

Programma dienstverlening

Digitaal én Persoonlijk

2020 2022



gemeente
Noordwijk

Zaaknummer :

Onderwerp : Programma dienstverlening - Digitaal én Persoonlijk - 2020 - 2022

Datum : 30 maart 2020

Steller :

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Context	5
Het nieuwe werken	5
Noordwijk in dienst van de samenleving	6
Omgevingswet vereist nieuwe werkwijze	6
1.3 Doelstelling	6
1.4 Bricks, Bytes and Behaviour.....	9
Bricks - een warm ontvangst bij een modern KCC	9
Bytes - optimaal gemak met persoonlijke onlinedienstverlening	9
Behaviour - aansluiten op de behoefte.....	9
1.5 Programmastructuur	10
1.6 Scope programma dienstverlening	10
Hoofdstuk 2 GAP-analyse	11
2.1 Onderzoek in 2019.....	11
2.2 De GAP analyse tussen nu en moderne, gastvrije dienstverlening	11
Bricks: huidige situatie.....	11
Bricks: gewenste situatie	11
Bytes: huidige situatie	12
Bytes: gewenste situatie	12
Behaviour: huidige situatie.....	12
Behaviour: gewenste situatie	12
Hoofdstuk 3 Projecten en activiteiten.....	13
3.1 Samenhang Bricks, Bytes en Behaviour	13
3.2 Projecten in spoor 'Bricks' - een warm ontvangst bij een modern KCC	13
Verbouwing publieksruimte gemeentehuis Noordwijk.....	13
Zorgloket in Noordwijkerhout en huisbezoeken	13
3.3 Projecten in spoor 'Bytes' - optimaal gemak met persoonlijke online Dienstverlening	13
Persoonlijke online dienstverlening	13
Optimale bereikbaarheid.....	14
3.4 Projecten in spoor 'Behaviour' - aansluiten op de behoefte	14
Nulmeting, doelgroepenanalyse, klanttevredenheidsonderzoek en servicenormen	14
Hospitality en trainingen	14
3.5 Projectinzet eigen organisatie	14
Hoofdstuk 4 Planning.....	15

Hoofdstuk 5	Begroting	17
	Interne projecturen.....	17
	Informatiemanagement en automatisering (ICT).....	17
	Investerings.....	19
	Overige kosten.....	19
	Resumé.....	21
Bijlage	Projecten Bricks, Bytes en Behaviour	22
	Bricks	22
	Bytes.....	23
	Behaviour	28

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Inleiding

De gemeente Noordwijk wil meer netwerken en participeren met de Noordwijkse samenleving. Hiervoor is een uitstekende gemeentelijke dienstverlening nodig. Hiervoor zijn de kernwaarden **modern, proactief en dienstbaar** geformuleerd in het coalitieakkoord en de collegeagenda. De kwaliteit van onze dienstverlening bepaalt in hoge mate ons imago. Daarom leggen we de lat hoog. In één zin: **Wij bieden onze diensten digitaal aan en blinken uit in gastvrijheid.**

We willen ons meten met de beste middelgrote gemeenten. We vinden dat Noordwijk dat aan haar stand verplicht is en het is nodig om onze (andere) ambities waar te kunnen maken. Daarom gaan we voor **een rapportcijfer 8 in 2022**. Dit is ook geformuleerd in het dienstverleningsconcept dat de twee gemeenteraden (Noordwijk en Noordwijkerhout) in 2018 voor de nieuwe gemeente Noordwijk hebben vastgesteld. Het rapportcijfer 8 komt voort uit het gegeven dat toonaangevende gemeenten op het gebied van dienstverlening een rapportcijfer 8 of hoger scoren.

Om onze dienstverlening te ontwikkelen, richten we ons op drie met elkaar samenhangende pijlers: **Bricks, Bytes and Behaviour.**

- **Bricks:** We verbouwen onze publieksruimte en balies naar een moderne ontvangstruimte;
- **Bytes:** Iedere Noordwijker kan zijn zaken met de gemeente digitaal afdoen en volgen op zijn persoonlijke internetpagina;
- **Behaviour:** We zorgen ervoor dat iedereen zich welkom en oprecht gewenst voelt. We laten het contact niet los voordat er een goed antwoord is.

1.2 Context

Het nieuwe werken

Al meer dan 10 jaar geleden verschenen de eerste contouren rondom een werkwijze die vandaag de dag nog steeds wordt omschreven als Het Nieuwe Werken. Een werkconcept waarover Microsoft reeds in 2005 een 'white paper' lanceerde waarin - in grote lijnen - werd betoogd dat de informatiesamenleving drastisch verandert met grote gevolgen voor onze samenwerking en dienstverlening. Microsoft stelde daarin dat

“Iedere onderneming zou haar strategie voor het komende tijdperk van snelle verandering en toenemende mondiale integratie moeten richten op het in staat stellen van mensen om efficiënter en effectiever te werken in de ‘digitale werkwijze’ van het nieuwe werken.”

Deze gedachte wil de gemeente Noordwijk toepassen, voor zijn inwoners, ondernemers en interne processen.

De afgelopen jaren hebben we deze vernieuwende vormen van dienstverlening teruggezien bij bedrijven als Coolblue, waar volgens CEO Pieter Zwart “ultieme klanttevredenheid onderdeel is van de bedrijfscultuur”. Klanttevredenheid is volgens Zwart een methodisch proces:

“Continu in kaart brengen wat de klant verwacht, wat we hem bieden en wat hij ervan vindt. In ieder stukje van de klantreis. Als iedereen - van degene die het pakketje inpakt tot de klantenservicemedewerker - vervolgens precies weet wat de klant verwacht en wat hij daarvoor moet doen, krijg je iets wat heel erg fantastisch is.”

Noordwijk in dienst van de samenleving

De gemeente Noordwijk wil aansluiten bij het Nieuwe Werken. Een gemeentelijke dienst heeft in bepaalde mate een monopoliepositie. Dit is jarenlang de reden geweest dat gemeente niet altijd iets gelegen hoefde te laten aan ontwikkelingen in de samenleving. Dat is niet meer zo, gelukkig maar. Als de gemeente niet meegroeit met de samenleving, dan wordt dat breed uitgemeten in de sociale media. Maar vooral geldt dat raadsleden, collegeleden en ambtenaren ook deelnemer zijn in de hierboven beschreven innoverende samenleving. Hierdoor ontstaat een interessante wisselwerking. Medewerkers van een ambtelijke organisatie groeien mee met de ontwikkelingen in de samenleving en willen dit ook bij de gemeentelijke organisatie. Tegelijkertijd geldt dat als de gemeentelijke organisatie dit niet biedt, inwoners en bedrijven minder meedoen en werknemers op zoek gaan naar meer interessante werkgevers die wel deze ontwikkelingen nastreven. Met als gevolg dat de gemeente nog verder op afstand komt van onze inwoners en bedrijven. Kortom, niet alleen de samenleving vraagt een moderne organisatie, maar ook ons eigen bestuur en onze eigen medewerkers. Samen zorgen we voor een topdienstverlening die de gemeente Noordwijk aan haar stand verplicht is.

Omgevingswet vereist nieuwe werkwijze

Gemeenten zijn in voorbereiding op de Omgevingswet. Met de Omgevingswet wil de overheid de regels voor ruimtelijke ontwikkeling vereenvoudigen en samenvoegen. Zodat het straks makkelijker is om bijvoorbeeld een bouwproject te starten. Met de Omgevingswet komen ook nieuwe procedures en een andere werkwijze. De Omgevingswet heeft betekenis voor onze digitalisering en manier van werken. Dit betekent dat het programma dienstverlening ons ook voorbereidt op de Omgevingswet, en randvoorwaardelijk is voor een optimale implementatie van de Omgevingswet.

1.3 Doelstelling

De gemeente Noordwijk wil een moderne, proactieve en dienstbare dienstverlening. Dienstverlening die aansluit bij de wensen van onze inwoners, bij wat technisch mogelijk is, die onze samenwerking met de samenleving faciliteert en die inhoudelijk en financieel passend is voor een gemeente van onze omvang. We hebben deze doelstelling vertaald in leidende principes:

We blinken uit in onze gastvrijheid en persoonlijke aandacht

Waar er persoonlijk contact is met de gemeente, willen we dat iedereen het gevoel van welkom meekrijgt. Om dit waar te kunnen maken, is het nodig dat medewerkers daarin goed worden ondersteund. Door training in hostmanship en een professionele uitstraling door bedrijfskleding. Maar ook door een eigentijdse ontvangsthal, een moderne telefooncentrale en goed ingerichte digitale systemen die het (persoonlijke) contact ondersteunen. Zo werken we in samenhang toe naar ‘uitblinken in gastvrijheid en persoonlijke aandacht’.

We zijn er voor iedereen, toegankelijk en gebruiksvriendelijk

We zorgen dat onze dienstverlening voor iedereen toegankelijk en gebruiksvriendelijk is. We maken onze website toegankelijk en onze communicatie begrijpelijk. We ondersteunen mensen die hierbij hulp nodig hebben. We gaan op huisbezoek bij inwoners die niet in staat zijn om naar ons toe te komen. We zetten bij alle ontwikkelingen de inwoner centraal en werken toe naar een optimale klantreis. Zo zorgen we dat onze dienstverlening er voor iedereen is.

We zijn op al onze kanalen goed bereikbaar (digitaal én persoonlijk)

We zorgen ervoor dat inwoners, instellingen en ondernemers zelf kunnen kiezen hoe ze ons willen benaderen; digitaal, telefonisch of loket. Wij sluiten geen ingangen uit en breiden (digitale) contactmogelijkheden uit waar het kan. We geven op alle kanalen eenduidig antwoord, maar benaderen elk kanaal als een vak apart. We blijven innoveren en sluiten aan op ontwikkelingen en behoeften van inwoners en bedrijven.

We brengen ons klantcontact in beeld en al onze kanalen op orde

We werken naar een compleet overzicht van alle contactmomenten met inwoners en ondernemers en uiteindelijk naar een moderne “omnichannel” dienstverlening.

We geven de klant regie over zijn eigen zaken met de gemeente

Door een persoonlijk internet pagina (PIP) zorgen we dat inwoners inzicht hebben in hun lopende zaken met de gemeente.

We meten klanttevredenheid en monitoren onze servicenormen. Zo werken we continue aan verbeteringen.

Met een continu proces van monitoren, sturen en coachen beoordelen we waar en hoe onze dienstverlening verbeterd kan worden en blijven we modern, proactief en dienstbaar. Dit meten we onder meer via een burgerpeiling van [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl), de benchmark van de vereniging Nederlandse gemeenten (VNG).

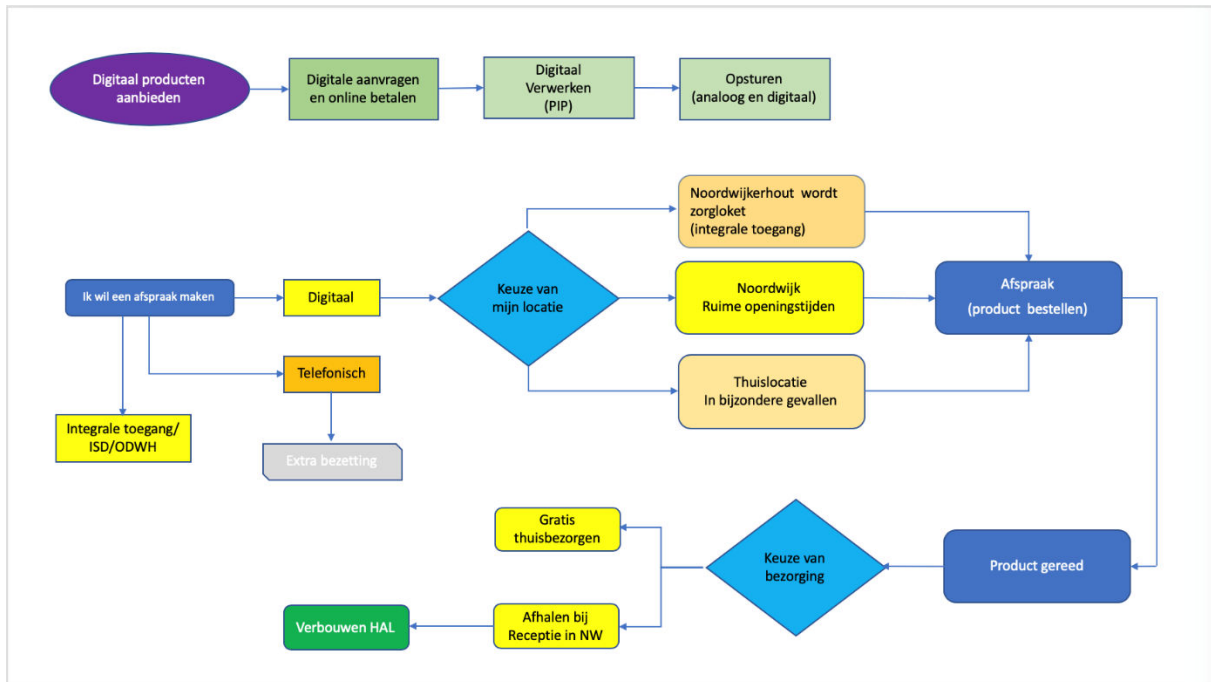
‘Wij bieden onze diensten digitaal aan en blinken uit in gastvrijheid en klantgerichtheid’

Wij **werken op afspraak** voor het aanvragen van producten of diensten die niet digitaal afgedaan kunnen worden of voor mensen die hun aanvraag persoonlijk bij ons willen doen. Wij zorgen ervoor dat afspraken altijd snel kunnen worden gemaakt, op de locatie die voor de klant het makkelijkst is en de (aan)vraag toelaat. Voorafgaand aan de afspraak zorgen wij dat alle nodige gegevens en de context rondom de klant beschikbaar is. Deze gegevens halen wij gemakkelijk uit onze systemen. Daardoor weten we altijd wie we voor ons hebben en doen we alle (aan)vragen integraal, vraaggericht af. Hierdoor kenmerkt het contact zich door aandacht, professionaliteit en klantgerichtheid.

In ons persoonlijk contact **excelleren we in gastvrijheid**. Dat blijkt zowel uit de inrichting van onze ontvangsthal als uit het contactmoment met onze servicemedewerkers. Eenmaal in contact wordt het contact niet meer losgelaten totdat de juiste verbinding voor het antwoord tot stand is gebracht. Het contact is altijd persoonlijk en respectvol en kenmerkt zich door uitstekende klantgerichtheid en persoonlijke aandacht. Bezoekers voelen zich welkom en serieus genomen. Ze gaan met een (verrassend) goed gevoel over onze service naar huis. Ze ervaren dat de gemeente er echt voor hen is.

Onze inwoners waarderen onze dienstverlening in 2022 met een gemiddeld cijfer van een 8

Schema dienstverlening



1.4 Bricks, Bytes and Behaviour

In de literatuur rond het nieuwe werken wordt onderscheid gemaakt tussen Bricks, Bytes and Behaviour. Bricks staat voor de fysieke werkomgeving, Bytes voor informatietechnologie en Behaviour voor het persoonlijke. Onze nieuwe dienstverlening wordt op deze drie pijlers gebouwd die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

Bricks – een warm ontvangst bij een modern KCC

We verbouwen de huidige hal, balies en spreekkamers. De uitstraling van het gemeentehuis moet aansluiten bij onze wensen van dienstverlening. Een open ruimte waarin onze inwoners gastvrijheid ervaren, worden ontvangen door een gastvrouw en waarbij zij aan tafel kunnen plaatsnemen om met een ambtenaar in gesprek te gaan.

Bytes – optimaal gemak met persoonlijke onlinedienstverlening

We investeren in ICT om onze inwoners volledig digitaal en veilig van dienst te zijn. Waar het kan, maken we een bezoek aan het gemeentehuis overbodig. We maken een compleet digitaal klantbeeld, zodat we verzoeken en (aan)vragen snel en integraal kunnen behandelen. Medewerkers zien eenvoudig welke zaken en contactmomenten er lopen. Informatiebeveiliging en oog voor privacy horen hierbij. We monitoren hoe we op onze dienstverlening presteren en wat onze inwoners en bedrijven van onze dienstverlening vinden.

Behaviour – aansluiten op de behoefte

We investeren in trainingen voor medewerkers, de introductie van een gastvrouw/gastheer op het gemeentehuis en het werken in Noordwijks uniform. Zo blinken we uit in gastvrijheid. Mensen krijgen excellente service op het gemeentehuis of bij een bezoek aan huis. Medewerkers hebben mandaat om inwoners snel te helpen en zijn getraind in persoonlijke dienstverlening. Zij hebben vooraf contact met andere collega's en ketenpartners, zodat mensen niet voor verschillende vragen terug hoeven te komen. We ondersteunen inwoners die zorg nodig hebben.



1.5 Programmastructuur

We hebben gekozen voor een programmatische aanpak met een duur van 2 jaar. Zodat onze inwoners en bedrijven nog deze collegeperiode merkbare verbeteringen ervaren.

Ook de projecten die los van dit programma dienstverlening al gepland waren, zijn in dit plan ondergebracht. Zo creëren we een samenhangend geheel. De programmastructuur.

Wat	Wie
Kaderstellend	Raad
Bestuurlijk opdrachtgever	College, portefeuillehouder dienstverlening
Ambtelijk opdrachtgever	Directie, portefeuillehouder dienstverlening
Programmamanager	Strategisch partner
Stuurgroep	Bestuurlijk opdrachtgever, ambtelijk opdrachtgever, programmamanager en extern adviseur
Klankbordgroep	Portefeuillehouder dienstverlening, directie, programmamanager, regievoerder Omgevingswet, organisatieadviseur, financieel adviseur, OR lid
Programmateam	Programmamanager, extern adviseur, adviseurs dienstverlening, IT, financiën, communicatie, organisatieontwikkeling en de programmaondersteuning. Aangevuld met de projectleiders van de lopende projecten.
Vergaderstructuur	<p>De stuurgroep komt maandelijks bijeen voor het volgen van de ontwikkelingen, het bespreken van mogelijke dilemma's en voorbereiding van besluitvorming.</p> <p>De klankbordgroep komt bijeen in het ritme van de P&C verantwoordingscyclus en zo vaak als nodig al naar gelang de fase waarin het programma zich bevindt of de projecten die lopen.</p> <p>De overlegfrequentie van het programmateam is al naar gelang de fase waarin het project zich bevindt, zo vaak als nodig.</p>

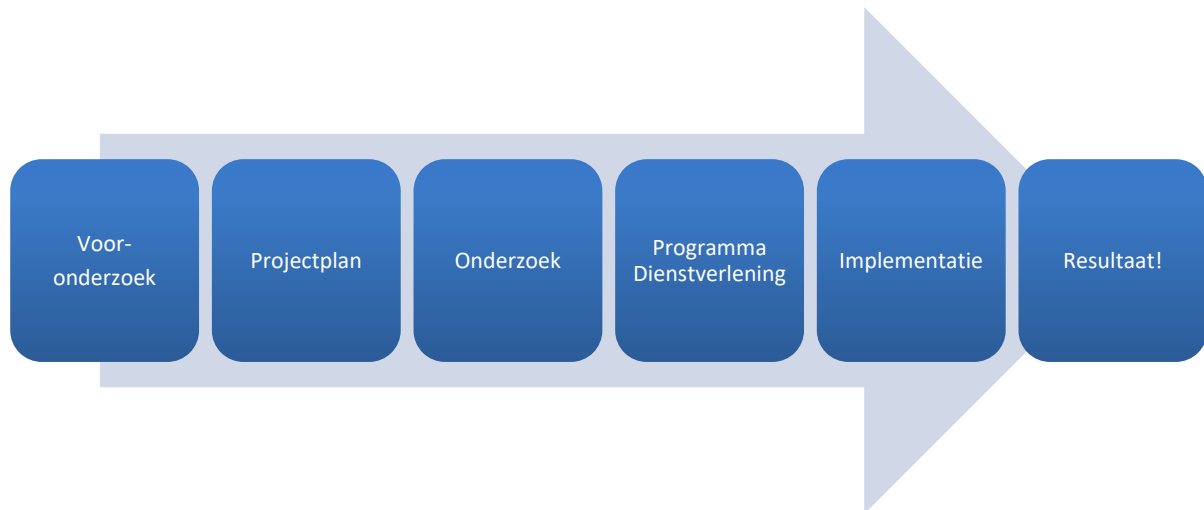
1.6 Scope programma dienstverlening

In het kader van een laagdrempelige en toegankelijke toegang voor zorgzoekers wordt op dit moment gewerkt aan een integrale toegang. Hierbij worden verschillende zorgaanbieders in een samenwerkingsverband ondergebracht. Hiervoor wordt een stichting opgericht die zich richt op de uitvoering. Er komen twee locaties waar men terecht kan met zorgvragen. De integrale toegang is hiermee geen onderdeel van het programma dienstverlening.

Daarnaast hebben we nog meer externe partners die een deel van onze dienstverlening voor ons uitvoeren zoals de Omgevingsdienst West Holland (ODWH). Deze partijen vallen ook buiten de scope van dit programma dienstverlening. Wel streven wij ernaar om alle verbeteringen aan onze dienstverlening voor onze inwoners en bedrijven op dezelfde wijze af te spreken met onze partners die een deel van onze dienstverlening voor ons uitvoeren. Want voor onze inwoners en bedrijven zijn deze partners gewoon een Noordwijks loket.

Hoofdstuk 2 GAP-analyse

Op 1 januari 2019 zijn de gemeente Noordwijk en Noordwijkerhout samengevoegd tot de nieuwe gemeente Noordwijk. Kort na de fusie zijn we aan de slag gegaan met onze aanpak, waarbij we rekening moesten houden met twee voormalige gemeenten, twee werkwijzen en twee gemeentehuizen. Met een GAP-analyse hebben we in beeld gebracht wat het verschil is tussen de huidige en gewenste situatie. Onze aanpak was als volgt:



2.1 Onderzoek in 2019

In 2019 zijn we gestart met een kort onderzoek naar de huidige stand van zaken. Op basis daarvan is een projectplan opgesteld en is invulling gegeven aan dit programma dienstverlening.

In 2019 zijn inspiratiebezoeken gebracht aan verschillende toonaangevende organisaties, zoals de gemeente Tilburg, de gemeente Alphen aan de Rijn en het callcenter van Greenchoice. Ook zijn gesprekken gevoerd met leveranciers en externe deskundigen. Verder heeft in 2019 een onderzoek plaatsgevonden onder begeleiding van BMC naar onze inrichting en werkwijze van het KCC.

2.2 De GAP analyse tussen nu en moderne, gastvrije dienstverlening

De bezoeken, gesprekken en het onderzoek uit 2.1 leiden tot de volgende GAP-analyse:

Bricks: huidige situatie

- De publieksruimte, ontvangstbalie en loketten van ons gemeentehuis zijn verouderd in uitstraling en functionaliteit.
- De ontvangstbalie is van de inloop af gesitueerd.
- De loketten hebben de uitstraling van een nog “in schotten” werkende gemeente.
- Er is geen integraal zorgloket.
- Er zijn geen faciliteiten voor de ontvangst.

Bricks: gewenste situatie

- Een eigentijdse uitstraling van de ontvangstruimte.
- Goede situering van de ontvangstbalie en loketten, met het gezicht naar de inwoners toe.
- Een integraal zorgloket wordt meegenomen in het project Integrale Toegang.
- Een koffiehoeke.
- Ruimte voor een gastheer/vrouw.

Bytes: huidige situatie

- Er is een grote diversiteit aan producten en diensten. Hierdoor hebben we veel applicaties, die niet met elkaar geïntegreerd zijn.
- Na de fusie is het aantal applicaties al teruggebracht van 292 naar 132.
- We werken veel met ketenpartners in verschillende systemen.
- De gemeentelijke dienstverlening is daarmee een 'applicatie intensieve' tak van sport.
- De bereikbaarheid van medewerkers is beperkt inzichtelijk voor het klantcontactcentrum en collega's.
- De telefooncentrale, website en intranet zijn verouderd.

Bytes: gewenste situatie

- Inwoners en bedrijven kunnen hun aanvragen volgen en ontvangen op een persoonlijke internetpagina.
- De bereikbaarheid van alle medewerkers is inzichtelijk voor collega's.
- Nieuwe, moderne telefooncentrale, website en intranet.
- Al onze dienstverleningskanalen zijn op elkaar afgestemd. Ze geven dezelfde informatie.
- Modern ingerichte dienstverleningskanalen waartussen eenvoudig gewisseld kan worden (multichanneling).
- Medewerkers kunnen eenvoudig zien welke zaken en contactmomenten lopen.
- Volledig gedigitaliseerde werkprocessen.
- Modernisering van bestaande systemen en applicaties voor dienstverlening, die met elkaar gekoppeld zijn.
- Uitbreiding met nieuwe applicaties of modules.

Behaviour: huidige situatie

- Voor inwoners en bedrijven is niet inzichtelijk op welke termijn ze zaken vanuit de gemeente kunnen verwachten.
- Medewerkers hebben geen digitaal inzicht in de contactmomenten met inwoners en bedrijven.
- Er is nog geen klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening gehouden.
- Medewerkers hebben beperkt inzicht in elkaars bereikbaarheid.
- Medewerkers worden nog niet getraind in gastvrijheid.
- Onze baliemedewerkers dragen nu hun eigen kleding.

Behaviour: gewenste situatie

- Klantgerichte servicenormen, die we ook monitoren. Inwoners en bedrijven weten wat ze van ons mogen verwachten.
- We onderzoeken de klanttevredenheid.
- We organiseren een continu proces van verbetering.
- We voeren bedrijfskleding in.
- We voeren een hospitality concept in en gaan onze medewerkers hierop trainen.
- We trainen onze medewerkers op begrijpelijke communicatie.

Hoofdstuk 3 Projecten en activiteiten

Met het programma dienstverlening komen we van de huidige naar de gewenste situatie. Het programma houdt de pijlers Bricks, Bytes, Behaviour aan. Dit hoofdstuk licht de belangrijkste onderdelen van het programma toe. Een overzicht van de projecten is opgenomen in de bijlage. De planning van de projecten en de financiële vertaling vindt u in respectievelijk hoofdstuk vier en vijf.

3.1 Samenhang Bricks, Bytes en Behaviour

De drie pijlers van Bricks, Bytes en Behaviour zorgen samen voor de slag naar digitale en gastvrije dienstverlening. De pijlers, projecten en activiteiten hebben samenhang met elkaar (geen “cherry-picking”). Zo kun je geen nieuwe applicaties, nieuwe werkwijzen of klantgerichte servicenormen implementeren zonder de veranderkundige kant daarbij mee te nemen. De voorgestelde verbeteringen aan onze dienstverlening raken alle medewerkers. Andersom geldt dat medewerkers goed ondersteund moeten worden door gebruiksvriendelijke, optimaal ingerichte applicaties. De fysieke uitstraling van de ontvangsthal is van belang om de gewenste dienstverlening zichtbaar tot uiting te laten komen.

3.2 Projecten in spoor ‘Bricks’ - een warm ontvangst bij een modern KCC

Verbouwing publieksruimte gemeentehuis Noordwijk

We verbouwen de huidige, verouderde ontvangsthal, (ontvangst)balies en spreekkamers van het gemeentehuis Noordwijk naar een ruimte waarin we onze dienstverlening op een eigentijdse wijze vormgeven. Een modern en open klantcontactgebied, met ruimte voor een koffiehoeke, persoonlijke ontvangst en een gastheer/gastvrouw. We werken volledig op afspraak voor een goede voorbereiding op het bezoek en volledige aandacht voor de klant. Het biedt rust voor zowel medewerker als klant. Het voorkomt onnodig wachten en maakt het mogelijk dat klanten en medewerkers goed geïnformeerd komen. Wij geloven dat elke klant deze aandacht verdient. Uit onderzoek blijkt dat werken op afspraak leidt tot hogere klanttevredenheid. De verbouwingsplannen van de publiekshal voor onze dienstverlening staan een eventuele keuze van de gemeenteraad voor een nieuwe raadzaal in “de rotonde” (ronde zaal bij de publieksruimte van gemeentehuis Noordwijk) of in de huidige binnentuin van het gemeentehuis in Noordwijk niet in de weg.

Zorgloket in Noordwijkerhout en huisbezoeken

We stoppen met de beperkte dienstverlening voor burgerzaken via het gemeentekantoor in Noordwijkerhout. Dit strookt met de lage bezoekersaantallen aldaar. Daar staat tegenover dat de dienstverlening voor de meest kwetsbare groepen ook in Noordwijkerhout en De Zilk een verbeteringslag krijgt. De fysieke toegang voor alle zorgvragen voor de meest kwetsbare doelgroepen in onze samenleving wordt ook in de kern Noordwijkerhout gesitueerd, in het Gezondheidscentrum Noordwijkerhout (project integrale toegang).

Daarnaast bezorgen we reisdocumenten en in de toekomst mogelijk ook andere documenten desgewenst thuis en we bezoeken inwoners die niet in staat zijn om naar het gemeentehuis te komen.

Op deze wijze zetten wij onze middelen effectief in voor een zo goed mogelijke dienstverlening.

3.3 Projecten in spoor ‘Bytes’ - optimaal gemak met persoonlijke online dienstverlening

De projecten in dit spoor kenmerken zich door de ICT component. Deze projecten zijn nodig om onze diensten digitaal te kunnen aanbieden, om op alle kanalen eenduidige informatie te verstrekken en om een integraal klantbeeld te kunnen creëren.

Persoonlijke online dienstverlening

Een strakke en makkelijke website, eenvoudige content en handige e-formulieren zodat onze doelgroepen makkelijk online zaken met ons kunnen doen. Een persoonlijke internet pagina (PIP) zodat onze klanten overzicht hebt van alle zaken die zij met de gemeente hebben lopen. Uitbreiding van online afspraaksysteem en neerzetten van ontvangst- en registratietool voor goed ontvangst en

overzicht van onze gasten. Aan de achterkant goed ingerichte afhandelingssystemen en -processen via het zaaksysteem, waardoor de kwaliteit en snelheid van handelen toeneemt.

Optimale bereikbaarheid

Met onze nieuwe telefooncentrale GT Connect maken we een belangrijke stap in onze interne en externe bereikbaarheid. GT Connect is niet alleen een state of the art telefoniecentrale, maar biedt ook een platform om meerdere communicatiekanalen te bundelen en in één omgeving af te handelen. Implementatie moet uiteindelijk leiden tot een moderne omnichannel dienstverlening. Naast dit platform hebben onze medewerkers ook een handige kennisbank voor eenduidige informatie en een klantvolgsysteem tot hun beschikking. Deze zaken moeten leiden tot een integraal klantbeeld met als doel: niet vragen naar de bekende weg.

3.4 Projecten in spoor 'Behaviour' - aansluiten op de behoefte

In dit spoor zitten de projecten die te maken hebben met de veranderkundige kant en met het continue meten en sturen op klanttevredenheid en servicenormen.

Nulmeting, doelgroepenanalyse, klanttevredenheidsonderzoek en servicenormen

Met een continue proces van monitoren, sturen en coachen kunnen we beoordelen waar en hoe onze dienstverlening verbeterd kan worden. Met als doel om constant te werken aan aansluitende dienstverlening. We sturen niet alleen op processen, maar werken ook aan gewenst gedrag bij onze medewerkers.

Hospitality en trainingen

We stellen een plan op voor de excellente gastvrije dienstverlening die we voorstaan. Medewerkers worden uitgedaagd, getraind, ondersteund en geprikkeld om de juiste competenties te ontwikkelen om zo gastvrij en klantgericht mogelijk te werken.

3.5 Projectinzet eigen organisatie

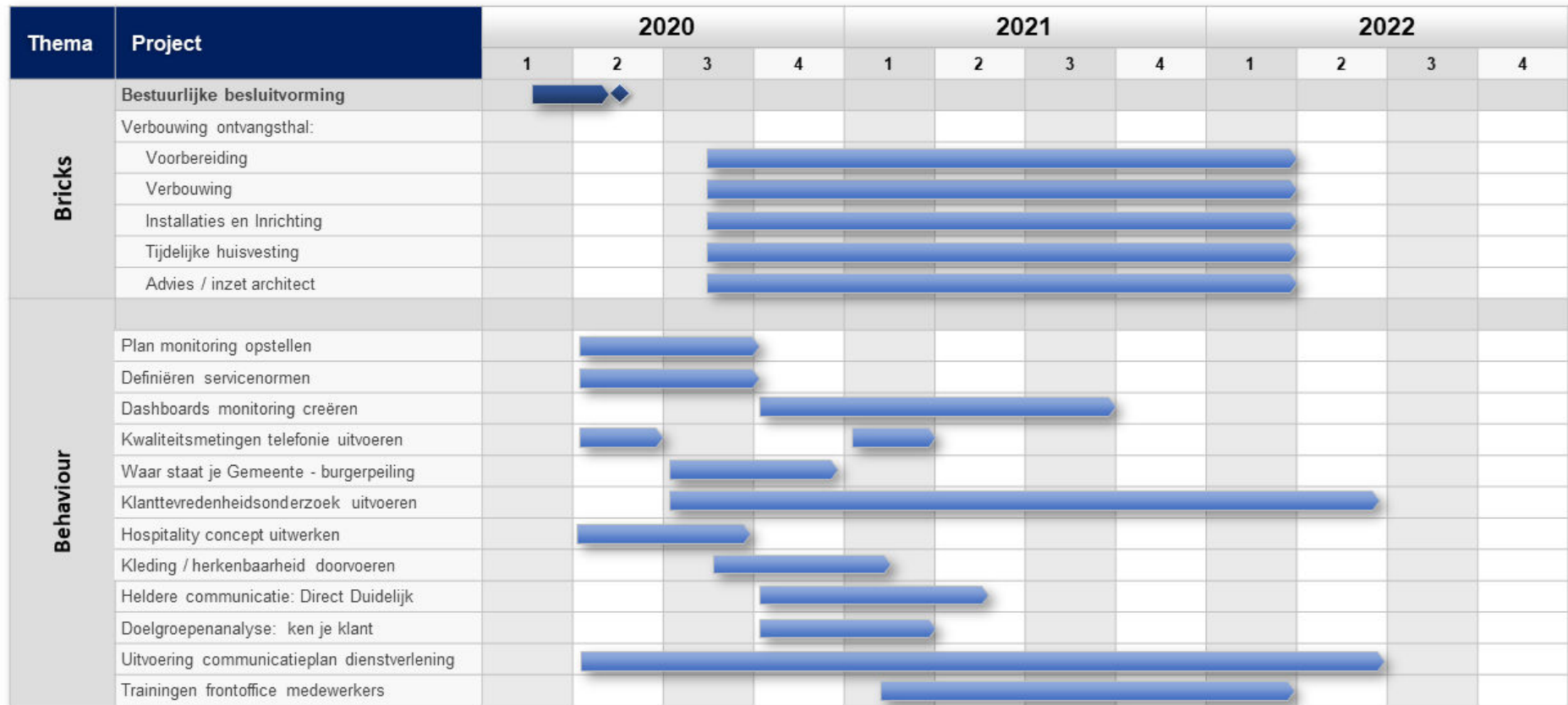
Om de projecten in het programma uit te kunnen voeren, is incidenteel ook veel inzet nodig van de eigen organisatie. De verdeling van de nodige projecturen is niet evenredig verdeeld over de hele organisatie. Vooral de onderstaande teams spelen een belangrijke rol in de realisatie van het programma dienstverlening:

- Informatievoorziening en gegevensmanagement
- Automatisering
- Klantcontactcentrum (waaronder ook burgerzaken, web en communicatie)
- Onroerende zaken

Bijna de helft van de nodige interne uren vinden we binnen de formatie. Dat betreft vooral de opleidings- en trainingsuren en de uren van medewerkers die vanuit hun functie in de hierboven genoemde teams projecten draaien. Voor de overige uren is het nodig om een inhuurbudget te reserveren. Zodat onze eigen medewerkers ingezet kunnen worden in de projecten. Zo zorgen we ervoor dat we nieuwe kennis en werkwijzen op de werkvloer mobiliseren en borgen. Daarnaast zorgt dit voor meer draagvlak.

Hoofdstuk 4 Planning

We hebben ervoor gekozen om een programma dienstverlening voor 2 jaar te maken, van juni 2020 tot juni 2022. Per pijler is in onderstaande afbeeldingen een planning op hoofdlijnen opgenomen.



Thema	Project	2020				2021				2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Bytes	Ontvangst- en registratietool implementeren												
	Digitale e-formulieren op orde												
	Doorontwikkeling e-formulieren												
	eIDAS implementeren												
	DigiD Machtigen implementeren												
	Vervangen/vernieuwen website												
	PDC opschonen												
	Methode Klantreizen trainen												
	Doorontwikkeling zaakgericht werken Fase 1												
	Doorontwikkeling zaakgericht werken Fase 2												
	Sjablonengenerator implementeren/migreren												
	Digitale handtekening implementeren												
	Klantprocessen optimaliseren en beschrijven												
	Persoonlijke InternetPagina implementeren												
	MijnOverheid Berichtenbox/Lopende zaken												
	GeoGIS viewer toepassingen op website												
	Diverse automatische koppelingen realiseren												
	GTConnect (telefonie) implementeren												
	Aansluiting KCC op WhatsApp (GTConnect)												
	Live chat (GTConnect) implementeren												
	Onderzoek emailafhandeling door KCC												
	Werken op Afspraak KCC implementeren												
	WoA: vervanging KlantVolgSysteem												
Dsisplay/zuil in hal tbv selfservice													
Vervanging Join KlantContactSysteem													

Hoofdstuk 5 Begroting

Interne projecturen

Het totale programma vergt van de organisatie een inzet van bijna 16.000 uur over de komende twee jaar. De verdeling van de projecturen is daarbij niet evenredig verdeeld. Vooral teams als Informatie- en gegevensmanagement & Automatisering (ICT), Klantcontactcentrum (KCC), inclusief backoffice KCC, Burgerzaken en Communicatie en Onroerende Zaken spelen een belangrijke rol in de realisering van het programma dienstverlening. Voor 7.750 uren (dat is ruim 5 fte) is ruimte gevonden binnen de reguliere werkzaamheden. Voor de overige 8.000 uur (5,5 fte) is het noodzakelijk een budget te reserveren voor inhuur derden om interne medewerkers vrij te maken voor inzet in de projecten. Hierbij wordt uitgegaan van een gemiddeld uurtarief van € 100,-

De ontwikkeling van de dienstverlening vraagt een budget van € 800.000. In de nota reserves en voorzieningen wordt € 1.000.000,- van de reserve ICT instandhouding afgeroomd en toegevoegd aan de algemene reserve. Dit budget kan namelijk niet zonder toestemming van de raad worden ingezet voor nieuwe ontwikkelingen. Daarom vragen wij de raad dit budget ter beschikking te stellen voor de ontwikkeling van de dienstverlening.

Post	Benodigd budget	Dekking begroting	Gevraagde dekking	Toelichting
Benodigde inzet interne uren:	15.750			
Projecturen binnen de formatie	4.250	4.250		Uren die bedoeld zijn om projectmatig in te zetten
Opleidingsuren medewerkers	3.500	3.500		Passend binnen begrote opleidingsuren
Incidentele uren van interne medewerkers niet passend binnen formatie	8000		8.000	Op te lossen door inhuur
In geld vertaald:				
Incidentele externe inhuur	€ 800.000		€ 800.000	Algemene reserve (toegevoegd uit reserve ICT instandhouding)
Totaal te dekken			€ 800.000	Te verdelen over 2020, 2021 en 2022

Informatiemanagement en automatisering (ICT)

Voor verbetering van de dienstverlening is het noodzakelijk een grote stap te zetten in doorontwikkeling van de digitale omgeving. Voor een deel is dit ook al voorzien, zoals de doorontwikkeling van het zaakstelsel en implementatie van een nieuwe telefonieoplossing (GT Connect).

Post	Benodigd budget	Dekking begroting	Gevraagde dekking	Toelichting
Incidenteel:				
Aanschaf en implementatie van systemen ter verbetering van de dienstverlening	€ 395.550	€ 194.000		Diverse systemen, waaronder doorontwikkeling zaaksysteem en GT Connect.
		€ 201.550		In de reserve ICT instandhouding is € 450.000,- opgenomen voor doorontwikkeling dienstverlening.
Structureel:				
Hogere licentiekosten	€ 82.020	€ 44.000	€ 38.020	Ten laste van budget structureel onvoorzien, gespreid over 2 jaar.
Overige structurele kosten	€ 11.500		€ 11.500	Ten laste van budget structureel onvoorzien
Totaal			€ 49.520,-	Structureel

Investerings

De in dit voorstel genoemde verbouwing van de ontvangsthal van het gemeentehuis in Noordwijk is begroot op € 792.500,-. Dit levert een kapitaallast op van € 43.588,-.

Post	Benodigd budget	Dekking begroting	Gevraagde dekking	Toelichting
Kapitaallasten investering € 792.500,-	€ 43.588	€ 43.588		De kapitaallasten te dekken binnen het begrote kapitaallastenniveau

Overige kosten

Naast bovengenoemde kosten zijn er nog enkele overige posten. De training van het personeel kan worden betaald uit het bestaande opleidingsbudget. We spreiden dit over de verschillende begrotingsjaren van het programma. Voor de overige uitgaven is vooralsnog alleen incidentele dekking via het frictiebudget. Door de incidentele dekking kunnen we experimenteren met verschillende vormen van in- en externe monitoring en wat dat technisch en in capaciteit met zich meebrengt. We kunnen zo aansluiten bij andere nog geplande organisatieontwikkelingen n.a.v. de fusie, zoals het organisatiebreed inrichten van meer datagestuurd werken en bij een nieuwe visie op informatiemanagement en gegevensbeheer, inclusief een nieuw werkplekconcept (digital workplace). In samenhang bekijken we hoe we de in- en externe monitoring en sturing voor onze dienstverlening het beste structureel kunnen maken. Voor de dienstkleding is in de eerste aanschaf voorzien. Daarna kijken we of en hoe we dit in het algemene kledingbudget mee kunnen nemen.

Post	Benodigd budget	Dekking begroting	Gevraagde dekking	Toelichting
Training personeel	€ 107.650	€ 107.650		Kosten ten laste van het opleidingsbudget
Dienstkleding	€ 25.000		€ 25.000	Eénmalig ten laste van het frictiebudget
Budget voor onvoorziene uitgaven in 2020 en 2021	€ 20.000	€ 20.000,-		Structureel budget € 20.000,- voor verbetering dienstverlening zoals opgenomen in de begroting
Klantentevredenheidsonderzoek	€ 60.000 p.j.		€ 60.000 p.j.	T.I.v. frictiebudget in 2020 en 2021. Daarna evaluatie over structurele inzet.
Kwaliteitsmeting telefonie	€ 10.000 p.j.		€ 10.000 p.j.	Idem
Waar staat je gemeente	€ 15.000		€ 15.000	T.I.v. frictiebudget in 2020 en 2022. Daarna evaluatie over structurele inzet.
Totaal te dekken 2020			€ 110.000	Frictiebudget in 2020, 2021, 2022
Totaal te dekken 2021			€ 70.000	
Totaal te dekken 2022			€ 15.000	

Resumé

In de tabel hieronder is weergegeven welke kosten nog niet gedekt zijn binnen bestaande budgetten. Deze bedragen moeten worden aangevraagd aan de gemeenteraad in een raadsvoorstel.

Aan te vragen budget	2020	2021	2022	2023	Toelichting
Interne projecturen, inhuur om medewerkers vrij te maken	€ 300.000	€ 300.000	€ 200.000		Ten laste van de algemene reserve (toevoeging van uit ICT instandhoudingsreserve*)
Structurele kosten	€ 35.750	€ 49.520	€ 49.520	€ 49.520	Budget voor onvoorziene structurele uitgaven**
Dienstkleding	€ 25.000				Eénmalig ten laste van het frictiebudget
Klanten tevredenheids onderzoek	€ 60.000	€ 60.000	PM	PM	Ten laste van het frictiebudget. Daarna evaluatie over structurele inzet.
Kwaliteitsmeting telefonie	€ 10.000	€ 10.000	PM	PM	Idem
Waar staat je gemeente	€ 15.000		€ 15.000	PM	Idem
Totaal aan te vragen	€ 445.750	€ 428.520	€ 264.520	€ 49.520	

*) Voorgesteld wordt dit te dekken uit de algemene reserve. In de nota reserves en voorzieningen wordt €1.000.000,- van de reserve ICT instandhouding afgeroomd en toegevoegd aan de algemene reserve. Gezien de relatie tussen ICT en dienstverlening lijkt dit een logische dekking.

***) Voor wat betreft de structurele kosten, deze zijn lager in 2020 omdat een deel van de investeringen pas later plaatsvindt.

Bijlage Projecten Bricks, Bytes en Behaviour

Bricks

Projectnaam	Project toelichting	Start	Eind
Verbouwing hal gemeentehuis Noordwijk	Om de dienstverlening die we voorstaan mogelijk te maken, is het nodig om onze huidige, verouderde centrale hal, (ontvangs)balies en spreekkamers van gemeentehuis Noordwijk te verbouwen naar een ruimte waarin we onze dienstverlening op een eigentijdse wijze vormgeven. Onderstaand een aantal deelprojecten voor de verbouwingsplannen.	2020-Q3	2022-Q1
Bouwvoorbereiding	1.03 Sloop en en bouwplaatsinrichting	2020-Q3	2022-Q1
Bouwen	2.16 bouwen	2020-Q3	2022-Q1
Installaties	3.10 installaties	2020-Q3	2022-Q1
Inrichting	4.12 inrichting	2020-Q3	2022-Q1
Tijdelijke huisvesting	5.05 tijdelijke huisvesting	2020-Q3	2022-Q1
Advies- en administratie	6.06 van adviseur, architect en administratie	2020-Q3	2022-Q1

Bytes

Projectnaam	Project toelichting	Start	Eind
Ontvangst- en registratietool	Softwareprogramma waarmee geregistreerd wordt wie aanwezig is in het gemeentehuis. Voor bezoekers die zich melden zien we organisatiebreed met welke ambtenaar of bestuurder zij een afspraak hebben en waarover.	2020-Q2	2020-Q4
Digitale formulieren op orde	Inwoners en bedrijven moeten hun diensten digitaal kunnen doen met de gemeente. De huidige eenvoudige formulieren worden vervangen door circa 60 meer intelligente formulieren waardoor inwoners en bedrijven hun (aan)vragen (weer) via onze website, digitaal kunnen indienen.	2020-Q1	2020-Q2
E-formulieren doorontwikkeling/ klantreizen/etc.	De doorontwikkeling van de digitale dienstverlening is een continue proces. Nadat het project "digitale formulieren" op orde is, starten we met het permanent verbeteren, monitoren en uitbreiden van de mogelijkheden met formulieren. Veelal gebeurt dit met gebruikmaking van de bestaande applicaties. Voor sommige verbeteringen geldt dat er applicaties aangeschaft moeten worden. Er is structureel budget nodig om te kunnen blijven verbeteren.	2020-Q2	2022-Q2
eIDAS	Europese burgers en bedrijven moeten sinds september 2018 bij alle Nederlandse organisaties in de publieke sector kunnen inloggen met een door Europa erkend nationaal inlogmiddel. Dat hebben de EU-lidstaten met elkaar afgesproken in de eIDAS-verordening. De Europese Unie wil hiermee regelen dat het makkelijker en veiliger wordt om binnen Europa online zaken te regelen. Voor ons betekent dit dat we een aansluiting van eIDAS op ons zaakstelsel moeten inregelen.	2020-Q2	2020-Q3
DigiD machtigen	Met DigiD Machtigen kunnen gebruikers iemand machtigen die namens hen optreedt, bijvoorbeeld een familielid, een zorgverlener of een belastingadviseur.	2020-Q3	2021-Q1

	De website dient vervangen te worden.		
Vervangen website	De ervaringen met de implementatie van de huidige website door de leverancier zijn niet goed. Het vertrouwen in de leverancier is onvoldoende. Het contract loopt tot eind 2020. Van de optie om te verlengen wordt daarom geen gebruik gemaakt.	2020-Q3	2021-Q1
PDC opschonen	Onze producten en dienstencatalogus (PDC) bevat nu zo'n 300 diensten en producten die de gemeente levert. De PDC is onvoldoende actueel en daarom is opschonen nodig.	2020-Q1	2020-Q2
Klantreizen	<p>Een klantreis is "de reis" langs organisaties en diensten die een persoon aflegt nadat hij een (levens-) gebeurtenis, zoals een geboorte, trouwerij of verhuizing heeft meegemaakt.</p> <p>Door een klantreis te doorlopen, leren we hoe we de dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers het beste kunnen inrichten; vanaf het eerste (digitale) zoekmoment tot en met de levering van de dienst of het product.</p> <p>We willen deze methodiek breed inzetten om onze dienstverlening te optimaliseren. Van deze techniek wordt ook gebruik gemaakt bij het doorontwikkelen van het zaakstelsel en de nieuwe website.</p>	2020-Q4	2021-Q1
Doontwikkeling Zaakstelsel fase 1	<p>De inrichting van het zaakstelsel sluit onvoldoende aan op onze gewenste dienstverlening en op de behoeften van de gebruikers.</p> <p>Vanuit dienstverleningsoogpunt en voor het efficiënt werken voor medewerkers is grote behoefte aan het op maat maken van onze (meest voorkomende) digitale klantprocessen waardoor het werk voor medewerkers vereenvoudigt en de dienstverlening versnelt en verbetert.</p> <p>Deze uitwerkingen leveren we in de eerste fase voor circa 60 klantprocessen (zaaktypen).</p>	2020-Q1	2021-Q2

	De inrichting van het zaakstelsel sluit onvoldoende aan op onze gewenste dienstverlening en de behoeften van de gebruikers.		
Doorontwikkeling Zaakstelsel fase 2	Vanuit dienstverleningsoogpunt en voor het efficiënt werken voor medewerkers is grote behoefte aan het op maat maken van onze (meest voorkomende) digitale klantprocessen waardoor het werk voor medewerkers vereenvoudigt en de dienstverlening versnelt en verbetert. Deze uitwerkingen zullen in de tweede fase voor circa 40 zaaktypen geleverd worden.	2021-Q3	2022-Q1
Sjablonengenerator	Alle bestaande brief-sjablonen moeten worden omgezet naar onze sjablonengenerator.	2020-Q2	2021-Q2
Digitale handtekening	De digitale handtekening is in overheidsland al heel gewoon. Met de digitale handtekening kan de ondertekening digitaal en daarmee efficiënter worden afgedaan. Dit hoort bij het doorontwikkelen van de processen in ons zaakstelsel.	2020-Q2	2021-Q2
Klantprocessen, beschrijven en optimaliseren werkprocessen	Het beschrijven en optimaliseren van werkprocessen vloeit deels voort uit de fusie en is nodig voor verbetering van onze dienstverlening. We gebruiken dit ook bij doorontwikkeling van het zaakstelsel en nieuwe website.	2020-Q2	2022-Q2
PIP	Inwoners kunnen op hun Persoonlijke Internet Pagina (PIP) inloggen en gegevens inzien die door de gemeente via het zaakstelsel beschikbaar gesteld worden. Het gaat daarbij om: <ul style="list-style-type: none"> • Zaken waarvan zij de aanvrager zijn • Zaken waarvoor zij gemachtigd zijn • Contactgegevens • WOZ-gegevens • Uitkeringsgegevens <p>De PIP is een onderdeel van ons zaakstelsel. De inrichting nemen we mee in de doorontwikkeling van ons zaakstelsel.</p>	2020-Q2	2021-Q2
Mijn Overheid berichtenbox/lopende zaken	Beschikkingen van de gemeente bieden we aan via een Persoonlijke Internet Pagina (PIP) of de berichtenbox van Mijn Overheid (MO)	2020-Q2	2021-Q2

Geo/Gis viewer	<p>Het gaat hier om een aantal technische zaken om geografische informatie te kunnen bekijken en ontsluiten.</p> <p>De techniek voor de viewer moet worden ingeregeld en ontsloten vanaf internet/website.</p>	2021-Q1	2021-Q3
Koppelingen/optimalisatie	<p>Het realiseren van diverse technische koppelingen en optimalisaties is nodig om gegevens uit verschillende applicaties geautomatiseerd aan elkaar te koppelen. Dit voorkomt veel extra handmatige omzetting van gegevens van het ene systeem in het andere.</p>	2021-Q1	2022-Q2
Vervanging huidige telefooncentrale naar nieuwe telefoon- en communicatie applicatie (GT Connect)	<p>Deels al gerealiseerd. Is aanbesteding van de VNG voor een nieuwe telefoon- en communicatieapplicatie met 280 gemeenten. GT Connect van Atos is een verzameling van functies en applicaties waarmee we in- en extern communiceren. Het gaat dan om spraak, chat, samenwerking en andere kanalen.</p> <p>GT Connect wordt momenteel geïmplementeerd en is in het 2e kwartaal van 2020 gereed voor gebruik.</p>	2020-Q1	2020-Q2
Doorontwikkelen GT connect: aansluiten WhatsApp als dit wettelijk (weer) is toegestaan	<p>De gemeente wil communicatie via WhatsApp mogelijk maken omdat WhatsApp een populair communicatiekanaal voor de 1e en 2e lijns dienstverlening is. Hiervoor is een zakelijk WhatsApp account nodig. We wachten met het aansluiten en inregelen totdat hier weer groen licht voor is.</p> <p>GT Connect kan de berichten binnen het KCC verwerken.</p>	2020-Q2	2020-Q4
Doorontwikkelen GT connect: Live Chat	<p>Vanuit dienstverleningsoogpunt willen we ook communicatie via Live Chat mogelijk maken.</p> <p>GT Connect geeft de mogelijkheid Chat berichten te verwerken binnen het KCC.</p> <p>Onderzocht wordt wat de mogelijkheden zijn om Live Chat te implementeren op onze website.</p>	2020-Q3	2021-Q2
Doorontwikkeling GT connect: onderzoek e-mail afhandeling door KCC.	<p>GT Connect heeft de mogelijkheid "omnichannel" klantcontact af te handelen.</p> <p>E-mail maakt daar onderdeel van uit. Een groot deel van de e-mailberichten naar het algemene e-mailadres van de gemeente kunnen direct en snel door het KCC worden beantwoord. Dit verbetert onze (eenvoudige) dienstverlening via dit kanaal.</p>	2021-Q1	2021-Q4

Werken op afspraak	Werken op afspraak wordt gefaseerd ingevoerd. Er wordt gestart met het klantcontactcentrum (is incl. burgerzaken), de overige teams worden later toegevoegd.	2020-Q2	2020-Q4
Werken op afspraak: Vervanging klantvolgsysteem	In 2021 wordt bepaald of het huidige klantvolgsysteem/afsprakensysteem voldoet aan de eisen die we stellen aan onze dienstverlening. Mogelijk leidt dit tot vervanging van de applicatie(s)	2021-Q2	2021-Q2
Display t.b.v. selfservice	Dit betreft schermen in de publieksruimte waarmee inwoners zelf informatie kunnen opvragen of zaken regelen.	2020-Q3	2021-Q1
Vervanging van ons klantcontactstelsysteem (JOIN)	In 2021 wordt bepaald of het huidige klantcontactstelsysteem voldoet aan de eisen die we stellen aan onze dienstverlening. Mogelijk leidt dit tot vervanging van de applicatie. Heeft ook relatie met het werkplekconcept vanuit de visie op informatiemanagement en gegevensbeheer (I-visie) die momenteel wordt ontwikkeld bij de IT teams.	2021-Q3	2022-Q2

Behaviour

Projectnaam	Project toelichting	Start	Eind
Plan Monitoring	Monitoring van dienstverlening geeft inzicht in onze prestaties. Als de kwaliteit van dienstverlening achterblijft bij de normen maakt monitoring tijdig bijsturen mogelijk. Daarom stellen we een plan op voor monitoring en sturing. Hierin werken we de doelen uit en de wijze waarop monitoring en sturing plaatsvindt.	2020-Q1	2021-Q3
Servicenormen	<p>Servicenormen maken zijn beloften over de dienstverlening van de overheid. Hierdoor weten inwoners en bedrijven wat ze kunnen verwachten van de gemeente. Soms zijn servicenormen wettelijk bepaald.</p> <p>In dit project gaat het er om servicenormen vast te stellen voor diensten waarvoor dat niet verplicht is, maar waarvoor wij dat wel wenselijk vinden.</p> <p>In samenwerking met de verschillende teams stellen wij deze normen vast.</p> <p>Via monitoring houden we bij of de servicenormen gehaald worden.</p>	2020-Q2	2020-Q3
Kwaliteitsmetingen telefonie uitvoeren	<p>Onderzoek waarin bepaald wordt hoe inwoners en bedrijven de kwaliteit van onze dienstverlening ervaren wanneer zij telefonisch contact hebben met de gemeente.</p> <p>Dit onderzoek voeren we in twee rondes uit. De eerste is een zogenaamde 0-meting om de huidige kwaliteit vast te stellen. Daarmee kunnen de resultaten vergeleken worden met het onderzoek dat later wordt uitgevoerd.</p>	2020-Q2	2021-Q1

"Waar staat je gemeente/ burgerpeiling"	<p>De hoeveelheid data neemt exponentieel toe. VNG Realisatie helpt gemeenten om uit deze stortvloed aan data de juiste informatie te filteren en daarmee hun prestaties te verbeteren.</p> <p>Het dataplatform "Waarstaatjegemeente" bundelt, bewerkt en presenteert data van en over gemeenten voor iedereen.</p> <p>De module "Burgerpeiling" meet breed de inwonerstevredenheid op de dienstverleningsprestaties van onze gemeente en geeft de mogelijkheid om de resultaten te vergelijken met andere gemeenten die gelijktijdig dit onderzoek uitvoeren (benchmark).</p> <p>We voeren dit onderzoek 2-jaarlijks uit zodat er ook gelegenheid is om verbeteringen door te voeren voor een volgende peiling.</p>	2020-Q3	2020-Q4
Klanttevredenheids-onderzoek (KTO)	<p>De komende twee jaar brengen we de klanttevredenheid in kaart en monitoren deze. We onderzoeken welke methoden, diensten en eventueel systemen hiervoor het beste passen bij Noordwijk. In de loop van 2021 stellen we vast hoe e.e.a. structureel ingeregeld moet gaan worden.</p>	2020-Q2	2022-Q2
Hospitality concept uitwerken	<p>We stellen een plan op voor de excellente gastvrije dienstverlening die we voorstaan (passend bij onze gemeentelijke ambities en rekening houdend met onze gemeenteomvang).</p> <p>Het plan richt zich onder meer op de ontvangst in onze hal, de receptie- doorverwijsfunctie en de face to face dienstverlening binnen het klantcontactcentrum (loketten).</p>	2020-Q2	2020-Q3
Kleding/herkenbaarheid	<p>We willen dat onze front medewerkers goed herkenbaar zijn voor onze inwoners en bedrijven. Dat zorgt voor herkenbaarheid en een professionele dienstverlenende uitstraling (en voorkomt ook misbruik).</p> <p>De groep medewerkers die het meest contact heeft met onze doelgroepen (KCC en loketten), zowel binnen als buiten het gemeentehuis, zijn door kleding of minimaal badges, duidelijk herkenbaar. Het betreft een groep van circa 40 medewerkers. We starten met de medewerkers die onze bezoekers ontvangen en die de gemeentelijke loketten bemensen. Voor onze buitendienst, onze Boa's en onze bodes is dit al langer georganiseerd.</p>	2020-Q3	2021-Q1

Heldere communicatie: Direct duidelijk	De overheid moet duidelijk communiceren. Dat betekent: rekening houden met je lezer, een persoonlijke benadering kiezen en ervoor zorgen dat de taal begrijpelijk is. De campagne Direct Duidelijk helpt overheidsorganisaties hierbij op weg. Wij sluiten hierbij aan met als doel het gebruik van duidelijke taal binnen de gehele organisatie, in al onze externe communicatie.	2020-Q4	2021-Q2
Doelgroepenanalyse: ken je klant	Betreft een (in te kopen) grondige analyse over welke type zaken inwoners (tegelijkertijd) bij onze gemeente heeft, om zo heel gericht en efficiënt je dienstverlening (en klantbeeld) daarop in te richten. Ook wel doelgroepsegmentatie genoemd. Zo blijkt uit onderzoek bij andere gemeenten bijv. dat slechts een klein deel van alle inwoners veel zaken tegelijk heeft lopen bij de gemeente. Dat te weten helpt weer bij het efficiënt organiseren van het gewenste, integrale klantbeeld.	2020-Q4	2021-Q1
Uitvoering communicatieplan dienstverlening	Interne en externe communicatie over het programma dienstverlening	2020-Q2	2022-Q2
Trainingen	Training van een groep van ca 40 medewerkers in de 1e en 2e lijn van onze dienstverlening.	2021-Q1	2022-Q1
Budget overige kosten dienstverlening	Budget om tussentijds te kunnen (bij)sturen op het hele programma, advies in te winnen en kleine uitgaven te doen, bijv. inspirerende spreker uitnodigen op een onderwerp.	2020-Q2	2022-Q2



gemeente
Noordwijk

Voorstraat 42
2201 HW Noordwijk
☎ +31 (0)71 36 60 600
✉ gemeente@noordwijk.nl
🌐 noordwijk.nl