

# ONTWIKKELING VAN DE DIENSTVERLENING IN DE GEMEENTE NIEUWKOOP 2009-2014

RAPPORTAGE BIJSTELLING DIENSTVERLENINGSCONCEPT  
MET INBEGRIJ VAN DE WMO DIENSTVERLENING



juni 2008

Versie 4, 18 juni 2008

---

## Inhoud

<b>1. Nieuwkoop op weg naar 2014</b>	<b>4</b>
1.1. Inleiding	4
1.2 De opdracht	4
1.3 De uitwerking voor stap 1 in deze rapportage	4
1.4 Opbouw rapport stap 1	5
1.5 De totstandkoming van dit rapport	6
<b>2. Managementsamenvatting</b>	<b>6</b>
2.1 Inleiding	6
2.2 Het groeitraject naar een Klant Contactcentrum in 2014 (landelijke ontwikkeling)	6
2.3 Het huidige dienstverleningsconcept	6
2.4 De kwaliteit en de inrichting van de huidige dienstverlening	7
2.5 Nieuwkoopse dienstverlening: het groeiproces naar 2014	7
2.6 Ontwikkeling naar allround dienstverlening aan frontoffice balies	7
2.7 Drie varianten voor de inrichting van de gemeentelijke dienstverlening inclusief Wmo-loket	8
<b>3. Het dienstverleningsconcept van de gemeente Nieuwkoop</b>	<b>9</b>
3.1 Keuze van dienstverlening en kanalen ( <i>kanalen specificeren</i> )	9
<b>4. De huidige dienstverlening in Nieuwkoop</b>	<b>12</b>
4.1 Inleiding	12
4.2 Het Raadsprogramma 2007- 2010	12
4.3 Het Programma Dienstverlening	12
4.4 Het Klanttevredenheidsonderzoek	12
4.5 Lopende initiatieven voor de verbetering van service kwaliteit	13
4.6 Het Klanttevredenheidsonderzoek Wmo	13
4.7 Stand van zaken dienstverlening per kanaal	14
4.8 Conclusies en risico's t.a.v. de huidige dienstverlening	16
<b>5. Het Antwoord© van de gemeente Nieuwkoop.</b>	<b>18</b>
5.1 Inleiding	18
5.2 De toekomst: een Klant Contact Centrum in de gemeente Nieuwkoop	18
5.3 Nieuwkoopse dienstverlening: het groeiproces naar 2014	18
5.4 De 1 <sup>e</sup> lijns dienstverlening: infobalie en Telefonisch Informatie Centrum (TIC)De infobalie	20
5.5 Ontwikkeling naar allround dienstverlening aan front office balies	21
5.6 De front office balies	22
5.7 De flexibiliteit van het dienstverleningsconcept en nieuwe ontwikkelingen	22
5.8 De borging van de kwaliteit	23
5.9 De invoering van Kwaliteitshandvesten	23
5.10 Het onderzoeken van de kwaliteit en het monitoren van de dienstverlening	23

---

5.11 Het beschrijven van de werkprocessen	24
5.12 De interne beheersorganisatie	24
5.13 De inrichting van een KCC: de digitale dienstverlening	25
5.14 Samenwerkende catalogi	26
5.15 Het integreren van een (digitaal) ondernemersloket	27
5.16 De Persoonlijke Internet Pagina en de koppeling met DMS (document management systeem)	27
5.17 Het Document Management Systeem (DMS)	27
5.18 De inrichting van een Telefonisch Informatie Punt (TIC): de telefonische dienstverlening,	28
5.19 Personeel en cultuur: Het nieuwe functieprofiel.	29
<b>6. Uitwerking van drie varianten voor het bijgestelde dienstverleningsconcept</b>	<b>31</b>
6.1 Inleiding	31
6.2 Uitwerking variant 1	32
6.3 Uitwerking variant 2	38
6.4 Uitwerking variant 3	41
6.5 Producten	46
6.6 De eenvoudige front office taken Wmo overbrengen naar gemeente (KCC)	47
<b>7. Conclusies</b>	<b>48</b>
<b>Bijlage 1. Het landelijke Antwoord©</b>	<b>50</b>
<b>Bijlage 2: Statistische informatie WMO-loket</b>	<b>56</b>
<b>Bijlage 3: Afstanden tabel kernen gemeente Nieuwkoop</b>	<b>58</b>
<b>Bijlage 4: Diverse vormen van dienstverlening ihkv de Wmo</b>	<b>59</b>
<b>Bijlage 5: Voor- en nadelen inlooppunten</b>	<b>60</b>
<b>Bijlage 6: Kostenoverzicht</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 7: Achtergrondinformatie</b>	<b>64</b>
<b>Bijlage 8: Productenlijst</b>	<b>66</b>

---

## 1. Nieuwkoop op weg naar 2014

### 1.1. Inleiding

De gemeente Nieuwkoop heeft adviesbureau Novostar Publieke Dienstverlening te Tilburg gevraagd haar te begeleiden bij de ontwikkeling van een voorstel voor de gemeenteraad voor de verdere ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening. Als uitgangspunt dient het bestaande dienstverleningsconcept dat is opgesteld in 2006. Dit concept moet worden bijgesteld om te kunnen dienen als basis voor de ontwikkeling van de dienstverlening in Nieuwkoop voor de komende 5 jaar. De landelijke blauwdruk voor de toekomst van de gemeentelijke dienstverlening dient te worden verdisconteerd.

### 1.2 De opdracht

Het eindproduct dat door Novostar moet worden opgeleverd bestaat uit:

- Een voorstel voor de raad voor de ontwikkeling van de Publieke Dienstverlening met daarin opgenomen een bijgesteld dienstverleningsconcept inclusief Wmo-loket voor alle servicekanalen voor de komende 5 jaar met gedetailleerde uitwerking in drie varianten.
- Uitwerking in een implementatieplan voor de gekozen variant en het daaruit voortvloeiende dienstverleningsconcept. Daarin wordt opgenomen een haalbaar stappenplan (groei-model) en een voorstel voor een projectorganisatie met bijhorende plannings, mijlpalen, actielijsten per deelprojectgroep c.q. werkgroep. Met deze uitwerking wordt zoals afgesproken eerst gestart nadat een keuze is gemaakt voor één van de varianten.
- Een tijdsplanning voor realisatie/implementatie van het totale dienstverleningsconcept volgens het gekozen groei-model.
- Inzicht in de kosten van realisering van het nieuwe dienstverleningsconcept
- Inzicht in capaciteitsbeslag (mensen en middelen) voor de eigen organisatie bij de implementatie.

Volgens afspraak wordt in dit eerste rapport een globaal inzicht gegeven in de benodigde acties en stappen om vanuit de huidige situatie naar variant 1, 2 of 3 te komen. Op basis daarvan kan de gemeente Nieuwkoop haar keuze voor één van de varianten bepalen. In de volgende stap, nadat de keuze is bepaald, wordt die variant in een gedetailleerd groei-model implementatieplan, stappenplan/projectplan met actieplanningen uitgewerkt zoals hierboven aangegeven.

### 1.3 De uitwerking voor stap 1 in deze rapportage

Het doel van deze eerste rapportage is u de mogelijkheid te geven een onderbouwde keuze te maken uit één van de drie onderstaande varianten. Het Raadsprogramma is hierbij als uitgangspunt genomen.

In het Raadsprogramma is geen duidelijke voorkeur gegeven voor één variant.

*“De partijen wensen op korte termijn in de kernen Nieuwveen en Ter Aar een laagdrempelig welzijnsloket op te richten. De partijen wensen daarvoor permanente capaciteit vanuit de gemeente beschikbaar te stellen om de vrijwilligers van de betreffende loketten te ondersteunen en te scholen. Zij verzoeken het college in overleg te treden met de Stichting Trefpunt Welzijn te Nieuwkoop om deze loketten in 2007 te realiseren. De partijen wensen uiterlijk medio 2007 overleg te openen met alle belanghebbenden over opzet en inrichting van de loketten.”*

---

De Welzijnsloketten passen bij 2 varianten, nl. variant 1 en 3, afhankelijk van het aanbod van producten dat op de dislocatie of het inlooppunt geleverd gaat worden (zie hoofdstuk 6). Daarnaast hebben partijen naast het raadsprogramma aangegeven gemeenteloketten in Nieuwkoop, Ter Aar en Nieuwveen (terug) te willen.

### **Bovenstaande voorkeur komt tot uiting in variant 1 en 3**

Variant 1. De inrichting van een centrale brede Gemeentewinkel voor alle gemeentelijke producten verdeeld over de vijf servicekanalen met :

- Professionals die een hoogwaardige dienstverlening kunnen verlenen, dienstverlening die zowel in de breedte als diepte verder doorontwikkeld kan worden.
- De inrichting van een telefonisch informatiepunt, ingericht op basis van zoveel mogelijk dezelfde serviceniveaus als de fysieke balies met de mogelijkheid afspraken te maken met specialisten in back office.
- Een Wmo-loket dat geïntegreerd is in de brede Gemeentewinkel en een plaats krijgt binnen het dienstverleningsconcept
- Het doorontwikkelen van de digitale dienstverlening, waarbij het geven van informatie over producten en procedures voorop staat. Dit groeiproces is in Nieuwkoop al gestart
- Post/fax/mail informatie als afzonderlijk servicekanaal

Bij de centrale brede Gemeentewinkel (op dit moment in Ter Aar) worden ook Gemeentewinkels in Nieuwkoop en Nieuwveen gecreëerd waarin basisdienstverlening van gemeentelijke producten – inclusief Wmo-producten - worden geleverd.

*De serviceniveaus worden per product en kanaal, doelgroepen en mogelijke sublocaties (burgers/bedrijven) in kaart gebracht (op basis van z.g. kniprapport / fase 2).*

**Variant 2.** idem als 1. Met als aanvulling dat er bij de centrale brede Gemeentewinkel (nu in Ter Aar) één andere Gemeentewinkel wordt gecreëerd ( in de huidige setting is dit het loket in Nieuwkoop) waarin basisdienstverlening van gemeentelijke producten – inclusief Wmo-producten - worden geleverd.

**Variant 3.** De centrale brede Gemeentewinkel (op dit moment in Ter Aar) wordt aangevuld met Service<sup>+</sup>punten voor de Wmo in Ter Aar (geïntegreerd in de Gemeentewinkel), Nieuwkoop en Nieuwveen waarbij gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers

### **1.4 Opbouw rapport stap 1**

Dit rapport is als volgt opgebouwd: Na de inleiding met de opdracht formulering (hoofdstuk1) vindt u in hoofdstuk 2 de management samenvatting. In hoofdstuk 3 geven we beknopt weer, het dienstverleningsconcept voor Nieuwkoop zoals vastgesteld in 2006. Hoofdstuk 4 verschaft inzicht in de (kwaliteit van de ) bestaande dienstverlening. U vindt hierin ook een inventarisatie van de lopende (deel-) projecten en initiatieven op dit terrein. In hoofdstuk 5 wordt het mogelijke groeimodel beschreven voor het nieuwe dienstverleningsconcept. In hoofdstuk 6 worden de drie mogelijke varianten uitgewerkt. In hoofdstuk 7 treft u ons advies aan met betrekking tot de naar onze mening beste keuze voor één van de opties.

---

## 1.5 De totstandkoming van dit rapport

Dit rapport is tot stand gekomen aan de hand van de ons door de gemeente Nieuwkoop ter beschikking gestelde beleidsstukken/en concepten, rapporten en andere brondocumenten. Daarnaast zijn uitgebreide interviews gehouden met sleutelfiguren binnen en buiten de organisatie. Een lijst van de geraadpleegde personen en documenten treft u aan in bijlage 7.

## 2. Managementsamenvatting

### 2.1 Inleiding

In dit rapport wordt een globaal inzicht gegeven in de benodigde acties en stappen om vanuit de huidige inrichting van de dienstverlening over te gaan naar een nieuw concept voor de komende 5 jaar. Volgens de principes van het KCC zou het Wmo loket daarbij in het dienstverleningsconcept – en dus in de balie- te worden geïntegreerd. Daarvoor worden 3 varianten uitgewerkt. Die worden beschreven in hoofdstuk 6. In de volgende fase, nadat de keuze is bepaald, wordt die variant in een gedetailleerd groeimodel /implementatieplan, projectplan met actieplanningen uitgewerkt. Het doel van deze eerste rapportage is u de mogelijkheid te geven een onderbouwde keuze te maken uit drie varianten voor de toekomstige inrichting van de publieke dienstverlening in Nieuwkoop met inbegrip van het Wmo loket dit tegen de achtergrond van de landelijk uitgezette beleidslijnen en met als vertrekpunt het huidige dienstverleningsconcept en de kwaliteit van bestaande dienstverlening in de front office

### 2.2 Het groeitraject naar een Klant Contactcentrum in 2014 (landelijke ontwikkeling)

Iedere gemeente wordt geacht in 2014 een Klant Contact Centrum te hebben ingericht. Nieuwkoop heeft ca. 5 jaar uitgetrokken om de dienstverlening, op basis van de definitieve keuze uit de uitgewerkte varianten, verder te ontwikkelen. Het landelijke concept voor een Klant Contact Centrum wordt geïntegreerd in het herijkte dienstverleningsconcept. Het KCC vormt de leidraad en het referentiekader voor het veranderproces ( i.c. een groeiproces). In dit rapport wordt in bijlage 1 het concept Antwoord © toegelicht. In juli 2005 heeft het Kabinet besloten dat er één overheidsloket (alle servicekanalen) voor burgers en bedrijven moet komen, dat de naam *Antwoord* heeft gekregen. De gemeenten worden de front office voor niet alleen gemeentelijke, maar óók voor overheidsbrede dienstverlening. Dat betekent ook dat de gemeente op één telefoonnummer bereikbaar moet zijn voor alle vragen van de burger. Het ICTU programma 'Contactcenter Overheid '(CCO) werkt samen met gemeenten, ministeries en uitvoeringsorganisaties aan de realisatie van het *Antwoord* concept. Hoe het CCO er straks precies uit komt te zien is nog niet helemaal duidelijk.

### 2.3 Het huidige dienstverleningsconcept

Het bestaande dienstverleningsconcept dateert van 2006. Het geeft reeds aanzetten om de dienstverlening te moderniseren en in lijn te brengen met de landelijke ontwikkelingen.

Het concept gaat uit van dienstverlening op één centrale locatie . Op deze locatie zal de klant aan één balie door generalisten (per thema) kunnen worden geholpen. Vooral de eenvoudige diensten (80% van de producten) worden zoveel mogelijk volgens het principe “klaar terwijl u wacht” geleverd. Bij meer complexe procedures wordt gewerkt met contactpersonen (z.g. casemanagers / accountmanagers), waarbij er slechts één maal wordt doorverwezen van frontoffice naar back office. Indien nodig worden er afspraken op locatie gemaakt. Bij niet-gemeentelijke producten of diensten

---

wordt samengewerkt mét en doorverwezen náár externe organisaties. Het concept voorziet verder in een algemeen informatiepunt (éérste lijns dienstverlening) dat doorverwijst naar de juiste balie. De receptie wordt hierin geïntegreerd. In het DVC 2006 gaat de gemeente uit van één digitaal 24 uurs – loket voor informatie en transacties. Het concept 2006 voorziet ook in een Telefonisch Informatie Centrum (TIC). De front office medewerkers gaan ‘rouleren’ zowel aan de receptie, aan de infobalie als aan het TIC.

#### **2.4 De kwaliteit en de inrichting van de huidige dienstverlening**

Nieuwkoop is pas één jaar als fusiegemeente aan de slag. Het klanttevredenheidsonderzoek van eind 2007 toont dat de dienstverlening op veel punten goed wordt gewaardeerd. Waar de gemeente minder goed scoorde zijn reeds projectgroepen actief aan de slag met verbeterpunten. In 2007 heeft een extern bureau onderzoek verricht naar de tevredenheid van de uitvoering van alle WMO-taken. Nieuwkoop scoorde voor de aanvraagprocedure een 6,7 dit was minder dan de referentiegemeenten die een 7,4 scoorden. In 2007 zijn het aantal meldingen echter niet toegenomen.

#### **2.5 Nieuwkoopse dienstverlening: het groeiproces naar 2014**

##### *Temporiseren ontwikkelingen: groeiproces*

De gemeente Nieuwkoop is op 1-1-2007 ontstaan uit een fusie van 3 gemeenten. Na een fusie breekt meestal een turbulente periode aan. Beleid, uitvoering, systemen, applicaties, etc. moeten op elkaar aangesloten worden. Verschillen in cultuur, andere werkwijzen en nieuwe collega’s kunnen een zekere spanning op de werkvloer teweeg brengen. Het is goed om als gemeente hoge ambities te hebben en in het licht van de landelijke ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening zijn deze zeer nuttig en nodig. Tegelijkertijd moet er ook aandacht zijn voor het feit dat de gemeente intern nog volop in beweging is en dat nieuwe ontwikkelingen gestaag maar ook getemporeerd doorgevoerd kunnen worden. Ten aanzien van de dienstverlening gaan we dan ook uit van een groeiproces om het bijgestelde dienstverleningsconcept volgens het KCC-concept te ontwikkelen.

Nieuwkoop groeit toe naar:

- De 1<sup>e</sup> lijns dienstverlening: infobalie en Telefonisch Informatie Centrum (TIC)
- Bij de 1<sup>e</sup> lijns dienstverlening (infobalie en TIC) vindt o.a. plaats: informatie-uitvraag.
- Alle 1<sup>e</sup> klantcontacten via de infobalie en TIC verlopen, inclusief de beantwoording van informatieve vragen.
- Informatie-uitvraag plaatsvindt bij de infobalie en TIC, inclusief de controle op volledigheid van de gegevens.
- Een eerste screening plaatsvindt bij de infobalie en TIC op eenvoudige producten (zoals bijvoorbeeld controle op de pasfoto’s).
- Zoveel mogelijk snelproducten (bijvoorbeeld het afhalen van reisdocumenten) worden via de 1<sup>e</sup> lijns dienstverlening volledig afgehandeld en zoveel mogelijk “klaar terwijl u wacht”.

Door de 1<sup>e</sup> lijns dienstverlening wordt de klant nog maximaal 1 keer doorverwezen naar een front officebalie of een specialist in de back office, dan wel een externe instantie.

#### **2.6 Ontwikkeling naar allround dienstverlening aan frontoffice balies**

Geleidelijk worden steeds meer producten overgeheveld van de back- naar de frontoffice.

---

Daarvoor is steeds een screening van producten en diensten nodig op basis van het 'Kniprapport' (fase 2). Het opnieuw formaliseren van de producten en het hieraan koppelen van product- en procesbeschrijvingen zorgt voor een standaardisering van producten per balie. Er kunnen 3 criteria genoemd worden om de toekomstige knip tussen front- en back office verder in te vullen:

Klantvragen gaan door naar de back office als:

- er specifieke deskundigheid of specialistische kennis noodzakelijk is (complexe afhandeling).
- de klantvraag over meerdere producten in een bepaalde samenhang gaat (meervoudige afhandeling).
- er nieuwe wettelijke ontwikkelingen zijn, die dermate complex zijn, dat zij in eerste instantie vanuit de vakafdelingen worden geïnitieerd en pas in een later stadium naar de front office worden overgeheveld.

Met dit dienstverleningsconcept wordt de basis gelegd voor de doorgroei naar een volwaardig KCC dat straks voldoet aan de doelstelling om minimaal 80% van de klantvragen volledig binnen het KCC te kunnen afhandelen.

### **2.7 Drie varianten voor de inrichting van de gemeentelijke dienstverlening inclusief Wmo-loket**

In het laatste hoofdstuk worden drie varianten uitgewerkt voor de inrichting van Gemeentewinkels met inbegrip van het Wmo-loket. Ondanks dat het Raadsprogramma en het beleidsplan Wmo duidelijk aangeeft waar de Raad / gemeente naartoe wil met het Wmo-loket zijn er meerdere varianten uitgewerkt, zodat er tot een goede afweging kan worden gemaakt. Nadat de keuze voor een variant is bepaald kan het dienstverleningsconcept 2009 /2014 daarop worden gebaseerd en meer gedetailleerd uitgewerkt en kan het implementatie/ en projectplan worden opgesteld.



---

### 3. Het dienstverleningsconcept van de gemeente Nieuwkoop

De gemeente Nieuwkoop heeft begin 2006 een dienstverleningsconcept (DVC) opgesteld voor haar gemeente. Het DVC is een streefbeeld voor de toekomst; het geeft aan hoe na de fusie de dienstverlening doorontwikkeld gaat worden, zodat de kwaliteit van dienstverlening steeds beter wordt. Er is daarbij gekozen voor een opbouw van onderaf, waarbij steeds meer gemeentelijke producten via de Gemeentewinkel verkregen kunnen worden.

Het Dienstverleningsconcept kent de volgende uitgangspunten:

- Het verbeteren van de dienstverlening is een zeer belangrijke ambitie van de gemeente, de gemeente doet er alles aan om de klant zo goed mogelijk te bedienen.
- Er is gekozen voor een groeimodel, om de verwachtingen reëel te houden en de ambities niet uit het oog te verliezen.
- Er wordt rekening gehouden met de huidige invulling en organisatie van de dienstverlening van de 3 gemeenten.
- Samenwerkingsverbanden met andere gemeenten en lokale partijen worden voortgezet, daar waar het voor de nieuwe gemeente meerwaarde oplevert. Wanneer de nieuwe gemeente voor bepaalde zaken te klein is wordt regionale samenwerking gezocht.
- De ontwerpeisen zijn leidend. Deze zijn: een heldere duale rolverdeling tussen Raad en College, transparant en open, daadkrachtig en resultaatgericht, innovatief, klantgericht, integraal werken, eigen verantwoordelijkheid medewerkers, zakelijke en planmatige aansturing.

*In het najaar van 2008 zal Nieuwkoop door middel van een voorstel aan de Raad haar ambities bepalen. De ambities worden met percentages tevredenheid aangeduid.*

#### 3.1 Keuze van dienstverlening en kanalen (*kanalen specificeren*)

Bij bovenstaande uitgangspunten is een basiskeuze t.a.v. de dienstverlening gekozen, nl. procesoptimalisatie in combinatie met maatwerk. Dit wil zeggen: er wordt uitgegaan van 80% gestandaardiseerde producten en 20% maatwerk. Dit wordt als volgt uitgewerkt per kanaal:

##### **A. Persoonlijk dienstverlening: de balie**

In het DVC gaat de gemeente uit van dienstverlening op 1 centrale locatie. Op deze locatie zal de klant aan een balie door generalisten (per thema) worden geholpen. Vooral de eenvoudige diensten (80% van de producten) worden zoveel mogelijk volgens het principe "klaar terwijl u wacht" geleverd. Bij meer complexe procedures wordt gewerkt met contactpersonen (casemanagers), waarbij er slechts 1x doorverwezen wordt van front office naar back office. Indien nodig worden er afspraken op locatie gemaakt. Bij niet-gemeentelijke producten of diensten wordt samengewerkt met en doorverwezen naar externe organisaties.

De medewerkers van de front office groeien door naar specialisten die ook meer ingewikkelde vragen kunnen afhandelen, zodat de vakafdelingen steeds minder 1<sup>e</sup> lijns klantcontacten hoeven af te handelen.

---

Er komt een algemeen informatiepunt (1<sup>e</sup> lijns dienstverlening) voor de mensen die niet weten bij welke balie ze moeten zijn. De receptie wordt tevens in dit punt ondergebracht. De front office zal dus gaan bestaan uit 1<sup>e</sup> lijns dienstverlening (receptie, infopunt en TIC) en de front office balie.

## **B. Elektronische dienstverlening: de website en e-mail**

In het DVC gaat de gemeente uit van 1 digitaal loket.

### **Interne digitale dienstverlening:**

Bij de keuze voor ondersteunende en managementsystemen wordt vooral rekening gehouden met de mogelijkheden voor monitoring en verbetering van het dienstverleningsproces en op maatwerk.

Er moet dan gedacht worden aan:

- Systemen die informatie leveren over de klant, klantvragen en het lopende proces van afhandeling.
- Systemen die de aanwezige capaciteit afstemt op de omvang van de vraag (bijvoorbeeld een klantvolgsysteem, een telefooncentrale met managementinformatie).
- Systemen die de kennis van de front office medewerkers ondersteunen (bijvoorbeeld databanken).
- Systemen die de kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening aan de klant kunnen meten.

D.m.v. eenvoudige kwaliteitshandvesten moeten de afspraken in de organisatie worden geborgd.

### **Externe digitale dienstverlening:**

De website: De gemeente wil van haar website een efficiënt 24-uurs loket maken. Via deze website kan de burger o.a.:

- Informatie inwinnen over producten en diensten;
- Aanvraagformulieren invullen en digitaal verzenden;
- Transacties verrichten;
- Afspraken maken;
- Klachten en bezwaarschriften indienen;
- Links naar andere organisaties vinden.

### **De e-mail:**

De e-mail kan gebruikt worden om de klant pro-actief te informeren over ontwikkelingen. Dit kan bijvoorbeeld door:

- Automatische ontvangstbevestigingen van aanvragen, klachten en bezwaren;
- Toesturen van agenda's en vergaderstukken;
- Digitale nieuwsbrief;
- Signaleren dat bepaalde documenten moeten worden verlengd.

## **C. Telefonische dienstverlening: het Telefonisch Informatie Centrum (TIC)**

De telefoon wordt gezien als primair het medium voor informatie-uitwisseling. Ondanks de digitalisering van de samenleving zal het telefonisch contact voor bepaalde groepen het medium blijven om te communiceren. De telefoon blijft belangrijk voor:

- 
- Maatwerkinformatie, toegespitst op de eigen situatie
  - Burgers die geen gebruik maken van internet.

Er komt een Telefonisch Informatie Centrum (TIC). De front office medewerkers gaan rouleren op balie en telefoondiensten. Hierdoor kan een groot deel van de vragen al in het TIC worden afgevangen.

#### **D. Schriftelijke dienstverlening: de post**

Ondanks de digitalisering zal de post voor een aantal zaken een noodzakelijk kanaal blijven:

- Communicatie met klanten die geen gebruik maken van internet en e-mail
- Producten waar een handtekening nodig is (zo lang er nog geen digitale handtekening is)

De poststroom wordt in de toekomst ondersteund door de nodige systemen. Deze systemen moeten ervoor zorgen dat eenvoudig te achterhalen is waar een poststuk zich fysiek bevindt en waar deze zich bevindt in het proces.

---

## 4. De huidige dienstverlening in Nieuwkoop

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven over het actuele niveau en de inrichting van de dienstverlening in Nieuwkoop. Wat is de stand van zaken in relatie tot de servicekanalen, welke beleidsvoornemens zijn vastgesteld, etc. Kortom: waar staat Nieuwkoop nu, wat is het vertrekpunt voor het veranderproces voor de komende 5 jaar.

### 4.2 Het Raadsprogramma 2007- 2010

De gemeenteraad van Nieuwkoop heeft zich in het Raadsprogramma 2007-2010 duidelijk uitgesproken over de gemeentelijke dienstverlening. De Raad wil een degelijke kwaliteit van de producten die door de ambtelijke organisatie worden opgeleverd. Begrijpelijkheid, leesbaarheid en klantvriendelijkheid zijn speerpunten die overigens ook terug te vinden zijn in het Antwoord©-concept (bijlage 1). Om zicht te blijven houden op de kwaliteit wil de Raad elk jaar een onderzoek naar klanttevredenheid. Men heeft de intentie de dienstverlening van de gemeente dicht bij de inwoners brengen, o.a. door huisbezoeken of intensivering van vervoerscapaciteit naar het gemeentehuis. De Raad wil nadrukkelijk ook één aanspreekpunt voor ondernemers, ondergebracht in een Ondernemersloket. Ook is het voornemen verwoord om in Nieuwkoop, Ter Aar en Nieuwveen een laagdrempelig Welzijnsloket in te richten met daarin vrijwilligers.

### 4.3 Het Programma Dienstverlening

De gemeente Nieuwkoop heeft al een begin gemaakt met het implementeren van het dienstverleningsconcept 2006. Er is een Programma Dienstverlening waarin in diverse projectgroepen aan de slag zijn gegaan met onderwerpen die prioriteit hebben. Er zijn (deel)projectgroepen actief bij de ontwikkeling van het elektronisch loket, de afhandeling van brieven en e-mails, de telefonische bereikbaarheid, klantgericht schrijven, etc. Kortom er wordt niet afgewacht, de organisatie is op verschillende fronten actief.

### 4.4 Het Klanttevredenheidsonderzoek

Eind 2007 heeft een extern bureau een nulmeting uitgevoerd naar de klanttevredenheid in de gemeente Nieuwkoop. Via diverse kanalen zijn respondenten bevraagd over de dienstverlening in de gemeente Nieuwkoop. Korte samenvatting van de uitkomsten:

- Bereikbaarheid gemeentehuis: driekwart van de respondenten is tevreden met het aantal vestigingen. Als er een loket bij zou komen zou dit in Nieuwveen moeten zijn.
- Baliedienstverlening: deze scoort op of boven het landelijk gemiddelde.
- Telefonische dienstverlening: de gemeente is goed bereikbaar. Het schort echter in het doorverbinden en de bereikbaarheid naar medewerkers toe. Ook wordt er telefonisch te weinig uitleg gegeven over processen en afhandelingstermijnen.
- Schriftelijke dienstverlening: scoort minder goed door onduidelijke antwoordbrieven, burgers worden niet tussentijds geïnformeerd over de stand van zaken en in antwoordbrieven wordt te weinig verwezen naar bezwaar- en beroepsmogelijkheden.
- E-mail en website: de snelheid van de antwoordmail is goed. De informatie over vergunningen en bestemmingsplannen op de website kan beter. De respondenten willen vooral een uitbreiding van dienstverlening en producten via de website.

- 
- Bezwaarschriften: de respondenten zijn niet tevreden over de snelheid van de beslissing en toonzetting t.a.v. afhandeling van bezwaar en beroep. Opvallend hierbij was dat mensen die in het gelijk waren gesteld tevreden waren en mensen die niet in het gelijk waren gesteld ontevreden waren. De kwaliteit van het proces kan dus moeilijk worden losgekoppeld van het procesresultaat.
  - Deskundigheid en klantgerichtheid medewerkers: de dienstverlening wordt niet als slecht beoordeeld, maar kan op bepaalde punten beter. De snelheid van afhandelen en de deskundigheid van medewerkers zit onder het landelijk gemiddelde.
  - Communicatie: scoort goed. De website en gemeentelijke informatiepagina worden goed gelezen, burgers worden bij belangrijke onderwerpen geïnformeerd via inspraakavonden en de kwaliteit en keuze van communicatiemiddelen is goed.

De uitkomsten van het jaarlijkse klanttevredenheid onderzoek en later eventueel van een service monitor dienen te worden opgenomen in een verbetercyclus (plan, do, check, act). Het gaat erom om er de verbeteracties uit af te leiden en de kwaliteit steeds weer op een hoger plan te brengen. Dit wordt meegenomen in het uiteindelijke concept en project/implementatieplan ( stap2).

#### **4.5 Lopende initiatieven voor de verbetering van service kwaliteit**

Een aantal projectgroepen houdt zich al stelselmatig bezig met de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening, de klantgerichtheid en de in te richten kwaliteitshandvesten. Een kijkje in de agenda van deze projectgroepen:

- In 2008 wordt er een eerste kwaliteitshandvest gerealiseerd.
- In 2008 wordt een traject voor klantgericht schrijven afgerond.
- Voor 2008 zijn servicenormen geformuleerd en gecommuniceerd voor 80% van de klachten openbare ruimte.
- Om de 2 jaar een klanttevredenheid onderzoek uitgevoerd ( het eerste in 2010).
- In het najaar van 2008 zal Nieuwkoop door middel van een voorstel aan de Raad haar ambities bepalen. De ambities worden met percentages tevredenheid aangeduid.
- In 2009 kunnen *melders* digitaal een terugkoppeling krijgen van de klacht t.a.v. de openbare ruimte.
- In 2009 zijn servicenormen opgesteld tussen de interne dienstverleners en de interne klanten.

#### **4.6 Het Klanttevredenheidsonderzoek Wmo**

Er zijn inmiddels twee onderzoeken geweest die de tevredenheid hebben gemeten over de Wmo-dienstverlening. In 2006 heeft de ISDR een telefonisch onderzoek gedaan naar de tevredenheid van klanten over de hulp bij het huishouden. 62,5 % van de klanten bleek daarover tevreden. In 2007 heeft een extern bureau onderzoek verricht naar de tevredenheid van de uitvoering van alle Wmo-taken. Dit rapport kan worden gezien als een nulmeting. De volgende onderdelen werden onderzocht:

- Tevredenheid behandeling door mensen met wie de cliënt bij de aanvraag te maken had.
- Tevredenheid deskundigheid van deze personen.
- Tevredenheid over de tijd die genomen werd.
- Tevredenheid over informatie en over de afhandeling van de aanvraag .

---

Nieuwkoop scoorde voor de aanvraagprocedure een 6,7 dit was minder dan de referentiegemeenten die een 7,4 scoorden. Oorzaken voor de lagere score zijn de lage respons op de enquête waardoor een kleine groep (negatieve) respondenten het resultaat sterk kunnen beïnvloeden, het snelle proces van de invoering van de Wmo wat zorgt voor onrust en de negatieve publiciteit in de media t.a.v. de Wmo. In 2007 zijn het aantal meldingen niet toegenomen.

#### **4.7 Stand van zaken dienstverlening per kanaal**

In onderstaande paragrafen wordt voor elke servicekanaal de actuele stand van zaken weergegeven:

##### **A. De publieksbalie**

De gemeente Nieuwkoop heeft op 2 locaties balies (Gemeentewinkels) ingericht in haar gemeente.

- Locatie Ter Aar
- Locatie Nieuwkoop

Op de (hoofd) locatie in Ter Aar is een Gemeentewinkel ingericht met 3 themabalies:

1. De balie Burgerzaken heeft de taken opgesplitst in een front office en een back office. De klant kan in Ter Aar voor alle producten van Burgerzaken terecht. Er is incidenteel service op locatie (o.a. de verzorgingshuizen) en er worden indien nodig huisbezoeken afgelegd.
2. De balie Bouwen behoort organisatorisch onder de Gemeentewinkel, de balie wordt echter bemenst door medewerkers van de afdeling Uitvoering en Handhaving. De openingstijden van de bouwbalie sluiten aan op die van de balie Burgerzaken. Aan de bouwbalie wordt in principe alleen informatie afgegeven. Er worden geen producten geleverd. Dit is informatie m.b.t. bestemmingsplannen, formulieren, termijnen van afhandeling, vergunningen, status van aanvragen. Er wordt aan de bouwbalie gebruik gemaakt van 'Provas'.
3. Het Wmo Zorgloket wordt bemenst door medewerkers van de Intergemeentelijke Sociale Dienst de Rijnstreek (ISDR). Zowel de front office als back office taken worden door de ISDR uitgevoerd. Burgers kunnen in het Wmo-loket terecht voor: informatie en advies, woningaanpassingen, vervoersvoorzieningen, rolstoelen, hulp in de huishouding, cliëntondersteuning, minimabeleid en schuldhulpverlening. Het loket heeft beperkte openingstijden.

Op de locatie te Nieuwkoop zijn 2 balies ingericht:

1. De balie burgerzaken levert basisdienstverlening. Dit wil zeggen dat alleen eenvoudige, enkelvoudige producten worden geleverd. De balie is 3 dagen per week geopend.
2. Het Wmo-loket is geïntegreerd in het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop waarbij samengewerkt wordt met de woningstichting Nieuwkoop en het Trefpunt. De openingstijden zijn ruimer (ma t/m do van 9.00 – 17.00 uur vr van 9.00-13.00). De bemensing bestaat uit professionals van de ISDR en de Woningstichting Nieuwkoop en vrijwilligers van het Trefpunt. De ISDR levert ook dienstverlening op maat door huisbezoeken te doen ten aanzien van de Wmo.

##### **B. Elektronische dienstverlening: de website**

Op de Overheid.nl monitor i.c. een ranglijst voor gemeentelijke digitale dienstverlening, staat Nieuwkoop op nr. 56 van de 137 gemeenten met meer dan 25.000 inwoners. Op de *overall* ranglijst

---

---

staat de gemeente op nr. 171 van de 443 gemeenten. Stijgen op de ranglijst is uiteraard geen doel op zich. Het geeft wel een indicatie van de kwaliteit van de website c.q. de digitale dienstverlening (in relatie met andere gemeenten). Gelet op de ambitie van Nieuwkoop verwoord in de missie is er nog voldoende ruimte voor kwaliteitsverbetering en impliciet, stijging op deze ranglijst. Daarvoor is er een projectgroep actief die zich bezig houdt met de verdere ontwikkeling van het elektronisch loket. Voor 2008 – 2010 staat op de planning:

- Fasegewijze uitbreiding van producten die digitaal aangevraagd en betaald kunnen worden.
- Producten elektronisch aan te vragen en te ontvangen (+ digitalisering back office).
- Afspraken maken via de website.
- Bezwaar maken via de website.
- De website van de gemeente wordt het voorportaal voor andere (overheids)organisaties.
- Aanvragers kunnen via website de status en voortgang van hun product volgen.
- Onderzoek naar dienstverlening op locatie.

### **C. Telefonische dienstverlening: het Telefonisch Informatie Centrum (TIC)**

Het team Gemeentewinkel omvat niet alleen medewerkers van burgerzaken, er werken daarnaast 8 telefonistes/receptionistes die op de diverse locaties de receptie en de telefoon bemannen. De medewerkers burgerzaken en de telefonistes rouleren niet. Er is slechts incidentele opvang tijdens het noodzakelijke werkoverleg. Omdat er veel verloop is geweest bij de telefonistes is men inhoudelijk onvoldoende op de hoogte van producten, processen en procedures voor zover beschreven. Ook zijn er nog geen ondersteunende applicaties in de vorm van bijvoorbeeld een kennisbank. Het TIC is nog niet goed in staat zelf de noodzakelijk informatie aan klanten te verstrekken en verbindt dus nog erg veel door naar de vakafdelingen. Het zit dus nog niet op de juiste koers voor wat betreft het ultieme doel: *80 % afvang*. Er is al wel een projectgroep “Telefonische bereikbaarheid” actief. Voor 2008 – 2010 heeft die reeds een aantal ambitieuze doelstellingen geformuleerd:

- 2009: er wordt binnen 15 seconden opgenomen en bij doorverbinden moet de beller binnen 25 seconden de juiste persoon aan de telefoon krijgen.
- 2009: terugbelafspraken bellen binnen 2 dagen terug.
- 2009: scoort de telefonie een 7 op klantgerichtheid.
- 2010: 80% van de telefoontjes wordt direct beantwoord bij het TIC.

### **D. Schriftelijke dienstverlening: de post en binnenkomende e-mails**

De schriftelijke dienstverlening is voor verbetering vatbaar. Onduidelijkheid over de routing, het nog niet optimale gebruik van het postregistratiesysteem Corsa en het ontbreken van koppelingen tussen systemen (Corsa en Provas) zorgen voor te lange afhandelingtermijnen. Ook de communicatie tussen ambtenaar en burger over de status van aanvragen en afhandelingtermijnen is voor verbetering vatbaar. Bovenstaande maakt duidelijk dat het verbeteringstraject voor de schriftelijke dienstverlening niet op zich zelf staat, maar ook belangrijke organisatorische verbeterlagen vraagt. In het klanttevredenheidsonderzoek van eind 2007 werd de schriftelijke dienstverlening negatief gewaardeerd. De projectgroep “Afhandeling brieven en e-mails” moet de schriftelijke dienstverlening verbeteren. Voor 2008-2009 staat op de planning:

- 2008: e-mail reglement.
- 2008: adequaat systeem voor bewaking van termijnen.

- 
- 2009: alle e-mails en brieven tijdig beantwoord en afgehandeld.

#### **4.8 Conclusies en risico's t.a.v. de huidige dienstverlening**

Uit bovenstaande inventarisatie kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- *Nieuwkoop doet het goed?*  
Nieuwkoop is pas één jaar als fusiegemeente aan de slag. Als we de tevredenheid van de klant (klantonderzoek 2007) als maatstaf nemen dan doet Nieuwkoop het best goed. Gelet op ambitieniveau en de hoge eisen die er aan dienstverlening in de toekomst worden gesteld, kunnen de mouwen voorlopig nog worden opgestroopt. De verbetercyclus is alvast goed ingezet. Waar de gemeente minder goed scoorde zijn verbeterteams opgestart in de vorm van (deel) projectgroepen.
- *Regie ontbreekt nog: veel losse initiatieven*  
Op diverse niveaus zijn zoals gezegd initiatieven ontwikkeld om de dienstverlening te verbeteren. De initiatieven zijn als reactie op een klanttevredenheidsonderzoek opgesteld. Er is wel centrale coördinatie (stuurgroep) in bepaalde onderdelen van de dienstverlening, bijvoorbeeld de fysieke dienstverlening. Het bijgestelde dienstverleningsconcept (naar een KCC in 2014 zal hierin de nodige lijn brengen en de eenduidige regievoering vergemakkelijken).
- *Cultuur: dienstverlening zit nog niet overal tussen de oren*  
Hoewel dienstverlening de volledige aandacht krijgt en ook speerpunt is in het Raadsprogramma zit dienstverlening nog niet bij alle medewerkers tussen de oren. Verandering van cultuur is altijd een lastig en onderschat fenomeen. Zoals in eerder hoofdstukken is opgemerkt, klantgerichtheid is nu en straks geen vrijblijvende optie. Elke afdeling, leidinggevende en medewerker van de gemeente zal de klant/burger op het netvlies moeten hebben en moet daar zijn handelen door laten bepalen. De samenwerking tussen front office en back office kan in dat verband beter en moet worden gestimuleerd vanuit de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een goed product en een tevreden Nieuwkoopse Burger.
- *Ambitie versus huidige niveau nog in onbalans*  
Op de aspecten, kwaliteit van de informatiehuishouding, de mate van procesmatig werken, de mate van verandergerichtheid, (op onderdelen) kennisniveau en expertise blijkt dat het huidige niveau vaak nog onder het ambitieniveau ligt. Er is op veel aspecten nog een verbeterslag te maken.
- *Temporiseren ontwikkelingen: groeiproces*  
De gemeente Nieuwkoop is op 1-1-2007 ontstaan uit een fusie van 3 gemeenten. Na een fusie breekt meestal een turbulente periode aan. Beleid, uitvoering, systemen, applicaties, etc. moeten op elkaar aangesloten worden. Verschillen in cultuur, andere werkwijzen en nieuwe collega's kunnen een zekere spanning op de werkvloer teweeg brengen. Het is goed om als gemeente hoge ambities te hebben en in het licht van de landelijke ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening zijn deze zeer nuttig en nodig. Tegelijkertijd moet er ook aandacht zijn voor het feit dat de gemeente intern nog volop in beweging is en dat nieuwe ontwikkelingen gestaag maar ook getemporeerd doorgevoerd kunnen worden.



---

Ten aanzien van de dienstverlening gaan we dan ook uit van een groeiproces om het bijgestelde dienstverleningsconcept volgens het KCC-concept te ontwikkelen.

- *Ambitie kost tijd, inzet en geld*

De hoge ambities van de gemeente met betrekking tot de ontwikkeling van de dienstverlening voor de komende 5 jaar zijn haalbaar en kunnen een groot succes worden. De organisatie verkeert in de juiste fase om het verandertraject sterk in te zetten. Het project en implementatieplan dat in fase 2 wordt opgezet, maakt inzichtelijk wat daar voor nodig is aan inzet van mensen en middelen en dat zal niet gering zijn.

---

## 5. Het Antwoord© van de gemeente Nieuwkoop. Nieuwkoop op weg naar een Klant Contact Centrum.

### 5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de herinrichting van het dienstverleningsconcept voor de gemeente Nieuwkoop dat groeiproces van ca. 5 jaar beslaan. Daarbij lopen er twee belangrijke ontwikkelingen samen. In de eerste plaats moet de burger snel en via meerdere kanalen (schriftelijk, elektronisch, telefonisch en persoonlijk via de balie) direct kunnen worden bediend. In de tweede plaats moet de dienstverlening op de toekomst worden gericht. Een toekomst die andere en hogere eisen stelt aan de dienstverlening van gemeenten. Daarover is het nodige gezegd in de vorige hoofdstukken. De bijstelling van het dienstverleningsconcept mondt uit in de inrichting van een Klant Contact Centrum. In dit hoofdstuk wordt dit concept op hoofdlijnen ingevuld. In stap 2 worden het concept en de realisering ervan op detail uitgewerkt.

### 5.2 De toekomst: een Klant Contact Centrum in de gemeente Nieuwkoop

Het KCC wordt het primaire onderdeel van de gemeente waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor overheidsproducten en -diensten via het fysieke loket, internet, de balie, de telefoon en de post. Het KCC, gekoppeld aan één gemeentelijk telefoonnummer voor de gemeente, wordt hét voorportaal voor de vakafdelingen, zowel voor de schriftelijke, telefonische, elektronische als persoonlijke dienstverlening. Het ultieme doel is dat het KCC 80% van alle transacties zelf kan afhandelen conform het afgesproken serviceniveau (op basis van z.g. kniprapport in stap 2). Voor de overige 20% heeft het de taak van het geven van goede eerste informatie en waar nodig een correcte, snelle toeleiding naar het juiste vakloket of ketenpartner.

### 5.3 Nieuwkoopse dienstverlening: het groeiproces naar 2014

Voor de gemeente Nieuwkoop is mede op basis van de in vorige hoofdstukken geschetste landelijke ontwikkelingen het verandertraject ingekleurd. Zoals in hoofdstuk 3 aangegeven, betekent het inrichten van een KCC verschuivingen in taken, rollen en verantwoordelijkheden, die hebben betrekking op:

- verschuivingen van back office (vakafdeling) naar front office (KCC)
- verschuivingen van staf- naar publieksdiensten (KCC)

Transactieniveau	Front office / KCC	Back office / vakafdelingen
Informatie verstrekken	Procesverantwoordelijk Productverantwoordelijk	Beleidskaders en Bron
Eenvoudige producten	Procesverantwoordelijk Productverantwoordelijk	Beleidskaders en Bron
Complexe zaken	Procesverantwoordelijk Aanmaken van de transactie	Beleidskaders en Bron Productverantwoordelijk Afhandelen zaak

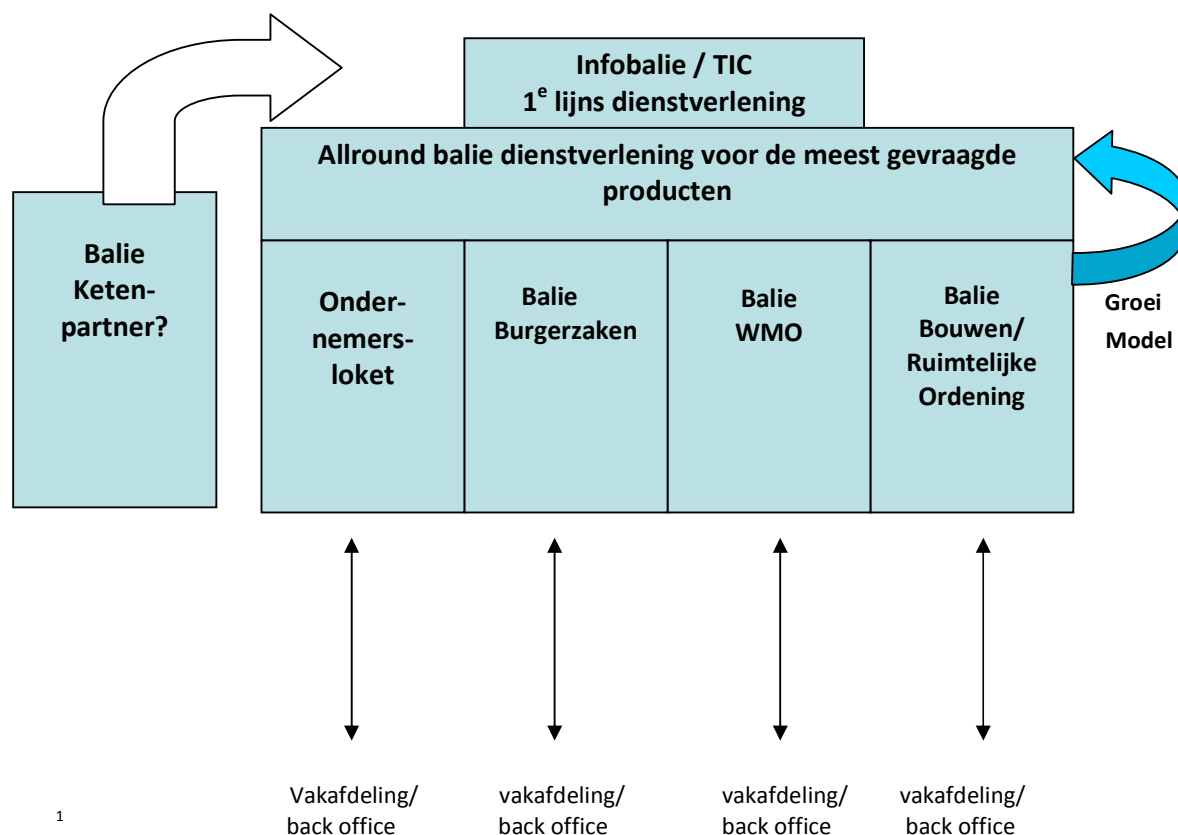
Voor Nieuwkoop hebben we dit (in een groeiproces) vertaald in een viertal globale fasen van ontwikkeling (worden meer in detail uitgewerkt in stap 2 inclusief de Wmo-producten). Voor de exacte inrichting en de tijdsplanning van het groeiproces volgt nog nader overleg in stap 2.

Fase 1	2009-2010	Doel	Resultaat
<p>Het optimaliseren van het 1ste afhandelingsniveau, d.w.z. adequate info-verstrekking en 'de klaar- terwijl-u-wacht' producten en diensten.</p> <p>Het verstrekken van algemene informatie in het 1<sup>e</sup> klantcontact via receptie, telefoon, balie en website.</p> <p>Het maken van afspraken voor de klant in de agenda van de vakspecialist</p> <p>De producten en diensten van de bouwbalie met de bijbehorende formatie / mensen komen over naar de gemeentewinkel.</p>	<p>Eënduidige dienstverlening.</p> <p>Duidelijke, uniforme en valide informatie.</p> <p>Een uniforme huisstijl.</p> <p>Goed gastheerschap.</p> <p>Een klantvriendelijke/klantgerichte en integrale klantopvatting.</p> <p>Verbetering klanttevredenheid scores.</p> <p>De levering van meerdere producten en diensten worden vanuit de gemeentewinkel opgestart</p>	<p>Een telefonisch informatie centrum, dat 50% van de producten zelfstandig afhandelt en voor de overige producten/vragen een goede verwijfsfunctie vervult.</p> <p>Een infobalie die snelproducten uitgeeft; die 50% van de producten zelfstandig afhandelt en voor de overige producten/vragen een goede verwijfsfunctie vervult.</p> <p>Dig. Dienstverlening: het digitale loket en volwaardig service kanaal.</p> <p>De digitale productencatalogus/website krijgt een interne component als kennismodule voor adequate info verstrekking.</p> <p>Voor de fysieke balies zijn dan ca. 100 allroundproducten gedefinieerd. Op basis van FAQ's</p> <p>De inbedding van producten en diensten van de balie bouwen in één balie eenheid is gerealiseerd, ondersteund door kennis en inzichten van de direct betrokken baliemedewerk(st)ers</p>	
Fase 2	2011-2012	Doel	Resultaat
<p>In deze fase worden het productenscala en de serviceniveaus in het F.O. uitgebreid, met vaststelling per product van service niveaus op basis van het 'kniprapport'.</p> <p>Voor complexe zaken wordt het front office proces-verantwoordelijk.</p>	<p>De producten en diensten van alle afdelingen zo in te richten en aan te passen dat ze geschikt worden gemaakt om vanuit de gemeentewinkel te worden uitgegeven.</p>	<p>De producten en diensten (inclusief de onderliggende processen) zijn aangepast, incl. allroundproducten</p> <p>De telefonische dienstverlening /infobalie is opgezet tot het niveau van volwaardig informatiepunt voor burgers (groei naar 65% afhandelingsniveau).</p>	
Fase 3	2013	Doel	Resultaat
<p>De producten en diensten met de bijbehorende formatie / mensen komen over naar de gemeentewinkel. Met in begrip van het aanmaken van transacties en accountmanagerschap</p>	<p>De levering van de meeste producten en diensten worden vanuit de gemeentewinkel opgestart</p> <p>Voor die zaken waarvoor een vakafdeling nodig is, zijn er heldere afspraken gemaakt over de overdracht van taken, de afwikkelingstermijnen en de verantwoordelijkheden voor de kwaliteit van de afwikkeling.</p>	<p>De inbedding van producten en diensten in één balie eenheid is gerealiseerd, ondersteund door kennis en inzichten van de direct betrokken baliemedewerk(st)ers.</p> <p>De digitale dienstverlening spoort met de overige servicekanalen en biedt hetzelfde niveau.</p> <p>Het telefonisch informatiepunt/infobalie is uitgebreid naar zo'n 75%, met daarbij een afspraak over de garantie van afdoening richting de burgers.</p>	
Fase 4	2014	Doel	Resultaat
<p>Samenwerkingsvormen rondom dienstverlening bestaan, waar de gemeente één van de participerende partijen is.</p> <p>De samenwerking van de gemeente met andere partijen (waaronder ook andere overheden) kan tot het neveneffect leiden dat er meervoudigheid in dienstverlening op gemeenteniveau gaat ontstaan.</p>	<p>Te komen tot een eenduidige benadering van de klant, waarbij een verbinding op balieniveau tussen het eigen loket en die van de ketenpartners gewenst is.</p>	<p>Integratie van dienstverleningsaanpak met ketenpartijen is gerealiseerd, zowel fysiek afgestemd en in ieder geval digitaal eenduidig opgezet.</p> <p>Telefonische dienstverlening/infobalie heeft een optimaal niveau bereikt. (80%) Verbreding kan nog plaatsvinden door met name ook te dienen als informatiepunt voor ketenpartijen (CCO)</p>	

In de eerste fase zal in het implementatieplan worden aangegeven waar de z.g. quick wins te vinden zijn. Die laten zien waar snel resultaat kan worden behaald en tonen de organisatie, de burger en de

medewerker dat er daadwerkelijke iets fundamenteel verandert. (afhankelijk van keuzes kunnen producten en diensten wellicht versneld worden 'overgeheveld' naar de gemeentewinkel. Dit wordt in het implementatieplan uitgewerkt).

Schematisch weergegeven kan de gemeentewinkel in Nieuwkoop er straks als volgt uitzien:



#### 5.4 De 1<sup>e</sup> lijns dienstverlening: infobalie en Telefonisch Informatie Centrum (TIC) De infobalie

(voorheen receptie) wordt het eerste aanspreekpunt voor de burgers van de gemeente Nieuwkoop. Daar wordt ook het klantgeleidingssysteem bediend, wordt voorinformatie verstrekt en worden eenvoudige checks verricht. De medewerkers van de infobalie spelen dus een belangrijke rol in de informatieverstrekking en doorverwijzing van de 1<sup>e</sup> lijns klantcontacten. Hun voornaamste taken bestaan in de nieuwe situatie uit:

- Informatie-uitvraag, inclusief de controle op volledigheid van de gegevens.
- Zoveel mogelijk snel producten via de infobalie volledig afhandelen: klaar-terwijl-u-wacht, zoals bijvoorbeeld: uitgifte rijbewijzen, paspoorten, e.d.
- Eenmalige doorverwijzing vanuit de infobalie richting het KCC, de vakafdelingen en externe organisaties.
- Een screening verrichten voor eenvoudige producten (bijvoorbeeld: controle op de pasfoto's voor een nieuw paspoort, check of de klant de benodigde formulieren bij zich heeft e.d.).

<sup>1</sup> De Gemeentewinkel wordt aangevuld met service+punten voor de Wmo bemand door vrijwilligers. Zie ook de uitwerking van de drie varianten.

- 
- Adequate doorverwijzing naar de back office en externe instanties. Voor bepaalde gespecialiseerde producten kunnen zij eventueel een afspraak inplannen voor de back office/externe partner en kunnen zij aan de burger aangeven welke gegevens men moet meenemen.
  - De uitgifte en het beheer van het foldermateriaal in de publiekshal.
  - Toezien op de netheid van de hal.
  - Cliënten verwijzen en van advies voorzien ten aanzien van de ter inzage liggende stukken.
  - Bonuitgifte voor de klanten uit het klantgeleidingsysteem in de gemeentewinkel.
  - Het doorgeleiden van klanten ten behoeve van bestuur en ambtelijke organisatie.
  - Het bijhouden van het reserveringssysteem ten behoeve van de spreekkamers.
  - Afspraken inplannen voor de diverse vergaderingen.
  - Het pro-actief optreden bij het oplossen van het aantal bezoekers in de hal.

De infobalie wordt op deze wijze een volwaardige voorpost van de gemeentelijke dienstverlening en kan goed gecombineerd worden met de taak van het TIC.

### **5.5 Ontwikkeling naar allround dienstverlening aan front office balies**

Het aanbod van producten en diensten via de front office zal elk jaar groeien. Daarvoor is steeds een screening van producten en diensten nodig op basis van het 'Kniprapport'. Het opnieuw formaliseren van de producten en het hieraan koppelen van product- en procesbeschrijvingen zorgt voor een standaardisering van producten per balie. Er kan worden doorgegroeid door:

- Het aanwijzen en aanbieden van een (groot) aantal producten in het kader van all-roundschap, d.w.z. bij meerdere balies verkrijgbaar. Tevens kunnen deze producten via het TIC en de website worden verstrekt vanuit de front office.
- Doorontwikkeling van de balies door een verdieping van bestaande producten. Met verdieping wordt bedoeld dat bij de gemeentewinkel zoveel mogelijk stappen, die nodig zijn om een verzoek van een klant af te wikkelen (zowel aan balie, telefoon als website), zelf afhandelt. Met andere woorden: de aanvragen worden niet of minder snel naar de vakafdelingen doorgestuurd (de knip wordt verlegd).
- Het verder ontwikkelen van de front office door overheveling van producten en diensten van de vakafdelingen naar de gemeentewinkel en deze integreren binnen het dienstverleningsconcept tot een nader te bepalen serviceniveau (de knip) aan (info)balie, TIC en website.

Voor de realisatie van dit dienstverleningsconcept is de 1<sup>e</sup> stap het opnieuw formaliseren van de producten en de bijbehorende serviceniveaus (de knip) aan telefoon, balie en website die verstrekt kunnen worden via de gemeentewinkel en deze te beschrijven d.m.v. een product- en procesbeschrijving.

Er kunnen 3 criteria genoemd worden om de toekomstige knip tussen front- en back office verder in te vullen: Klantvragen gaan door naar de back office als:

- er specifieke deskundigheid of specialistische kennis noodzakelijk is (complexe afhandeling).
- de klantvraag over meerdere producten in een bepaalde samenhang gaat (meervoudige afhandeling).

- 
- er nieuwe wettelijke ontwikkelingen zijn, die dermate complex zijn, dat zij in eerste instantie vanuit de vakafdelingen worden geïnitieerd en pas in een later stadium naar de front office worden overgeheveld.

Dat betekent dat:

- Alle 1<sup>e</sup> klantcontacten via de front office verlopen, inclusief de beantwoording van informatieve vragen.
- De intake plaatsvindt bij de front office, inclusief de controle op volledigheid van de gegevens (aanmaken van de transactie).
- Een eventuele administratie toetsing binnen de front office plaatsvindt.
- Een vakinhoudelijke toetsing aan of interpretatie van beleid, procedures en regelgeving, waarvoor specifieke kennis nodig is, wordt overgedragen aan de back office.

Met dit dienstverleningsconcept wordt de basis gelegd voor de doorgroei naar een volwaardig KCC, dat straks voldoet aan de doelstelling om minimaal 80% van de klantvragen volledig binnen het KCC te kunnen afhandelen.

### **5.6 De front office balies**

Achter de 1<sup>e</sup> lijns dienstverlening worden de front office balies georganiseerd (mede ingericht na een keuze uit de 3 varianten), uitgaande van het principe dat steeds meer producten en diensten via de gemeentewinkel kunnen worden verkregen. Bij de front office balies wordt een ontwikkeling ingezet, die ertoe moet leiden dat steeds meer stappen zelfstandig kunnen worden afgehandeld. Enerzijds door medewerkers van de front office balies tot op zekere hoogte op te leiden tot allround medewerkers, anderzijds door iedere medewerker zijn eigen vakgebied als achtergrond te laten behouden (thema's). Dat vereist medewerkers die zowel in de breedte, als diepte ervaring opdoen en worden opgeleid.

Nieuwkoop heeft een aantal producten uitbesteed aan externe organisaties. Zo wordt een deel van belastingen uitgevoerd door Alphen aan de Rijn, worden de sociale dienst- en Wmo producten door de ISDR uitgevoerd. Ook t.a.v. deze producten kan de front office een taak vervullen door eerste informatie te verstrekken, een eerste informatie-uitvraag te doen of een procedure in gang te zetten, etc. De klant kan dan toch voor deze producten bij de gemeente terecht en de gemeente houdt de regie over deze producten.

Voor de verbreding van de dienstverlening via de gemeentewinkel zal in overleg met de afdelingen steeds opnieuw worden vastgelegd, welke producten en diensten van de vakafdelingen kunnen worden overgeheveld naar de gemeentewinkel en tot welk serviceniveau. Dit is niet vrijblijvend: elke afdeling zal kritisch moeten blijven kijken naar de mogelijkheden op dit punt.

### **5.7 De flexibiliteit van het dienstverleningsconcept en nieuwe ontwikkelingen**

Het dienstverleningsconcept voor Nieuwkoop is na nadere invulling en vaststelling in fase 2 een richting gevend document voor de komende jaren. Nieuwe ontwikkelingen kunnen gemakkelijk worden geïntegreerd. Inzichten veranderen immers. Zo is op dit moment de betekenis van het in 2014 voorziene Contact Centrum Overheid (CCO) nog niet helemaal duidelijk.

---

In elke fase kan beoordeeld worden, waar de knip wordt gelegd m.b.t. de afhandeling binnen de front office/gemeentewinkel en in hoeverre dit nog past binnen de bestaande formatie van de gemeentewinkel. Het kan zijn dat er formatie overgeheveld wordt vanuit de vakafdeling. Een andere mogelijkheid is om het gehele taakveld, inclusief formatie over te hevelen naar de gemeentewinkel (dit wordt nader uitgewerkt in stap 2).

### **5.8 De borging van de kwaliteit**

Bij het opstarten van een KCC is het belangrijk om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen in de organisatie. Dit kan op verschillende manieren worden bereikt. In eerste instantie kan gezamenlijke productverantwoordelijkheid worden ingevoerd die ervoor zorgt dat ook de vakafdelingen nauw betrokken worden bij het dienstverleningsproces. Er moet vooral worden ingezet op een verbetercultuur in front en back office die de lat voor de dienstverlening steeds een stukje hoger legt. Ook het beschrijven van werkprocessen en procedures is noodzakelijk voor de borging van het (verbeterde) dienstverleningsproces.

### **5.9 De invoering van Kwaliteitshandvesten**

Een voorziene stap bij de doorontwikkeling van dienstverlening, is de invoering van een zgn. kwaliteitshandvest. In een kwaliteitshandvest maakt de gemeente transparant (naar binnen en naar buiten) welke kwaliteit en snelheid van dienstverlening een burger kan verwachten. De organisatie committeert zich aan de normen voor de eigen dienstverlening en is daarop ook aanspreekbaar. Met een handvest maakt een gemeente duidelijk wat de organisatie wél en niet onder kwaliteit verstaat. Ook intern kunnen kwaliteitshandvesten een instrument zijn om de onderlinge afspraken t.a.v. dienstverlening te kunnen borgen. Dit geldt voor alle kanalen (balie, telefonie, digitaal, schriftelijk).

### **5.10 Het onderzoeken van de kwaliteit en het monitoren van de dienstverlening**

Eén van de doelstellingen van de modernisering van de dienstverlening is het verbeteren van de relatie met de burger. Daarbij is het van belang om de burger regelmatig naar zijn mening en ervaring te vragen over de dienstverlening. De VNG heeft hier een aantal uitspraken over gedaan onder de noemer van “de zelfbewuste gemeente”. Een zelfbewuste gemeente kent haar klanten en de verwachtingen van klanten. Signalen uit de samenleving, zowel gemeenteraden als in de lokale pers, zijn belangrijke indicaties om de dienstverlening te verbeteren. Er zijn een aantal vormen van klantonderzoek te benoemen, te weten: **Klantonderzoek de “Staat van de gemeente”**.

De “Staat van de Gemeente” is een onderzoeksinstrument waar burgers en bedrijven een oordeel kunnen uitspreken over het functioneren van hun eigen gemeente. Bij de “Staat van de Gemeente” draait het om de burger: hoe tevreden is de burger over de gemeente waarin hij woont? Deze vragen worden beantwoord vanuit 6 invalshoeken, ook wel burgerrollen genoemd. De zes burgerrollen zijn:

- De burger als klant.
- De burger als kiezer.
- De burger als onderdaan.
- De burger als partner.
- De burger als wijkbewoner.
- De burger als belastingbetaler.

---

### **Een burgerpanel voor de doorontwikkeling van de website**

De doorontwikkeling van de dienstverlening vraagt om betrokkenheid van de burger als voornaamste afnemer. Dat geldt voor alle kanalen. Dit met het oogmerk om de dienstverlening niet alleen vanuit de interne organisatie, maar ook vanuit burger in te richten en steeds te verbeteren. Daarvoor kan bijvoorbeeld een Burgerpanel worden ingericht dat kritisch meedenkt en aanbevelingen doet voor alle kanalen. In toenemende mate wordt in de toekomst ook digitale panels (reacties en aanbevelingen burgers of panels) via de website opgezet. Dit wordt eveneens meegenomen in fase 2 van het concept, project en implementatieplan.

### **De Service-monitor**

De z.g. Servicemonitor controleert op alle 5 de kanalen (telefoon, post, e-mail, internet, balie) met behulp van z.g. mystery visitors. Dit zijn pseudo klanten die op basis van voor de gemeente ontwikkelde scenario's en vragenscripts, de kwaliteit van de dienstverlening op alle aspecten (en ook de relatie met het back office) doormeten. Een aantal gemeenten werken hier al mee en dat geeft zeer betrouwbare uitkomsten. Omdat de uitkomsten van ieder 'bezoek' (aan alle servicekanalen) binnen 48 via inlog on-line te zien zijn, is meteen interventie mogelijk als er ergens een frictie wordt onderkend in het dienstverleningsproces. De Servicemonitor is speciaal gericht op nakoming van de servicenormen en geeft ook een online bench mark met andere gemeenten. De kwartaal en jaar rapportages bieden (management)advies en concrete verbetervoorstellen op basis van de uitkomsten.

### **5.11 Het beschrijven van de werkprocessen**

Het beschrijven en managen van werkprocessen is noodzakelijk voor een goede beheersing van de bedrijfsvoering. Zeker nu er allerlei ontwikkelingen zoals de (digitale) dienstverlening, de herinrichting van de dienstverlening, de invoering van diverse basisadministraties en de omgevingsvergunning steeds meer op elkaar ingrijpen, is het noodzakelijk dat processen in samenhang georganiseerd en gemanaged worden. Hierbij is het van belang om de werkprocessen "levend" te houden en als vast onderdeel van de bedrijfsvoering te integreren ten behoeve van de werkafstemming tussen het KCC, de vakafdelingen en de ketenpartners (front en back office) om de gewenste kwaliteit van dienstverlening en z.g. horizontale processen te waarborgen.

### **5.12 De interne beheersorganisatie**

In de digitale productencatalogus op de website zijn zo'n 350 producten beschreven. De digitale productencatalogus heeft ook een binnenkant (vaak wordt dit de baliemodule genoemd), waarin de 'knips' in het proces kunnen worden aangegeven en waaraan standaard werkinstructies voor de medewerkers van het KCC kunnen worden toegevoegd. In deze werkinstructies is kort beschreven hoe zij de producten/diensten op uniforme wijze kunnen verstrekken. Tevens is een koppeling met de interne werkprocessen en elektronische formulieren mogelijk.

Om het beheer van de productencatalogus/de website adequaat te organiseren en in te kunnen spelen op de actualiteit, kan de *methodiek van product- en procesverantwoordelijkheid* worden ingevoerd voor een goede afstemming tussen het KCC en de vakafdelingen. De werkwijze voor deze methodiek is als volgt: voor ieder product/proces op de productenlijst en/of bepaalde thema's op de website (zoals grote projecten) wordt een medewerker van zowel het KCC als de vakafdeling/ketenpartner verantwoordelijk. Zij vormen samen een *productduo* en zijn verantwoordelijk voor:



- 
- Het actueel houden van de productbeschrijvingen op de website en de daaraan gekoppelde werkinstructies in de productencatalogus.
  - Het bespreken en vastleggen van overdrachtmomenten van de verschillende klanttransacties tussen KCC, de vakafdelingen (de knip) en evt. de ketenpartners
  - Het informeren en instrueren van medewerkers van het KCC/TIC bij wijzigingen in de werkinstructies in z.g. kennismiddagen (hierop wordt in de volgende paragraaf teruggekomen).
  - Het opstellen van meetinstrumenten om de werkinstructies en het overdrachtmomenten-afsprakenprotocol te monitoren en te toetsen.
  - Het 1 x per kwartaal doornemen van wijzigingen in de productbeschrijvingen en de werkinstructies voor het actueel houden van de website en de productencatalogus.
  - Het beantwoorden van de meest gestelde vragen vanuit het KCC/TIC en deze doorleiden naar de website.
  - Het leggen van een koppeling met de interne werkprocessen en ervoor zorgen dat het werkproces beschreven is of beschreven wordt. Voor afdelings specifieke processen is het voorstel dat het afdelingshoofd daarvoor verantwoordelijk is. Als het om afdelingsoverstijgende processen gaat, dient een (logische) proceseigenaar te worden aangewezen.
  - In z.g. kennismiddagen vindt kennisoverdracht en instructie plaats door de vakafdelingen aan de medewerkers van het KCC/TIC.

### 5.13 De inrichting van een KCC: de digitale dienstverlening

Eén van de doelstellingen van het moderniseringsproces bij gemeenten is het meer benutten van de mogelijkheden van ICT als productiefactor voor de gemeentelijke dienstverlening. Dit om, zoals in bijlage 1 is aangegeven, 'de webselfservice' te bevorderen. Elke klant die informatie kan vinden en in toenemende mate producten kan afnemen en betalen via de website, is er een minder aan de balie. Voor alle partijen (klant én gemeente) biedt dit voor de hand liggende voordelen.

Om deze uitgangspunten te faciliteren, heeft de commissie Jorritsma een aantal initiatieven ontwikkeld, o.a. de oprichting van EGEM (Elektronische Gemeente) om de digitale dienstverlening te verbeteren en het proces te faciliteren. Deze doelstellingen zijn vertaald naar een aantal processtappen, te weten:

- Webportal; & webintake, website productapplicatie, E-formulieren
- Selectie van 5 (EGEM) producten
- Activeren van DigiD met eFormulieren
- Koppeling met Internetkassa,
- Activeren van DigiD Raadsinfo Intranet & Extranet
- Koppeling met GIS
- Meldpunt
- Koppeling met Postregistratiesysteem (DMS)
- Ontsluiting Mid- en Backoffice
- Persoonlijke Internet Pagina (PIP)

EGEM ondersteunt gemeenten bij de invoering van het elektronisch maken van de dienstverlening. De ondersteuning vanuit EGEM omvat het beschikbaar stellen van relevante documenten via een kenniscentrum, een uitgebreide intake en een voorstel voor invoeringsaanpak. Ten behoeve van het EGEM project wordt een propositie geschreven. In Nieuwkoop is de propositie inmiddels in het College geweest, waarna na de zomer gestart kan worden met het projectenplan. In onderstaand schema wordt de z.g. digitale front-, mid- en back office structuur weergegeven, zoals ook de gemeente Nieuwkoop kan worden vormgegeven. Dit zal verder beschreven worden in het EGEM -projectplan



Ook de vele projecten (DURP, BAG, GBA) zullen in het EGEM -traject aan bod komen. Het EGEM -traject zal naast het dienstverleningsconcept 2009-2014 gaan lopen.

### 5.14 Samenwerkende catalogi

Het landelijke project Samenwerkende Catalogi streeft ernaar om alle catalogi van verschillende overheidslagen aan elkaar te koppelen. Gebruikers worden dan, als zij in de verkeerde catalogus zoeken, doorverwezen naar de plek waar wel informatie over het gezochte product aanwezig is. Daarvoor zijn samen met de leveranciers van catalogi afspraken gemaakt die zijn vastgelegd in een 'Standaard voor Samenwerkende Catalogi'.

Het voordeel van samenwerkende catalogi is dat:

- Burgers en bedrijven kunnen bij elke overheid aankloppen en snel en eenvoudig die diensten en producten vinden die ze nodig hebben.
- De aangesloten overheidsorganisatie profileert zich als een goede dienstverlener richting de klanten (de gemeente als toegangspoort tot de overheid).
- De eigen productencatalogus wordt vaker bezocht, omdat andere overheden verwijzingen naar uw catalogus hebben opgenomen. Uw catalogus wordt met andere woorden breed toegankelijk.

- 
- Overheden hoeven niet langer de beschrijvingen te beheren van producten van andere overheden. Volstaan kan worden met een verwijzing naar die producten in hun eigen productencatalogus.
  - De medewerkers van infobalie en TIC kunnen de samenwerkende catalogi gebruiken als referentie/naslagwerk, om de burger snel naar de juiste overheidsorganisatie te verwijzen.

Nieuwkoop maakt op de website al gebruik van de samenwerkende catalogi. Het gebruik van deze catalogi zal uitgebreid worden om info aan de balie en aan de TIC te kunnen geven over andere overheidsorganisaties.

### **5.15 Het integreren van een (digitaal) ondernemersloket**

Binnen de gemeente Nieuwkoop is al een z.g. contactfunctionaris bedrijven aangesteld. In het klanttevredenheidsonderzoek “Nieuw en beter” zijn ook de ondernemers van Nieuwkoop ondervraagd. Er werd aangegeven dat ondernemers uit de gemeente behoefte hebben aan een dergelijke functionaris. Deze kan gekoppeld worden aan een z.g. Ondernemersloket als front office met een duidelijke informatie en verwijsoopdracht.

Het is in ieder geval raadzaam om informatie over en voor ondernemers te bundelen in een digitaal ondernemersloket, met een aparte button op de homepage. Op deze manier wordt alle beschikbare informatie over vestigingsmogelijkheden voor retail en industriële ondernemers op logische wijze ontsloten en kan de mogelijkheid geboden worden om via de website een afspraak in te plannen met de contactfunctionaris bedrijven / ondernemersloket.

Bij de 1<sup>e</sup> lijns dienstverlening aan receptie en TIC kan straks algemene informatie worden verstrekt en kunnen ook direct afspraken worden gemaakt met de contactfunctionaris bedrijven / ondernemersloket.

### **5.16 De Persoonlijke Internet Pagina en de koppeling met DMS (document management systeem)**

De persoonlijke internetpagina (PIP) is een generieke basisvoorziening, waarmee de burgers en het bedrijfsleven de gemeente kunnen benaderen. De PIP moet de individuele burger en het bedrijfsleven in staat stellen gemeentelijke diensten van de gemeente Nieuwkoop vlot te vinden, passend bij de eigen vraag, daarbij eigen gegevens in te zien en her te gebruiken, transacties in gang te zetten, de voortgang van afhandeling van transacties in beeld te houden, op relevante zaken geattendeerd te worden, zo nodig afspraken te maken voor bezoek en een eigen archiefdossier bij te houden. En dat vanaf elke plek waarop via internet - na authenticatie middels DigiD - contact gemaakt kan worden met de Nieuwkoopse internetpagina.

### **5.17 Het Document Management Systeem (DMS)**

Het DMS is in de gemeente Nieuwkoop al ingevoerd, er wordt echter nog niet gebruik gemaakt van alle mogelijkheden die dit systeem biedt. In het Informatiejaarplan 2007-2008 wordt hiertoe een eerste aanzet gemaakt:

- De omgeving en de organisatie vragen erom dat informatie sneller, eenvoudiger en digitaal beschikbaar wordt gemaakt.
- Het aantal documenten dat de gemeente ontvangt en produceert neemt enorm toe.

- 
- Hierdoor ontstaat een overvol archief, waardoor de noodzaak ontstaat om in de toekomst een ander opslagmedium te kiezen dat ruimte bespaart (= digitale opslag).
  - Efficiëntie tijdens het primaire proces. Hoeveel tijd ben je kwijt aan het zoeken naar de juiste informatie tijdens het primaire proces.
  - De technologie maakt het mogelijk om informatie digitaal beschikbaar te stellen. Denk aan de informatie op de website. Maar ook de verschillende kanalen waar de poststukken digitaal binnenkomen: mail, fax.

#### **5.18 De inrichting van een Telefonisch Informatie Punt (TIC): de telefonische dienstverlening,**

Eén van de landelijke uitgangspunten is ‘*antwoord*’ concept voor één centraal telefoonnummer per gemeente, het z.g. 14+ netwerknnummer ( zie ook hoofdstuk 3) . De invoering van een landelijk dekkend stelstel van één centraal telefoonnummer per gemeente lijkt een goede stap op weg naar het (voorlopige) eindplaatje van de gemeente als “het portaal van de publieke dienstverlening”. De invoering van één telefoonnummer vraagt minimaal om de bundeling van producten en diensten binnen één gemeente. Vervolgens worden verwante producten en diensten van lokale ketenpartners en van andere overheden toegevoegd. Daarbij heeft de gemeente soms de wegwijzerfunctie, soms gaat het om het beantwoorden van algemene vragen maar het moet ook gaan om het leveren van producten en diensten, ook van medeoverheden.

Om hier geleidelijk naar toe te groeien kunnen alle 1<sup>e</sup> telefonische klantcontacten in toenemende mate via het TIC verlopen. Er kan immers telefonisch al veel informatie worden verstrekt en er moet zoveel mogelijk worden doorgevraagd. Dat betekent dat er straks steeds minder ‘doorgeprik’ gaat worden. Bij het TIC in Nieuwkoop vindt straks o.a. plaats: informatie-uitvraag, inclusief de controle op volledigheid van de gegevens, informatieverstrekking, aannamen van klachten/meldingen, afhandeling van veel voorkomende snelproducten, het verrichten van een eerste screening voor eenvoudige producten, toesturen van informatiemateriaal (bijsluiters en folders), maken van afspraken voor z.g. servicegesprekken en (maximaal) eenmalig doorverwijzen.

Bij de ontwikkeling van het TIC worden afzonderlijke serviceniveaus voor het TIC geformuleerd.

Als kwantitatieve serviceniveaus kunnen onder andere benoemd worden:

- 90% van de telefonische oproepen zal binnen 20 seconden worden aangenomen.
- Het TIC zal 80% van de informatievragen beantwoorden.
- De registratie van meldingen en klachten zal 100% bedragen.
- Het opstellen van een z.g. *skillmatrix* met o.a. toestelnummers, welke belgroepen er zijn, op welke tijden bereikbaar, e-mailadressen ten behoeve van terugbelnotities, bijzonderheden zoals ziekte, verlof of waarneming door een derde, spreekuren e.d. op basis waarvan gesprekken direct en juist doorverbonden kunnen worden dan wel een telefoonnotitie kan worden opgemaakt.
- Er mag slechts sprake zijn van 5% *abandonment rate*, bellers die wegens diverse redenen, bijvoorbeeld te lange wachttijd, te vaak worden doorverbonden, afhaken.

De volgende punten versterken de rol van een telefonisch informatiepunt:

- Uitgebreidere volledig klantgerichte dienstverlening bieden met zo min mogelijk doorverwijzing (wel naar informatie op papier of op de website).

- 
- De telefonische bereikbaarheid en het telefoongedrag van de organisatie kan er door verbeteren.
  - Fungeren als telefonische afsprakenbalie waar dat maar mogelijk is voor de vakafdelingen: informatie verstrekken, formulier, bijsluiter of leaflet meesturen en vervolgens een afspraak plannen in de agenda van de desbetreffende medewerker van de vakafdeling, dat is serviceverlening waar de klant wat aan heeft.
  - Vermindering van de belasting van de vakafdelingen door minder verstoring van de werkprocessen.
  - Het TIC Nieuwkoop moet een echt verlengstuk te maken van de fysieke en digitale dienstverlening door er *op termijn* als neventaken bijvoorbeeld de 1<sup>e</sup> beoordeling en beantwoording van e-mail vragen, faxen, digitale formulieren en brieven met vragen over gemeentelijke diensten in onder te brengen.
  - Lijsten opstellen met meest gestelde vragen (top 10).

Een TIC wordt op deze wijze een volwaardige voorpost van de gemeentelijke dienstverlening. Nadere detaillering over de realisering vindt u straks terug in het project en implementatieplan (fase 2).

#### **5.19 Personeel en cultuur: Het nieuwe functieprofiel.**

Het werken in een KCC lijkt natuurlijk veel op de huidige werkzaamheden in de Gemeentewinkel. Toch is het in een aantal opzichten wezenlijk anders. Dit betreft niet alleen de taakhoud, maar ook houding en gedrag (competenties). KCC-medewerkers moeten inhoudelijk bijvoorbeeld kunnen omgaan met:

- diversiteit en complexiteit van vragen;
- het aanbieden en opleveren van veel meer verschillende producten;
- nieuwe technieken (digitale media, contentinformatiesystemen, klantinformatiesystemen, nieuwe productapplicaties).

Daarnaast wordt de verhouding klant-leverancier tussen burger en overheid verder uitgebouwd. Dit vereist specifieke gedragskenmerken en competenties van de medewerker.

#### **Belangrijke prestatie-indicatoren zijn:**

- doorlooptijden;
- kwaliteit;
- klanttevredenheid;
- kosten;
- gebruik van juiste communicatiekanalen door burger;
- standaardisatie van werkprocessen;
- workload front office en back office;
- bereikbaarheid versus personele bezettingsgraad;
- CCO werkt aan een datamodel waarin wordt vastgelegd welke prestatie-indicatoren.

#### **Gevraagd wordt:**

- kwaliteit: de vraag deskundig afhandelen, dienstverlening van goede kwaliteit;
- service: een hoog serviceniveau en een toegankelijke overheid;

- 
- snelheid: de vraag wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld en de klant krijgt een;
  - goed inzicht in de behandelduur.

De functie verandert, de dagelijkse werkzaamheden van de medewerkers in Nieuwkoop zullen geleidelijk veranderen. De eisen aan houding, gedrag en competenties zullen eveneens worden aangepast. Ook daar kunnen organisatie en medewerkers naar toe groeien. Het betekent wel een toenemende noodzaak voor training en opleiding, competentieonderzoek etc. Dit ook om de noodzakelijke cultuuromslag te ondersteunen. De personele gevolgen worden meer gedetailleerd in kaart gebracht in het project -en implementatieplan (stap 2) .

---

## 6. Uitwerking van drie varianten voor het bijgestelde dienstverleningsconcept

### 6.1 Inleiding

In het Raadsprogramma 2007-2010 heeft de Raad een duidelijke koers aangegeven t.a.v. dienstverlening in het algemeen en de ontwikkeling van welzijnsloketten in het bijzonder. De partijen willen een actief welzijnsbeleid ontwikkelen, waarbij de regie bij de gemeente ligt. Ten aanzien van het aanbod van dienstverlening wil de Raad: *“De partijen wensen op korte termijn in de kernen Nieuwveen en Ter Aar een laagdrempelig welzijnsloket op te richten. De partijen wensen daarvoor permanente capaciteit vanuit de gemeente beschikbaar te stellen om de vrijwilligers van de betreffende loketten te ondersteunen en te scholen. Zij verzoeken het college in overleg te treden met de Stichting Trefpunt Welzijn te Nieuwkoop om deze loketten in 2007 te realiseren. De partijen wensen uiterlijk medio 2007 overleg te openen met alle belanghebbenden over opzet en inrichting van de loketten.”*

Ook in het Wmo-beleidsplan wordt de doorontwikkeling van de (Wmo-gerelateerde) dienstverlening benoemd (quote uit het Wmo-beleidsplan):

Wat willen we extra gaan doen, in 2008:

- wordt in de informatiebehoefte van de klant voorzien door in de kernen Nieuwkoop, Ter Aar en Nieuwveen onder regie van de gemeente zorgloketten in te richten met ISDR en de Stichting Trefpunt Welzijn als partners. Deze loketten worden bemenst door vrijwilligers en professioneel ondersteund;
- wordt voor de kleinere kernen de mogelijkheid onderzocht voor een inlooploket Wmo of een Wmo-ambassadeur waar de meest voorkomende vragen over de Wmo kunnen worden beantwoord en waar de klant snel en correct verwezen kan worden naar hulpinstanties;
- komt op internet een informatiegids of “sociale kaart” beschikbaar welke voor een ieder raadpleegbaar is. Ontwikkelingen met betrekking tot fysieke en/of een virtueel Wmo-loket zijn ingepast in de discussie over het gemeenteloket.”

Daarnaast hebben partijen naast het raadsprogramma aangegeven gemeenteloketten in Nieuwkoop, ter Aar en Nieuwveen (terug) te willen.

Bovenstaande doelstellingen kunnen vertaald worden naar de inrichting van de dienstverlening op locatie. Er zijn hieronder 3 varianten uitgewerkt. Alle varianten kennen voor- en nadelen.

De uiteindelijke keuze zal een afweging zijn van enerzijds kosten, capaciteit, bereikbaarheid over de diverse kanalen heen en anderzijds van het serviceniveau wat men aan de burger kan bieden.

#### Variant 1:

De inrichting van een centrale brede Gemeentewinkel voor alle gemeentelijke producten verdeeld over 5 servicekanalen, met:

- Een Wmo-loket dat geïntegreerd is in de centrale brede Gemeentewinkel en een plaats krijgt binnen het dienstverleningsconcept.
- De centrale brede Gemeentewinkel (op dit moment in Ter Aar) wordt aangevuld met Gemeentewinkels in Nieuwkoop en Nieuwveen waar *basis*dienstverlening (incl. Wmo) wordt geleverd.

---

### Variant 2:

De inrichting van een centrale brede Gemeentewinkel voor alle gemeentelijke producten verdeeld over 5 servicekanalen. De centrale brede Gemeentewinkel wordt aangevuld met één andere Gemeentewinkel (in de huidige setting is dit het loket in Nieuwkoop) waar basisdienstverlening (incl. Wmo) wordt geleverd.

### Variant 3:

De inrichting van een centrale brede Gemeentewinkel (op dit moment in Ter Aar) voor alle gemeentelijke producten verdeeld over 5 servicekanalen. Deze centrale brede Gemeentewinkel wordt aangevuld met service<sup>+</sup>punten voor de WMO in Ter Aar (geïntegreerd in de Gemeentewinkel), Nieuwkoop en Nieuwveen waar gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers. In de overige kernen komen Wmo-ambassadeurs.

Met het uitwerken van deze varianten wordt er globaal inzicht gegeven in de kwaliteit en bereikbaarheid van de dienstverlening voor de burgers, in het kostenaspect en het takenpakket en verantwoordelijkheden per locatie.

## **6.2 Uitwerking variant 1**

### **Variant 1:**

De inrichting van een centrale brede Gemeentewinkel (op dit moment in Ter Aar) voor alle gemeentelijke producten verdeeld over 5 servicekanalen. De centrale brede Gemeentewinkel wordt aangevuld met twee Gemeentewinkels in Nieuwkoop en Nieuwveen waar basisdienstverlening (incl. Wmo) wordt geleverd.

### **6.2.1 De hoofdlocatie**

In deze variant zal op de hoofdlocatie één centrale brede Gemeentewinkel gerealiseerd worden waarin hoogwaardige dienstverlening wordt geleverd en de burger voor al zijn diensten en producten terecht kan. Uitgaande van het bijgestelde dienstverleningsconcept zal er een gemeentelijke balie moeten komen waarin een Infobalie, een Telefonisch Informatie Centrum (TIC) en front office balies met –specialismen per thema- zijn ingericht. De front office medewerkers zijn in staat om tot op zekere hoogte ook allround dienstverlening te verrichten en leveren zoveel mogelijk producten “klaar terwijl u wacht” .

Het dienstverleningsconcept gaat uit van hoogwaardige dienstverlening, in eerste instantie geleverd in een front office toegroeiend naar een volwaardig Klant Contact Centrum (Telefonisch Informatiecentrum, Infobalie, vakbalies). Het KCC is eerste aanspreekpunt voor de burger, overheid en bedrijven, geeft informatie en producten en verwijst bij meervoudige vragen of complexe producten door naar een back office medewerker of een ketenpartner. Een overzicht van producten is gegeven in bijlage 8 en wordt in stap 2 van de opdracht verder uitgewerkt.



---

Voor de doorontwikkeling van de dienstverlening kan gebruik gemaakt worden van de bestaande balie op de huidige locatie in ter Aar (Gemeentewinkel). In de Gemeentewinkel zijn al een TIC, een receptie en een balie ingericht, de aanpassingen zijn dan ook beperkt van aard en omvatten onder meer organisatorische wijzigingen (opleiden personeel, introduceren ondersteunde applicaties, e.d.

### **Situering van de hoofdlocatie**

De huidige gemeentewinkel is gesitueerd in Ter Aar. Er is een 2<sup>e</sup> loket met basisdienstverlening in Nieuwkoop. Waar de hoofdlocatie moet komen hangt van een aantal factoren af:

- De locatie moet goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer
- De locatie moet voldoende ruimte bieden voor een publieksplein of een heringerichte gemeentewinkel (uitbreiding loketten)
- De locatie moet voldoende parkeergelegenheid hebben
- De locatie moet centraal in de gemeente liggen
- Het zou een voordeel zijn als de voorzieningen (vb. ICT) er al zouden liggen (dus in een van de gemeentehuizen)

Bijlage 3 toont de afstanden tussen de kernen in de gemeente Nieuwkoop. Nieuwveen komt als beste uit de bus m.b.t. bereikbaarheid met het openbaar vervoer en afstand m.b.t. de andere kernen.

### **6.2.2 Naar een brede gemeentewinkel?**

Als er op termijn gebouwd/verbouwd kan worden dan biedt dat straks mogelijkheden voor het herinrichten van de gemeentewinkel op de hoofdlocatie tot een 'brede' gemeentewinkel, ook wel Publieksplein genoemd. In een brede gemeentewinkel zijn diverse organisaties ondergebracht, die er een eigen plek krijgen. Zo kunnen meerdere diensten onder één dak worden ondergebracht, wordt de dienstverlening meer geïntegreerd en laagdrempelig en kan de burger op één plek "shoppen" voor een groter aantal producten. Zo'n brede gemeentewinkel biedt ook de mogelijkheid tot uitbreiding met een info- centrum (o.a. folderrekken), een leeshoek, een koffiehoeke etc. Vooraf moeten criteria worden opgesteld waar een organisatie aan moet voldoen, wil men in de gemeentewinkel kunnen participeren.

#### **Criteria:**

- Ga uit van de klant. De klant wil zich bij voorkeur maar tot één loket wenden voor alle vragen (uitgangspunt KCC).
- Bundel organisaties per thema, dit is duidelijker voor de klant. Door geïntegreerde pakketten aan te bieden op het gebied van welzijn, ouderen, huisvesting, jeugd en gezin moeten organisaties meer gaan samenwerken en kunnen organisaties op afstand ook mee participeren.
- Maak gebruik van bestaande structuren: in het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop zijn al veel organisaties gebundeld. Gebruik hun expertise om de brede gemeentewinkel op te zetten.
- Inventariseer het aantal diensten dat een organisatie het afgelopen jaar geleverd heeft. Ga geen loket openen voor een dienst waar jaarlijks maar enkele burgers gebruik van maken of die voornamelijk huisbezoeken af legt.
- Groei gefaseerd. Door gefaseerd nieuwe partijen in het publieksplein te integreren kan er tussentijds worden bijgestuurd.

---

Overzicht van organisaties die onder meer in een dergelijk ‘publieksplein’ kunnen participeren:

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| • Trefpunt Welzijn                                | Vluchtelingenwerk            |
| • ISDR voor de sociale dienst zaken (en evt. Wmo) | Platvorm gehandicapten       |
| • De Stichting Wijze Woudwetering                 | Maatschappelijk werk         |
| • Woningstichting Vestia                          | MEE                          |
| • Woningstichting Nieuwkoop                       | GGD/GGZ                      |
| • Woondiensten Aarwoude                           | Thuiszorg Groot Rijnland     |
| • Gezondheidsservice                              | Steunpunt vrijwilligers      |
| • School hulp verlening                           | Huurders belangen vereniging |
| • Stichting Ouderen Belangen Nieuwkoop            | De VVV                       |
| • Centrum voor jeugd en gezin                     | Politiepost                  |

De participatie van organisaties in een brede gemeentewinkel is afhankelijk van het soort dienstverlening en de frequentie van informatie/verzoeken, etc. Ook kunnen organisaties geclusterd worden in één loket. De instellingen die nu in het Trefpunt Welzijn participeren kunnen op dezelfde manier een (aantal) balies inrichten in de brede gemeentewinkel. De keuze uit de mogelijkheden tot het inrichten van een brede gemeentewinkel en besluitvorming over nut en noodzaak worden uiteraard bestuurlijk bepaald.

### **Bemensing van de brede gemeentewinkel**

De loketten van de brede gemeentewinkel kunnen bemest worden door zowel betaalde vakspecialisten als vrijwilligers. Aan de gemeentebalies zitten de front office medewerkers van de gemeente, maar aan de andere balies kan per organisatie bezien worden of er betaald personeel of vrijwilligers nodig zijn. Dit zal per organisatie en per onderwerp verschillen.

### **6.2.3 De andere locaties**

In variant 1 wordt de hoofdlocatie (centrale brede Gemeentewinkel Ter Aar) uitgebreid met twee andere locaties in Nieuwkoop en Nieuwveen. Dit wil zeggen dat er in Ter Aar, Nieuwkoop en Nieuwveen weer dienstverlening wordt geleverd. De Raad heeft wil Welzijnsloketten in Ter Aar, Nieuwkoop en Nieuwveen. Afhankelijk van het aanbod van producten is de voorkeur van de Raad onder te brengen onder variant 1 of variant 3.

De Raad gaat uit van Welzijnsloketten, bemest door vrijwilligers, als voorbeeld kan het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop worden genoemd. Variant 1 gaat uit van basisdienstverlening (met name producten van Burgerzaken) op twee andere locaties (in de huidige setting zijn dat Nieuwkoop en Nieuwveen), met het Wmo-loket ingepast in het gemeentelijk loket. Variant 1 gaat dus uit van een breder takenpakket dan alleen de Welzijnsloketten, namelijk ook de basisdienstverlening op locatie. In de meest uitgebreide optie wordt in variant 1 de gemeentebalie gekoppeld aan het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop. Tevens zullen er op twee locaties Gemeentewinkels moeten komen, waarin basisdienstverlening en Wmo-producten geleverd worden. Het uitgangspunt van de Raad in acht

---

nemende (Welzijnsloketten in Ter Aar, Nieuwkoop en Nieuwveen) en rekening houdend met het beperkte aantal baliecontacten voor de Wmo is het logisch om in Nieuwkoop en Nieuwveen geen Wmo-loketten sec in te richten, maar deze om te vormen tot loketten/steunpunten voor Wonen-Welzijn en Zorg ( Trefpunt). Met het oog op de helderheid en de duidelijkheid voor de burger dienen de loketten in Nieuwkoop en Nieuwveen identiek te zijn in (soort) producten, diensten, service niveau's.

### **Bemensing en openingstijden van de Gemeentewinkels in Nieuwkoop en (nieuw te realiseren) Nieuwveen**

#### *Gemeentelijke loket:*

Het huidige loket aan het Kennedyplein in Nieuwkoop is (inclusief opstart- en afmeldtijden) 14,5 uur geopend. Bij een nieuwe situatie verdient het de voorkeur om dagelijks op de beide Gemeentewinkels in Nieuwkoop en Nieuwveen op vaste uren geopend te zijn (ochtend of middag) dit is duidelijker voor de klant. Uitgaande van een openingstijd van 3 uur per dag (= 18 uur, incl. Opstart en afsluittijd) en een minimale bezetting van 2 baliekrachten en 1 receptioniste/telefoniste wil dit zeggen dat de personele kosten voor twee dislocaties structureel zijn:

- 18 uur x 2 schaal 7 = € 30.000 x 2 = € 60.000
- Receptionste / TIC: € 18.000
- Daarnaast is er 0,4 FTE facilitaire ondersteuning en 0,4 FTE ICT ondersteuning nodig.

#### **Welzijnsloket:**

In Ter Aar en Nieuwveen zouden, gekoppeld aan de (nieuw te realiseren) Gemeentewinkel een tweede en derde Trefpunt Welzijn ingericht kunnen worden. Voor de duidelijkheid naar de klant zouden de openingstijden van het Trefpunt en de Gemeentewinkel gelijk moeten zijn.

In het Trefpunt Welzijn zitten nu tijdens de openingstijden twee vrijwilligers aan de balie, ondersteund door één betaalde kracht voor 20 uur. Als de gemeente meer de regie wil gaan voeren over dit Trefpunt Welzijn en er taken bij zouden komen (bijvoorbeeld een Centrum voor Jeugd en Gezin), zou de betaalde kracht vanuit de gemeente aangevuld moeten worden met 0,5 fte.

Bij een tweede en derde Trefpunt in de gemeente zouden er dus 4 vrijwilligers tijdens openingstijden beschikbaar moeten zijn. De coördinatie en regie zou met de uitbreiding van 0,5 FTE voldoende moeten zijn. (voor- en nadelen van het werken met vrijwilligers zijn benoemd in paragraaf 6.32).

Het Trefpunt Welzijn heeft aangegeven dat er voldoende vrijwilligers zijn om meerder loketten te bemensen en staat positief tegenover het uitbreiden van het Trefpunt met loketten in meerdere kernen. De openingstijden van het Trefpunt Welzijn te Nieuwkoop zijn onlangs als proef fors uitgebreid naar ma t/m do van 9.00 – 17.00 uur en vrij van 9.00-13.00 uur. Gezien het aantal klanten van het gemeenteloket en de personele kosten die deze ruime openingstijden van de Loketten in Nieuwkoop en Nieuwveen met zich mee brengen zullen er afspraken gemaakt moeten worden met het Trefpunt over het stroomlijnen van de openingstijden. Aangezien de Gemeentewinkels in Nieuwkoop en Nieuwveen alleen basisdienstverlening verricht en geen back office taken, zou de ISDR hier niet meer in beeld zijn. (zie advies paragraaf 6.5) De ISDR vindt de gemeente Nieuwkoop te klein voor Wmo-loketten op 3 locaties. Service<sup>+</sup>punten zijn dan een goed alternatief .

### **Situering van de Gemeentewinkels**

---

De tweede Gemeentewinkel is nu gesitueerd aan het Kennedyplein te Nieuwkoop. Gezien de afstanden tussen de kernen en de bevolkingsopbouw en bevolkingsaantallen is dit een logische keuze. Het derde loket zou in Nieuwveen gesitueerd moeten worden. Dit is afhankelijk van waar de hoofdlocatie van het gemeentehuis komt. De Gemeentewinkels kunnen in een voormalig gemeentehuis een plaats krijgen. Er kan ook voor gekozen worden de dislocatie te koppelen aan een andere, externe locatie, zoals een multifunctioneel centrum, een bibliotheek of in een locatie die wordt gehuurd (bv. winkelpand).

## Kosten van het loket

Een kostenoverzicht van de varianten staat gegeven in bijlage 6.

Voordelen variant 1	Nadelen /kanttekeningen variant 1
<ul style="list-style-type: none"><li>• Variant 1 oorspronkelijke situatie van vóór de fusie.</li><li>• Burgers kunnen in 3 kernen (basis)dienstverlening en Wmo-dienstverlening verkrijgen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duurste variant door de 2 dislocaties</li><li>• Onduidelijk voor welke producten men waar terecht kan.</li><li>• Personeel wordt versnipperd over drie locaties; dit kost capaciteit en geld</li><li>• Ondersteunende diensten moeten op drie locaties aanwezig zijn</li><li>• Kosten van huur panden, verwarming, onevenredig hoog.</li><li>• Pand moet rolstoeltoegankelijk zijn</li><li>• ICT ondersteuning moet op 3 locaties worden ingericht</li><li>• Dislocatie vaak beperkt geopend; onduidelijk voor de burger/gebruik neemt eerder af.</li><li>• Geen backoffice aanwezig, dus voor moeilijke vragen / producten, moet de burger toch naar de hoofdlocatie</li><li>• Het aantal bezoekers voor de Wmo is niet hoog (zie bijlage 1a), medewerkers moeten wel telkens worden bijgeschoold en de leegloop in werkzaamheden wordt groot als er alleen Wmo-taken verricht kunnen worden op de dislocaties.</li><li>• Eén hoofdlocatie met meerdere loketten op dislocaties vergt veel coördinatie en sturing op afstand vanuit de hoofdlocatie.</li><li>• In het klanttevredenheidsonderzoek van 2007 geeft ¾ van de respondenten dat men tevreden is met 1 hoofdlocatie en 1 dislocatie</li><li>• Het bijgestelde dienstverleningsconcept voorziet in optimaliseren van alle servicekanalen ( fysieke balies/loketten, telefoon, website, E-mail, chatten, etc). Mede door de digitalisering gaan burgers in de toekomst steeds vaker producten en diensten via het internet afnemen. De bereikbaarheid voor elke burger van de gemeente zal toenemen door het optuigen van alle servicekanalen. De noodzaak tot dienstverlening op fysieke dislocaties vermindert daardoor.</li></ul>

---

### **Samenvatting variant 1:**

Optie 1 resulteert in een brede gemeentewinkel met een Telefonisch Informatie Centrum voor allround producten en algemene informatieverstrekking over alle gemeentelijke en niet-gemeentelijke producten, incl. ketenpartners. (in de huidige situatie is dit Ter Aar) Daarachter zijn vakbalies gesitueerd zodat er maatwerk kan worden geleverd. Deze dienstverlening sluit aan bij het nieuwe dienstverleningsconcept en bij de uitgangspunten voor landelijke dienstverlening. Deze optie gaat uit van twee andere Gemeentewinkels daarbij in Nieuwkoop en Nieuwveen. Hier wordt basis dienstverlening geleverd, aangevuld met Wmo-producten. Bij een koppeling met het Trefpunt Welzijn kan de doelgroep van de Wmo voor een breed aanbod aan producten en diensten ook bij de Gemeentewinkels in Nieuwkoop en Nieuwveen terecht. Maar echt maatwerk in producten en diensten kan niet worden geleverd. Voor eenvoudige en enkelvoudige producten kunnen alle burgers in Nieuwkoop en Nieuwveen terecht, voor dienstverlening op maat zal de burger toch de centrale brede Gemeentewinkel (nu in ter Aar) moeten bezoeken.

### **6.3 Uitwerking variant 2**

#### **Variant 2:**

De inrichting van een centrale brede Gemeentewinkel voor alle gemeentelijke producten verdeeld over 5 servicekanalen. De centrale brede Gemeentewinkel (nu in Ter Aar) wordt aangevuld met een Gemeentewinkel in Nieuwkoop waar basisdienstverlening (incl. Wmo) wordt geleverd.

In variant 2 wordt de centrale brede Gemeentewinkel aangevuld met één Gemeentewinkel daarbij, waar basisdienstverlening wordt gegeven. Ook de Wmo wordt hierin ondergebracht. Deze optie is eenvoudig te realiseren, aangezien dit in feite de huidige situatie weergeeft. De Wmo-taken worden nu door de ISDR in het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop uitgevoerd. Gezien het geringe aantal baliecontacten zouden de frontoffice taken naar het gemeenteloket kunnen worden overgebracht.

#### **Bemensing en openingstijden van de Gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop**

##### *Gemeentelijke loket:*

Het huidige loket aan het Kennedyplein in Nieuwkoop is (inclusief opstart- en afmeldtijden) 14,5 uur geopend. Bij een nieuwe situatie is het voor de klant duidelijker om dagelijks op vaste uren open te zijn (ochtend of middag). Uitgaande van een openingstijd van 3 uur per dag (= 18 uur, incl. Opstart en afsluittijd) en een minimale bezetting van 2 baliekrachten en 1 receptioniste/telefoniste wil dit zeggen dat – als het loket te Nieuwkoop in zijn huidige vorm blijft bestaan- er nodig is:

- 18 uur x 2 schaal 7 = € 30.000
- Receptionste / TIC: € 9.000
- Verder is er 0,2 FTE facilitaire ondersteuning en 0,2 FTE ICT ondersteuning nodig.

##### *Welzijnsloket:*

Het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop kan in deze variant als Welzijnsloket wordt aangewezen. Bij het Trefpunt Welzijn zitten nu bij openingstijden twee vrijwilligers aan de balie, ondersteund door één betaalde kracht voor 20 uur. Ook met de verruimde openingstijden is deze bemensing voorlopig niet veranderd. Als de gemeente meer de regie wil gaan voeren over dit Trefpunt Welzijn en er taken bij zouden komen (bijvoorbeeld een Centrum voor Jeugd en Gezin), zou de betaalde kracht vanuit de

---

gemeente aangevuld moeten worden met 0,5 fte. Ook zal de locatie van het loket en de openingstijden dan opnieuw bezien moeten worden en zullen deze moeten aansluiten bij het gemeenteloket. (voor- en nadelen van het werken met vrijwilligers zijn benoemd in paragraaf 6.32).

Aangezien deze Gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop alleen basisdienstverlening verricht en geen back office taken, zou de ISDR hier niet meer in beeld zijn (zie advies paragraaf 6.5)

Aantal klanten aan de gemeentebalies in 2007:

- In Ter Aar: 7698 (63,2 %)
- In Nieuwkoop: 4488 (36,8 %)
- In de eerste 3 maanden van 2008 was dit:
  - Ter Aar: 2397 (63,5 %)
  - Nieuwkoop: 1382 (36,5 %)

Het aantal klanten tussen de 2 locaties blijft dus stabiel.

Aantal klanten aan het loket van Trefpunt Welzijn Nieuwkoop:

- 2005: 602
- 2006: 1040

Dit aantal groeit jaarlijks en voorziet dus in een behoefte.

#### **Situering van de tweede Gemeentewinkel**

De tweede Gemeentewinkel is nu gesitueerd aan het Kennedyplein te Nieuwkoop. Gezien de afstanden tussen de kernen en de bevolkingsopbouw en bevolkingsaantallen is dit een logische keuze.

## Kosten van het loket

Een kostenoverzicht van de varianten staat gegeven in bijlage 6.

Voordelen variant 2	Nadelen variant 2
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenaspect: ondanks dat deze variant duurder is dan variant 1, is deze variant nog altijd goedkoper dan</li><li>• Variant 2 geeft de huidige situatie weer. Is dus gemakkelijk te realiseren: Er hoeft dus in principe niets te veranderen.</li><li>• Burgers zijn inmiddels gewend aan variant twee.</li><li>• Burgers kunnen in twee kernen basisdienstverlening en Wmo-dienstverlening verkrijgen</li><li>• Eenduidigheid voor de organisatie(s) en burgers waar men terecht kan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er wordt niet voldaan aan wat de Raad in het Raadsprogramma heeft aangegeven, nl. dienstverlening in Ter Aar, Nieuwkoop en Nieuwveen.</li><li>• Onduidelijk voor de burger voor welke producten met waar terecht kan</li><li>• Personeel wordt versnipperd over twee locaties; dit kost capaciteit + het niveau van dienstverlening op de dislocatie is laag. Voor meer specifieke vragen of dienstverlening moet men toch naar de hoofdlocatie</li><li>• Ondersteunende diensten/afdelingen moeten op twee locaties aanwezig zijn; wat extra (structurele) middelen en personele capaciteit met zich meebrengt</li><li>• Kosten huur pand, verwarming, drukken structureel op de begroting</li><li>• ICT moet op twee locaties worden ingericht, wat structurele lasten met zich meebrengt, in afweging met de beperkte dv die men er kan bieden</li><li>• Dislocaties zijn vaak beperkt geopend; onduidelijk voor de burger</li><li>• Geen backoffice aanwezig, dus voor moeilijke vragen / producten, moet de burger toch naar de hoofdlocatie dus slechts beperkte dienstverlening</li><li>• Kosten van de exploitatie van de locatie drukken structureel op de begroting. De kosten/baten verhouding wordt daardoor onevenredig groot.</li><li>• Het aantal bezoekers voor de Wmo is niet hoog (ervaringsgegevens), medewerkers moeten wel telkens worden bijgeschoold en 'leegloop' is niet te vermijden.</li><li>• in werkzaamheden wordt groot als er alleen Wmo-taken verricht kunnen worden</li></ul>

### Samenvatting variant 2:

Optie 2 resulteert in een brede gemeentewinkel met een Telefonisch Informatie Centrum voor allround producten en algemene informatieverstrekking over alle gemeentelijke en niet-gemeentelijke producten, incl. ketenpartners. (In de huidige situatie is dit in Ter Aar) Daarachter zijn vakbalies gesitueerd zodat er maatwerk kan worden geleverd. Deze dienstverlening sluit aan bij het



---

nieuwe dienstverlenings-concept en bij de uitgangspunten voor landelijke dienstverlening. Op één andere tweede locatie (in de kern Nieuwkoop) wordt basisdienstverlening geleverd, aangevuld met Wmo-producten. De doelgroep van de Wmo kan weliswaar bij de tweede Gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop terecht voor Wmo-producten en diensten. Maatwerk op basis van de persoonlijke situatie kan echter niet worden geleverd.. Ook eenvoudige en enkelvoudige producten kunnen voor alle burgers bij de tweede Gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop worden verkregen, maar voor dienstverlening op maat moet toch centrale brede Gemeentewinkel (nu in Ter Aar) worden bezocht. In feite wordt de huidige dienstverlening in de Gemeentewinkel in Nieuwkoop op het Kennedyplein aangevuld met Wmo-producten.

#### 6.4 Uitwerking variant 3

##### **Variant 3:**

De inrichting van een centrale brede Gemeentewinkel voor alle gemeentelijke producten verdeeld over 5 servicekanalen, met:

- Een Wmo-loket dat geïntegreerd is in de centrale brede Gemeentewinkel en een plaats krijgt binnen het dienstverleningsconcept.
- Service<sup>+</sup>punten voor de Wmo in Ter Aar (geïntegreerd in de Gemeentewinkel), Nieuwkoop en Nieuwveen waar gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers.
- Wmo-ambassadeurs in de overige kernen

In variant 3 wordt de centrale brede Gemeentewinkel aangevuld met service<sup>+</sup>punten t.a.v. de Wmo en Wmo-ambassadeurs

In variant 3 verdwijnt uiteindelijk de tweede gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop. Deze voorziet nu nog in een behoefte. Er zal volgens het KCC –concept gefaseerd doorgroeid moeten worden naar dienstverlening op een centrale locatie. Dit veranderproces duurt zoals in de vorige hoofdstukken aangegeven, gemiddeld 5 jaar.

De groei is afhankelijk van:

- de digitalisering van het gemeenteloket: hoe snel ontwikkelt zich de digitale dienstverlening via de website van de gemeente naar een interactief /transactie medium;
- externe factoren zoals de bouw/ verbouw van een gemeentehuis;
- externe factoren zoals de toenemende druk van de overheid om door te ontwikkelen naar een KCC.

##### **Sluiting van de tweede Gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop: maatregelen die het gevoel van kwaliteitsverlies voor bij de burger kunnen verzachten/wegnemen.**

Het sluiten van de Gemeentewinkel in Nieuwkoop zouden kunnen worden gezien als een vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening, vooral voor de minder mobiele burger. Dit geldt zeker nu de doorgroei naar een volwaardig Klant Contact Centrum nog enkele jaren zal kosten. Daarom is het in deze variant noodzakelijk een aantal maatregelen te introduceren om de overgang geleidelijk en soepel te laten verlopen:

- Uitgangspunt is de fasegewijze groei naar volwaardige dienstverlening vanuit de een – loket gedachte in de gemeentewinkel nieuwe stijl.

- 
- Breng de **voordelen** van 1 centraal loket in beeld, laat bijvoorbeeld zien dat het centrale loket een scala van gemeentelijke en andere producten en diensten kan bieden.
  - Het instellen van **service<sup>+</sup>punten in Ter Aar, Nieuwkoop en Nieuwveen**. Hier kunnen de burgers voor informatie en hulp terecht met het invullen van formulieren, e.d. maar bijvoorbeeld ook met het indienen van een aanvraag of het vinden van de juiste informatie op de website.
  - Het intensiveren van **huisbezoeken**, zeker ook voor de Wmo
  - Het aanstellen van **Wmo-ambassadeurs** in de overige kernen (niet Ter Aar, Nieuwkoop en Nieuwveen).
  - Het waar nodig **intensiveren en uitbreiden van de huidige service** aan de verzorgingshuizen en De Bruggen (leveren reisdocumenten) naar inwoners van een kern;
  - Het regelen van **extra vervoer** naar het gemeentehuis
  - Verder werken aan de uitbreiding van de digitale dienstverlening.
  - **Goed communiceren** waarom de Gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop uiteindelijk sluit (kosten, 1-loket gedachte, kwaliteitsverbetering )en welk alternatief er op termijn voor in de plaats komt.

#### 6.4.1 Service<sup>+</sup>punten voor de Wmo

Afhankelijk van de soort producten is de voorkeur van de Raad onder te brengen onder variant 1 of variant 3. De Raad gaat uit van Welzijnsloketten, bemenst door vrijwilligers, als voorbeeld kan het *Trefpunt* Welzijn Nieuwkoop worden genoemd. Variant 3 gaat uit van inlooppunten in de kernen, waar gebruik gemaakt kan worden van vrijwilligers. De Raad heeft een voorkeur Welzijnsloketten in Ter Aar, Nieuwkoop en Nieuwveen. De inlooppunten zouden hier uitgebreid kunnen worden naar Welzijnsloketten.

In het Wmo-beleidsplan staat opgenomen dat in 2008 voor de kleinere kernen onderzocht gaat worden welke mogelijkheden er zijn voor een inloopploket of een z.g. WMO-ambassadeur waar de meest voorkomende vragen over de Wmo kunnen worden beantwoord en waar de klant snel en correct verwezen kan worden naar hulpinstanties.

Ter informatie:

Er kan gekozen worden voor diverse varianten in dienstverlening en locatie als het gaat om de bereikbaarheid voor de Wmo zoals:

- Van het geven van informatie op papier (folders, bijsluiters, toelichting of formulieren) tot de volledige begeleiding van de burger tot die het product of de dienst heeft afgenomen.
- Locaties: ook hier is een verscheidenheid aan mogelijkheden. Er kunnen locaties ingericht worden in zorginstellingen, verzorgingshuizen, de bibliotheek, in een multicultureel centrum, bij de woningstichting, bij een postagentschap, in een supermarkt, etc.

De kosten hiervan zijn sterk afhankelijk van de locatie van het punt, de soort dienstverlening en de ondersteuning die geboden moet worden door gemeente of een andere organisatie.

Het is belangrijk om deze locaties zorgvuldig te kiezen. Het (toekomstige) aantal klanten versus de kosten moeten eerst worden onderzocht, gezien de ervaringen met het servicepunt in Noorden in 2006, dat na één jaar weer is opgeheven. In de bijlagen treft u een overzicht aan van het aantal

---

klanten dat in 2007 de Wmo-loketten en het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop (m.b.t. Wmo-voorzieningen) hebben bezocht. Het aantal van 14 klanten per week is minimaal te noemen. Ook het aantal huisbezoeken is minimaal: gemiddeld twee per week over de twee organisaties verdeeld. Het is dan ook de vraag of je als gemeente meer loketten moet gaan inrichten terwijl het gebruik ervan zo gering is. Er kan uiteraard wel voor worden gekozen het producten gamma juist uit te breiden zodat er een Zorgloket, een Ouderenloket of een loket Welzijn-Wonen-Zorg (Trefpunt Welzijn Nieuwkoop) ontstaat.

**In theorie zijn er verschillende varianten denkbaar die in bijlage 4 ter informatie worden toegelicht.**

De voor- en nadelen verbonden aan deze opties zijn opgenomen in bijlage 5.

Van bovenstaande mogelijkheden sluit het service<sup>+</sup>punt het beste aan bij de wensen van de Raad.

**Het Service<sup>+</sup>punt dient meerdere doelen.**

Het idee achter een service<sup>+</sup>punt gaat verder dan *harde* dienstverlening. Het kan daarnaast ook een sociale ontmoetingsplaats zijn waarmee de leefbaarheid voor en betrokkenheid bij mensen die hulp nodig hebben, wordt vergroot. Mensen kunnen er even een praatje wil maken, informatie zoeken of hun hart luchten bij lotgenoten, etc. Een servicepunt zoals hier bedoeld is niet per se gebonden aan leeftijd of een bepaalde doelgroep.

Het primaire doel van een service<sup>+</sup>punt is het optimaliseren van de dienstverlening, de zorg en de hulpverlening in Ter Aar, Nieuwkoop en Nieuwveen. Dit kan worden bereikt door de front office van organisaties te bundelen waardoor vraag en aanbod van diensten die vanuit de burger bij elkaar horen in samenhang worden aangeboden. Voor de gemeente is dit belangrijk want een servicepunt kan zorgen voor verbetering van de leefbaarheid in de kernen, een beter zicht op de wensen van de burger en een vroege signalering bij problemen.

- Taken service<sup>+</sup>punt : informeren over, voorlichten aan, verwijzen naar, vraagverheldering en het geven van advies over gemeentelijke en niet-gemeentelijke producten. Vooral de welzijn- en zorgproducten zullen hierin een belangrijk aandeel zijn. Het servicepunt heeft tevens een signalerende taak richting gemeente en ketenpartners.
- De service<sup>+</sup>punten worden bemenst door vrijwilligers, ondersteund door vakspecialisten van gemeente of ketenpartners.
- Producten: er worden geen producten *sec* geleverd in het service<sup>+</sup>punt . De nadruk ligt op het helpen van de klant bij een aanvraag voor een product of het verwijzen naar een organisatie en het volgen van de klant tot men het product in bezit heeft. De vrijwilliger zoekt dus niet alleen niet de informatie, maar helpt ook met het invullen van formulieren en maakt afspraken met de gemeente of ketenpartners.
- Het dienstverleningsconcept gaat uit van een toenemend gebruik van de digitale dienstverlening. Ook hier kan het servicepunt een rol in vervullen: door het geven van basiscursussen aan mensen die het lastig vinden om met een computer om te gaan, of deze daadwerkelijk te helpen met een (digitale) aanvraag.
- Het service<sup>+</sup>punt kan eventueel worden uitgebreid met aanvragen voor gemeentelijke producten en een Centrum voor Jeugd en Gezin.

Voor het Trefpunt is in 2006 een intentieverklaring getekend tussen diverse ketenpartners. Voor de service<sup>+</sup>punten zou ook voor deze opzet gekozen kunnen worden, zij het dat de gemeente hier een meer coördinerende en regisserende rol krijgt en de ketenpartners niet in het loket worden geïntegreerd, maar als backoffice op afstand fungeren voor het service<sup>+</sup>punt . Bij variant 1 zijn ketenpartners genoemd die in het “publieksplein” kunnen participeren. Dezelfde ketenpartners zouden ook een rol kunnen krijgen in het service<sup>+</sup>punt .

De ISDR ziet een meerwaarde in info+ loketten. Deze zouden bij een willekeurige niet-commerciële organisatie kunnen worden ingericht. Er zijn al voorbeelden van info+ loketten bij woningstichtingen. Voor meerdere Trefpunten is volgens de ISDR Nieuwkoop te klein.

Jaarlijks zal bekeken moeten worden of de service<sup>+</sup>punten voldoen aan de behoefte van de burger. Op termijn neemt het belang af als gevolg van de optimalisering van alle service-kanalen van de gemeente.

#### 6.4.2 WMO-ambassadeurs

Het WMO-beleidsplan noemt ook de z.g. WMO-ambassadeurs. Hun taak zou behalve het bemensen van de service<sup>+</sup>punten , ook het doen van huisbezoeken kunnen zijn. Er worden in Nieuwkoop ook nu al huisbezoeken verricht:

- door het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop in het kader van welzijnsbezoeken. Dit zijn bezoeken waarbij informatie over het Trefpunt Welzijn wordt gegeven en informatie wordt verkregen over de thuissituatie van de burgers (59 per jaar).
- door de ISDR in het kader van WMO-aanvragen. Er wordt ter plekke onderzocht welke voorzieningen het beste aansluiten bij de vraag van de burger (52 per jaar).
- Door de Gemeentewinkel: als een burger een nieuw reisdocument nodig heeft, maar het gemeentehuis niet zelf kan bezoeken (bijvoorbeeld door ziekte).

Huisbezoeken door vrijwilligers/ambassadeurs kunnen relatief eenvoudig worden gerealiseerd en kennen beperkte kosten.

Voordelen vrijwilligers /ambassadeurs	Nadelen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij huisbezoeken hoeft er geen pand gehuurd te worden.</li> <li>• Vraag en aanbod is perfect op elkaar afgestemd (de vrijwilliger hoeft niet te gaan zitten wachten op klanten).</li> <li>• De vrijwilliger werkt drempelverlagend en kan meteen de thuissituatie inschatten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De coördinatie van vrijwilligers kost tijd</li> <li>• Er moeten altijd genoeg vrijwilligers zijn om de huisbezoeken te doen.</li> <li>• De vrijwilliger kan soms teveel als orakel worden gezien en wellicht wat teveel gezag toegedicht krijgen.</li> <li>• Er kan een verschil in kennisniveau tussen vrijwilligers zijn.</li> </ul>

Gezien de huidige aantallen huisbezoeken voor de Wmo is het raadzaam om de huisbezoeken door de ‘ambassadeurs’ niet te beperken tot Wmo-taken. Een meer uitgebreide taak zou kunnen inhouden:

- Het ontvangen van mensen op de service<sup>+</sup>punt en

- Het helpen bij het invullen van formulieren
- De hulpvrager doorverbinden naar de adviseur
- De hulpvrager de weg wijzen naar de juiste instantie
- Samen met de hulpvrager naar de juiste oplossing zoeken

De kosten die gemaakt moeten worden voor de vrijwilligers:

- Coördinatiekosten
- Kosten laptop (voorzover de vrijwilligers deze ter beschikking krijgen)
- Reiskosten

Het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop werkt momenteel met veel vrijwilligers. Omdat het takenpakket van deze vrijwilligers ongeveer gelijk zal zijn als dat van de ambassadeurs is het raadzaam om deze variant samen met het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop verder uit te werken. In de interviews is door het Trefpunt aangegeven dat men voldoende vrijwilligers heeft voor meerdere locaties en dat het Trefpunt positief staat tegenover het verruimen van het takenpakket van de vrijwilligers en de locaties van het Trefpunt. Ambassadeurs kunnen afkomstig zijn van het seniorenplatform, het gehandicaptenplatform en de KBO.

De ISDR is ook een traject aan het ontwikkelen om langdurig werklozen in te zetten als vrijwilliger voor welzijnsbezoeken (2009). Als deze optie verder is doorontwikkeld kan ook naar deze groep mensen gekeken worden. De ISDR vindt het uitbreiden van het Trefpunt Welzijn met ambassadeurs een goed idee omdat het Trefpunt gedragen wordt door de burgers.

Omdat er bij het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop nu maar voor 20 uur een vaste kracht werkt is het in deze optie gewenst om t.a.v. het begeleiden van de vrijwilligers en het inrichten van de inlooppunten/servicepunten nog een kracht voor 20 uur per week aan te trekken.

### Kosten van het loket

Een kostenoverzicht van de varianten staat gegeven in bijlage 5.

Voordelen variant 3	Nadelen variant 3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een brede gemeentewinkel met, hoogwaardige dienstverlening op één locatie, waar de burger voor ál zijn vragen terecht kan voor wonen,zorg, welzijn, incl. alle gemeentelijke producten en diensten</li> <li>• Er wordt maatwerk geboden op locatie voor specifieke doelgroepen.</li> <li>• De kosten: voor één hoofdlocatie zijn beheersbaar en acceptabel qua kosten/baten.</li> <li>• Er hoeft geen huur betaald te worden voor extra locaties, aangezien de gehele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De burger kan nog maar op één locatie gemeentelijke producten krijgen. Deze locatie zal dan wel centraal moeten liggen en/of goed bereikbaar moeten zijn met het openbaar vervoer.</li> <li>• Eén hoofdlocatie met service<sup>+</sup>punten vergt veel coördinatie vanuit de hoofdlocatie, zeker als de spreekuren door vrijwilligers worden uitgevoerd.</li> <li>• In 2006 is een proef gedaan met een servicepunt in het Noorden, deze is mislukt: er kwamen steeds minder klanten. (o.a. doordat de locatie niet</li> </ul>

<p>balie in het gemeentehuis is gesitueerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De ICT-randvoorwaarden hoeven maar op 1 locatie te worden ingezet.</li> <li>• Effectief gebruik personeel: het personeel wordt niet versnipperd doordat men op meerdere locaties taken moet verrichten</li> <li>• Eenduidigheid voor de organisatie(s) en burgers waar men terecht kan</li> <li>• Frontoffice en backoffice zit bij elkaar in 1 gebouw: snelle interventie vragen/problemen</li> <li>• Relatief gemakkelijk te realiseren: tijdspad van implementatie is minder lang dan bij meerdere loketten/locaties.</li> </ul>	<p>optimaal was).</p>
--	-----------------------

### Samenvatting variant 3

Optie 3 neemt als vertrekpunt de centrale brede gemeentewinkel met een Telefonisch Informatie Centrum voor allround producten en algemene informatieverstrekking over alle gemeentelijke en niet-gemeentelijke producten, incl. die van ketenpartners ( op dit moment gesitueerd in Ter Aar). Daarachter zijn vakbalies gesitueerd zodat er maatwerk kan worden geleverd. Deze dienstverlening sluit aan bij het nieuwe dienstverleningsconcept en bij de uitgangspunten voor landelijke dienstverlening zoals beschreven.

Er wordt ook maatwerk geboden: enerzijds door het inrichten van service<sup>+</sup>punten in Ter Aar, Nieuwkoop en Nieuwveen, anderzijds door de Wmo- ambassadeurs.

Hierdoor wordt tegemoet gekomen aan de uitgangspunten van de Raad. Verzorgingshuizen / De Bruggen worden door de gemeente voorzien van producten door jaarlijks een aantal keren op locatie spreekuur te houden (het betreft overigens voornamelijk identiteitsdocumenten).

Omdat bij deze variant de Gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop op termijn zal sluiten is het belangrijk om een alternatief te bieden dat tegemoet komt, met name aan de minder mobiele burger door middel van uitbreiding van dienstverlening in de verzorgingshuizen naar de kernen, beter vervoer naar de gemeente en hulp bij het digitaal zoeken naar informatie, het invullen van (digitale) formulieren en digitaal in dienen van aanvragen.

Dit impliceert dat de infobalies van belastingen, sociale zaken, en milieu geïntegreerd worden binnen de gemeentewinkel. Ook dit sluit aan bij het bijgestelde dienstverleningsconcept en de uitgangspunten van de landelijke dienstverlening (Antwoord © KCC).

### 6.5 Producten

Welke producten kunnen in de verschillende loketten/locaties geleverd worden?

Bijlage 8. geeft een algemeen overzicht van producten die gewoonlijk geleverd worden. Voor deze producten kan de burger dus op de hoofdlocatie terecht. De in rood aangegeven producten zijn de producten die momenteel – bij basisdienstverlening- op de dislocatie geleverd worden. Voor de Wmo kan een uitsplitsing in loketproducten en back office producten worden gemaakt. Deze worden in paragraaf 6.5 afzonderlijk benoemd.

---

De gemeente heeft een aantal diensten / producten uitbesteed. Zo zijn een groot deel van de producten van belastingen aan de gemeente Alphen aan de Rijn uitbesteed, worden de producten van de sociale dienst via de ISDR geleverd, gaan milieuproducten medio 2008 naar een Intergemeentelijke Milieudienst en zijn de Wmo-taken bij de ISDR ondergebracht. Uitgaande van het bijgestelde dienstverleningsconcept zouden deze producten als themacluster in de balie op de hoofdlocatie kunnen worden ingevoegd. De vraag is of dit praktisch en efficiënt is. Bij de externe partijen is voldoende expertise aanwezig om de klant goed te kunnen helpen. Ook zijn er producten bij die erg arbeidsintensief zijn en daardoor veel tijd kosten.

Het Dienstverleningsconcept 2009 -2014 gaat uit van de gemeente als "poort tot de overheid". In het kader van efficiency en klantgerichtheid kan ervoor gekozen worden om (de informatie over) de front office producten van deze uitbestede producten in de gemeentebalie onder te brengen (uitwerking in stap 2)

### **6.6 De eenvoudige front office taken Wmo overbrengen naar gemeente (KCC)**

In de opdracht aan Novostar is het Wmo-loket afzonderlijk benoemd. In verband met het contract tussen gemeente en ISDR wil de gemeente uitsluitend t.a.v. producten, kosten, partijen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. De ISDR voert sinds 1-1-2007 een groot deel van de Wmo-taken uit voor de gemeente. Er is hiervoor een Wmo-loket ingericht in zowel Ter Aar als in Nieuwkoop, dat (deels) beperkte openingstijden kent en bemenst wordt door medewerkers van de ISDR. Het past in het dienstverleningsconcept zoals verwoord in de vorige hoofdstukken, maar ook naar de mening van de ISDR, om de front office taken van de Wmo naar de front office van de gemeente over te hevelen. Dit t.a.v. eenvoudige aanvragen: doorverwijzen, assisteren bij het gebruik van het documentatiesysteem, uitreiken van folders, innemen en doorsturen van formulieren, het maken van afspraken met de back office.

Voorbeelden van deze eenvoudige vragen zijn:

- WVG-aanvragen van bestaande cliënten;
- Seniorenvoorlichting;
- Aanvragen voor hulpdienst en klussendienst;
- Aanvragen voor maaltijden en alarmering;
- AWBZ-aanvragen: uitreiken, innemen en doorsturen van formulieren.

Meervoudige vragen, indicaties, adviesgesprekken, etc. blijven bij de ISDR en worden in de back office uitgevoerd. (zie voor de gehele productenlijst van de WMO bijlage 7)

Bijlage 2a toont dat het aantal klanten dat het Wmo-loket ook daadwerkelijk bezoekt minimaal is. Met een openingstijd van 12,5 uur op 2 locaties en 10 klanten per week liep het in 2007 niet echt storm. De vraag is of er meer klanten komen nu de openingstijden verruimd zijn naar 46,5 uur. Ook de huisbezoeken blijven beperkt tot 1 per week. Het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop voert ook Wmo-taken uit. Ook hier is de aanloop minimaal: 4 klanten aan de balie voor de Wmo, 59 huisbezoeken op jaarbasis (niet alleen voor de Wmo).

Advies: laat de back office taken door de ISDR uitvoeren, de front office taken door de gemeente. De ISDR levert al voor meer gemeenten maatwerk en is dan ook bekend met deze tweedeling in taken.

---

## 7. Conclusies

Uit bovengenoemde varianten zijn de volgende conclusies te trekken:

- De voorkeur van de Raad (Raadsprogramma) kan onder variant 1 en variant 3 worden ondergebracht.
- De statistische gegevens tonen dat de Gemeentewinkel met basisdienstverlening in de kern Nieuwkoop voldoet aan de vraag.
- Het Wmo-loket in Ter Aar en in het Trefpunt te Nieuwkoop hebben beide momenteel een minimaal aantal klanten (feitelijk één fysieke klant per uur). De vraag is om die reden gerechtvaardigd of dit loket in zijn huidige vorm moet blijven bestaan. Dat is in ieder geval qua exploitatie moeilijk te verdedigen. Optimalisatie kan worden bereikt door de Wmo-taken in te voegen in de gemeentewinkel en de Wmo-taken daarvan uitbreiden naar een Zorgloket voor Wonen-Welzijn en Zorg. Vervolgens kan maatwerk worden geboden aan de diverse doelgroepen.
- Het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop heeft voldoende klanten en dus bestaansrecht : het aantal klanten groeit nog jaarlijks. Het is wel zaak om ook de regisseursrol vanuit de gemeente te behouden; de kwaliteit/professionaliteit van dienstverlening te monitoren en te toetsen.
- Als er op diverse locaties een Zorgloket voor Wonen-Welzijn en Zorg bij komt is de vraag hoe dit gefinancierd moet worden: wil de gemeente een groot bedrag investeren in niet-gemeentelijke taken? En afwegend wat de burger uiteindelijk aan dienstverlening geboden kan worden: wegen dan de kosten op tegen de opbrengsten?
- In het algemeen wordt in de praktijk ná een fusie, één hoofdlocatie bepaald om daar hoogwaardige dienstverlening te leveren. Dit lijkt eens te meer een logische keuze nu dit aansluit bij de landelijke visie op dienstverlening. (ontwikkeling KCC)
- De behoefte aan dienstverlening op dislocaties zal in de toekomst afnemen als gevolg van de uitbreiding van de dienstverlening via alle service kanalen ( fysiek, telefoon, website/digitaal) en de toegankelijkheid daarvan. Zie bijgestelde dienstverleningsconcept zoals verwoord in de voorgaande hoofdstukken.

### Advies:

- **Variante 3** is in onze opinie de beste keuze. Zij beantwoordt aan de ultieme vorm van dienstverlening omdat er naast een centrale locatie met hoogwaardige dienstverlening ook maatwerk mogelijk blijft aan specifieke doelgroepen. Deze variant sluit het beste aan op het bijgestelde dienstverleningsconcept en de landelijke visie en ontwikkelingen t.a.v. dienstverlening. Het is daarnaast ook qua exploitatie en professionaliteit van de dienstverlening, voor wat betreft bemensing/formatie op lange termijn het meest efficiënt in te richten. De invoering van deze variant zou kunnen aansluiten bij de eventuele ontwikkelingen m.b.t. de bouw van een nieuw gemeentehuis. Wel is het belangrijk om bij keuze voor deze variant de maatregelen in te voeren, zoals beschreven in die het gevoel van “kwaliteitsverlies voor de burger kunnen verzachten/wegnemen.



---

*Na besluitvorming met betrekking tot één van de bovenstaande varianten door het MT, het college en de gemeenteraad, zal de gekozen optie in de 2e fase worden meegenomen in het implementatie/projectenplan.*

---

## Bijlage 1. Het landelijke Antwoord©

### 1. Inleiding

Van de lokale overheden wordt nu en straks steeds meer gevraagd. De omgevingsfactoren voor de publieke dienstverlening zijn drastisch gewijzigd. De eisen die aan de dienstverlening van gemeenten worden gesteld, worden de komende jaren flink opgeschroefd. De commissie Jorritsma heeft in opdracht van VNG in 2006 haar onderzoeksrapport “Publieke Dienstverlening, professionele gemeenten” gepubliceerd. Dit rapport en het eerder verschenen programma “de Andere Overheid” schetsen het toekomstperspectief van de overheidsdienstverlening tot 2015. Eén ding wordt daaruit duidelijk: modernisering van de dienstverlening is voor gemeenten géén vrijblijvende optie. Het rapport van de commissie Jorritsma, geeft een doorkijkje naar de toekomst ( 2014):

- De gemeenten zijn in 2014 de poort tot de publieke dienstverlening.
- Binnen 10 jaar hebben alle gemeenten een *Klant Contact Centrum (KCC)* voor de publieke dienstverlening. Het KCC is het organisatieonderdeel dat de schriftelijke, telefonische, elektronische en persoonlijke contacten met de burger inneemt en waar mogelijk direct afhandelt.
- Gemeenten werken aanbod gestuurd en vraaggericht (van buiten naar binnen) en vragenpatronen zijn leidend voor de horizontale werkprocessen.
- Er is één centraal nummer, maar ook de fysieke loketten blijven bestaan.
- ICT wordt de belangrijkste productiefactor van dienstverlening bij gemeenten.
- Gemeenten maken gebruik van shared services: er zijn vergaande afspraken over de standaardprocessen en –producten over de wijze van samenwerken en over gezamenlijk opdrachtgeverschap.
- Multichannelling en webservice worden over de volle breedte toegepast.
- De gemeenten moeten de kwaliteit van hun dienstverlening straks veel minder vrijblijvend definiëren dan nu het geval is. Zij leggen zichzelf normen op en binden zichzelf aan de noodzakelijke ontwikkelingen en de daarvoor noodzakelijke investeringen om die kwaliteit te halen. Dit houdt ook in dat men transparant maakt welke servicenormen er worden gehanteerd en of die normen worden gehaald. (*Transparantie en rekenschap bijvoorbeeld via het Burgerjaarverslag, via kwaliteitshandvesten, e.d.*). In de praktijk zullen met de burger afspraken worden gemaakt over prestatienormen en serviceniveaus. De keuze voor de normen die de gemeente wil hanteren is uiteindelijk altijd een politieke keuze van de gemeenteraad. De normen moeten vervolgens worden gecommuniceerd naar de verschillende klantgroepen.
- Op initiatief van gemeenten wordt op termijn wellicht een keurmerk dienstverlening ingesteld, door een onafhankelijke instantie af te geven.
- De menselijke factor en een dienstverlenende cultuur worden de komende jaren buitengewoon belangrijk. *Dienstverlening is een vak!* Om de dienstverlening verder te innoveren, moet er binnen de organisatie goede leiding zijn, kennis van projectmanagement en goed gekwalificeerde medewerkers”.

In dit hoofdstuk geven we een doorkijkje naar de toekomst. We schetsen de mogelijke taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden van een Klant Contact Centrum. Er is overigens voldoende ruimte voor een eigen invulling.

---

## 2. Van Antwoord © tot KCC

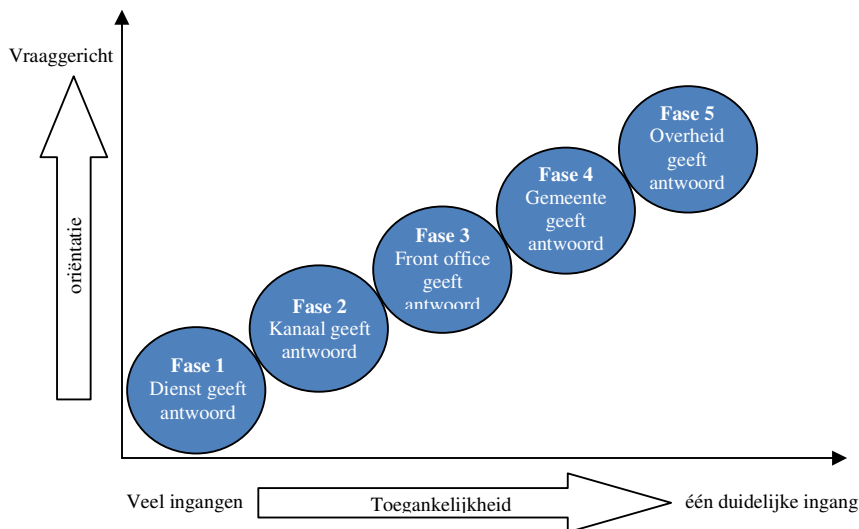
Er zal veel werk verzet moeten worden om de lokale, regionale en landelijke ambities op dit punt waar te kunnen maken. In dit hoofdstuk gaan we nader in op het landelijke beleid t.a.v. de gemeentelijke en overheidsdienstverlening. Dit om de aansluiting te kunnen zien op het concept voor de gemeente Nieuwkoop. De ambities zijn niet gering. In het concept 'Antwoord©' wordt het gemeentelijke concept voor een KCC verbreed tot de dienstverlening voor de *totale* overheid. Dit heeft als belangrijkste doel: het vergroten van het vertrouwen in de overheid en van de tevredenheid van de burgers over de gemeente. Dit wordt bereikt met het verbeteren van de kwaliteit, de service en de efficiency van de dienstverlening.

---

*Een KCC is een werkconcept en een organisatievorm tegelijk, waarbij het meer is dan alleen de voorkant van de organisatie. Het is in feite de alomvattende schil rond en de 'oren en ogen' van de overheid. Daarmee raakt de ontwikkeling van een KCC niet uitsluitend aan het domein van de front office, maar aan de gehele (gemeentelijke) organisatie (back office). Als we het hebben over de doorontwikkeling van het publieke dienstverleningsconcept in de gemeente Nieuwkoop dan worden daar uiteindelijk dus zowel de front- als de back officefunctie in betrokken.*

---

Het is de bedoeling dat er eerst een Klant Contact Centrum per gemeente wordt ingericht. Landelijk wordt een breder concept ontwikkeld (Contact Centrum Overheid). Nieuwkoop heeft 5 jaar uitgetrokken om de dienstverlening op basis van de keuze uit de uitgewerkte varianten verder te ontwikkelen. Het landelijke concept voor een Klant Contact Centrum wordt geïntegreerd in het herijkte dienstverleningsconcept. Het KCC vormt de leidraad en het referentiekader voor het veranderproces ( i.c. een groeiproces). Het kan dienen als maatstaf voor de beoogde kwaliteit van de dienstverlening, de processen, de producten, de organisatie en de kwaliteit van de medewerkers in Nieuwkoop.



## 3. Beoogde doelstellingen Klant Contact Centrum

De landelijke ambities verbonden aan het Antwoord©-concept zijn door een aantal gemeenten die al vooruit zijn gegaan in deze ontwikkeling als volgt vertaald:

- 
1. De dienstverlening moet vraaggericht zijn ingericht en uitgewerkt op basis van het Antwoord©-concept.
  2. De één loket gedachte is gerealiseerd over alle kanalen. Alle klantcontacten verlopen via één loket.
  3. De klant krijgt in één keer het goede antwoord of wordt slechts één keer door verwezen om het goede antwoord te krijgen.
  4. 80 % van de klantvragen worden door het KCC direct beantwoord.
  5. De klant krijgt altijd hetzelfde correcte antwoord, ongeacht het kanaal dat hij benut.
  6. De één loket gedachte is mede gericht op het minder belasten van de vakafdelingen zodat deze zich meer kunnen richten op hun kernfuncties. Naar schatting gaan zo'n 70 tot 80 % van de klantvragen over het verkrijgen van informatie, het maken van afspraken en het afnemen van eenvoudige en enkelvoudige producten en diensten. Dat maakt het inrichten van deze één loket functie tot een gezamenlijk belang.
  7. Alle klantcontacten voldoen aan de gestelde servicenormen.
  8. De klantcontacten worden gemonitord.
  9. De status in de afwikkeling van zijn vraag is voor elke klant op elk moment helder.
  10. Er wordt effectief gestuurd op de kwaliteit van de klantcontacten.
  11. Er wordt een sterk accent gelegd op digitale dienstverlening /bevordering self service.
  12. De klant heeft de beschikking over alle nodige informatie per product en over de afwikkeling van zijn vraag.
  13. Er wordt in het KCC ook informatie verstrekt over de diensten en producten van publieke en private ketenpartners en andere overheden. Hieronder kan worden verstaan: brandweer, politie, GGD, waterschappen, scholen, jeugdzorg, uitkeringsinstanties en zorginstellingen, e.d.
  14. De organisatie van het KCC is in 2014 gerealiseerd en haar rol, functie en positie worden geaccepteerd door de gemeentelijke organisatie en door ketenpartners en andere overheden.
  15. De ondersteunende systemen, applicaties, de informatiehuishouding, etc. zijn hierop volledig afgestemd.

#### **4. Toelichting op Antwoord© en het '14 plus netnummer'**

Om een idee te krijgen op de activiteiten die straks nodig zijn om de dienstverlening in de richting van een KCC te ontwikkelen wordt eerst het concept Antwoord© toegelicht. In juli 2005 heeft het Kabinet besloten dat er één overheidsloket voor burgers en bedrijven moet komen, dat de naam Antwoord© heeft gekregen. De gemeenten worden de front office voor niet alleen gemeentelijke, maar ook overheidsbrede dienstverlening. Dat betekent ook dat de gemeente op één telefoonnummer bereikbaar moet zijn voor alle vragen van de burger. Met het realiseren van Antwoord© wil de overheid de dienstverlening en informatievoorziening aan burgers en bedrijven verbeteren. Het ICTU programma Contactcenter Overheid (CCO) werkt samen met gemeenten, ministeries en uitvoeringsorganisaties aan de realisatie van het Antwoord© concept. Belangrijke partner is de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

---

## 5. Verschuiving van verantwoordelijkheden

Het inrichten van een KCC betekent verschuivingen in taken, rollen en verantwoordelijkheden, die hebben betrekking op:

- verschuivingen van back office (vakafdeling) naar front office (KCC)
- verschuivingen van staf- naar publieksdiensten (KCC)

Transactieniveau	Front office / KCC	Back office / vakafdelingen
Informatie verstrekken	Procesverantwoordelijk Productverantwoordelijk	Beleidskaders en Bron
Eenvoudige producten	Procesverantwoordelijk Productverantwoordelijk	Beleidskaders en Bron
Complexe zaken	Procesverantwoordelijk Aanmaken van de transactie	Beleidskaders en Bron Productverantwoordelijk Afhandelen zaak

## 6. Toelichting op de transactieniveaus en de verhouding tussen KCC en Back Office

We onderscheiden in de vraagstelling naar producten / diensten drie transactieniveaus:

### 1) Informatieverstrekking (geen zaken/transacties)

- Het verstrekken van informatie over de producten en diensten en over de afhandeling ervan.
- Het maken van afspraken met burgers behoort hier ook bij. KCC is volledig verantwoordelijk voor de informatie aan de burger. Zij wordt 'gevoed' door informatie van de vakafdelingen.

### 2) Eenvoudige en enkelvoudige producten (geen zaken/transacties)

Het beantwoorden van enkelvoudige en eenvoudige vraagstellingen van klanten. Het KCC levert direct deze producten aan het loket (via alle kanalen). De back office heeft deze producten 'gemaakt'. Het KCC verstrekt ze aan haar klanten. Het is de bedoeling dat deze producten door het KCC zoveel mogelijk geautomatiseerd kunnen worden opgeroepen en afgegeven.

### 3) Meervoudige en complexe producten (zaken)

Bij *meervoudige* producten gaat het om meerdere enkelvoudige producten, die mogelijk ontrafeld kunnen worden tot transactieniveau 2.

Bij complexe producten gaat het om ingewikkelde en vervlochten vragen of vragen waar meerdere vakafdelingen in het back office bij betrokken zullen zijn. Na een eerste intake door de KCC zullen deze vragen altijd door de back offices worden uitgewerkt, waarna het product via het KCC wordt aangeboden aan de klant. Tot deze categorie wordt ook de afwikkeling van zaken gerekend met klanten die meerdere samenhangende zaken hebben lopen met de gemeente. Dit komt voor bij bijvoorbeeld bedrijven. De verwerking van deze klantvragen gebeurt eveneens door de back office.

De klantcontacten op de eerste twee niveaus worden volledig afgewikkeld door het KCC. Het KCC is zowel product- als procesverantwoordelijk. Op het laatste niveau blijft de rol van het KCC vervolgens

---

bepikt tot de uiteindelijke afgifte van het product. Het KCC monitort en stuurt op de kwaliteit van het proces van afdoening door de back office.

### **7. Onderlinge samenhang front-office (KCC) en back office bij invoering KCC**

De front office verstrekt specifieke informatie aan de klant over de producten en diensten en de klantprocessen. Ook wordt algemene informatie verstrekt over de deelnemende overheden en ketenpartners. Er worden afspraken gemaakt met de klant over de afwikkeling van zijn vraag en eenvoudige en enkelvoudige vragen worden *direct* beantwoord. Complexe vragen gaan door naar de vakafdelingen om daar te worden afgewikkeld.

- Het KCC verzorgt alle eerste klantcontacten voor de vakafdelingen. De vakafdeling verzorgt de producten en levert valide en uniforme informatie daarover aan het KCC.
- Door het KCC wordt het klantcontact gelegd, de klantvraag geanalyseerd en geclassificeerd.
- Afhankelijk van het service/transactieniveau wordt de vraag direct beantwoord of – na registratie- vertaald in een intake voor, of in een doorverwijzing naar de vakafdeling.
- Bij inschakeling van de vakafdeling in de afhandeling van een klantvraag is altijd sprake van een zaaksgewijze behandeling.
- Het proces van afhandeling door de vakafdeling wordt vastgelegd en bewaakt op doorloop en status van afwikkeling.
- Het KCC rappelleert als de behandeling afwijkt van de gemeentebreed vastgestelde servicenormen.
- Alle loketten zijn geïntegreerd in het KCC. Het WMO-loket en het ondernemersloket zijn in ieder geval met het KCC verbonden.
- De telefonische dienstverlening wordt gestuurd door het KCC.
- Over de afwikkeling van alle klantvragen en transacties wordt door het KCC de informatie verstrekt.

### **8. Multi channeling**

- Alle kanalen zullen ook straks nog in gebruik zijn.
- De afwikkeling van de klantvraag wordt voor alle kanalen gestandaardiseerd. De informatie die per product kan worden verstrekt wordt vastgelegd in ondersteunende applicatie. Dit aan de hand van FAQ's: de meest gestelde vragen.
- Afhankelijk van de mogelijkheden van het kanaal (op basis van scripts) kunnen aanvullende werkinstructies voorzien in gestandaardiseerde antwoorden.
- Statusinformatie moet worden verstrekt voor alle kanalen (balie, telefoon, post, e-mail)
- E-dienstverlening kan sterk worden bevorderd.
- Datzelfde geldt voor de mogelijkheid afspraken te maken voor het verkrijgen van producten. Dit bevordert de efficiency.

### **9. Sturing van klantprocessen**

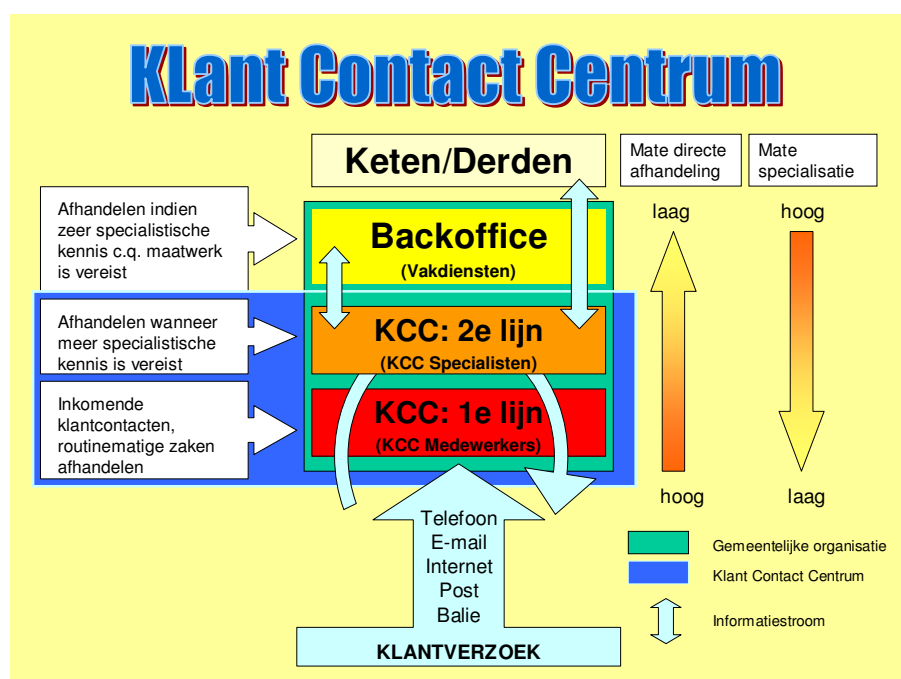
Bij de ontwikkeling van een KCC wordt meer kwaliteit verwacht van de dagelijkse aansturing van front-en back office (gelet op beider verantwoordelijkheid voor de levering van informatie en zaken). Er zal ook meer aandacht moeten zijn voor structurele kwaliteitsverbetering door normering van de

service, door het monitoren daarvan, de analyse van de resultaten en op basis daarvan het proces te verbeteren.

### 10. Sterk accent op selfservicedienstverlening

Er liggen geweldige kansen om de contacten tussen overheid en burger digitaal vorm te geven en om de dienstverlening in te richten op basis van een zogenaamd webserviceconcept. Dat houdt in dat de burger zoveel mogelijk zelf zijn diensten geheel of gedeeltelijk afneemt via Internet. Burgers beginnen daar al behoorlijk aan te wennen via het afnemen van bank- en verzekeringsproducten, E-Bay, Marktplaats, reizen, vakanties, kleding, boeken, computers, muziek, etc. Er zijn overigens altijd redenen om de persoonsgebonden service te blijven leveren voor speciale groepen, omdat de wet het voorschrijft: bijvoorbeeld de afgifte van identiteitspapieren, e.d. De gemeente zal de burger ook moeten kunnen helpen als het gaat om een product van een andere overheid. Als voor de burger het natuurlijke contactmoment buiten de gemeentelijke organisatie ligt, kan dit worden benut door de producten en diensten daar aan te bieden (denk bijvoorbeeld aan een geboorteloket in ziekenhuizen, verhuisberichten via de woningbouwvereniging, etc.)

### Model Klant Contact Center



---

## Bijlage 2: Statistische informatie WMO-loket

Openingstijden WMO-loket:

Locatie ter Aar: dinsdag 08.30 – 13.00 uur  
18.00 – 20.00 uur  
Locatie Nieuwkoop: maandag: 09.00 – 12.00 uur  
donderdag: 09.00 – 12.00 uur

Totaal: 12.5 uur per week geopend.

### Aantal klanten voor het WMO-loket, 2007

Aantal huisbezoeken voor de WMO: 1 per week

Aantal baliebezoeken, per week:

- Locatie ter Aar, overdag: 3  
's avonds: 1
- Locatie Nieuwkoop: overdag 3 (x 2 dagdelen)

Totaal: 10 baliecontacten per week

Telefoon: 5 tot 8 gesprekken per dag (voornamelijk rechtstreeks naar de ISDR)

### Aangevraagde voorzieningen, 1e kwartaal 2008

(om de voorzieningen op jaarbasis te weer te geven zijn de cijfers van het 1e kwartaal geëxtrapoleerd).

Voorziening	Aantal 1e kw.	Extrapolatie	Normtijden (BMC formatiecalculatiemodel)
Aanvraag woonvoorziening	40	160	2 uur
Aanvraag vervoersvoorziening	41	164	1,5 uur
Aanvraag rolstoelvoorziening	18	72	2 uur
Aanvraag hulp in huishouding	39	156	1,5 uur
Aanvraag herindicatie	158	632	niet bekend
Tussentijds onderzoek WVG	36	144	niet bekend
Her onderzoek WMO	0	0	niet bekend
Heronderzoek CVV	0	0	niet bekend
Heronderzoek ind. Kosten	0	0	niet bekend
Beëindiging woonvoorziening	0	0	niet bekend
Beëindiging vervoersvoorziening	8	32	niet bekend
Beëindiging rolstoelvoorziening	3	12	niet bekend
Beëindiging huishoudelijke verzorging	6	24	niet bekend
Aanvraag	0	0	niet bekend
Beëindiging	25	100	niet bekend

Front office producten: 164 op jaarbasis



---

Aangevraagde WMO-voorzieningen in het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop

Voorziening	Aantallen 2005	Aantallen 2006
Aanvraag woonvoorziening		12
Aanvraag WVG voorziening	74	113
Aanvraag hulp in huishouding	30	57
AWBZ		21

Huisbezoeken in 2005: 34

Huisbezoeken in 2006: 59

Front office producten: 203 (4 per week)

### Bijlage 3: Afstanden tabel kernen gemeente Nieuwkoop

	De Meije	Korteraar	Langeraar	Nieuwkoop	Nieuwveen	Noorden	Noordse dorp	Papenveer	Ter Aar	Vrouwenakker	Woerdense Verlaat	Zevenhoven	Noordeinde
De Meije	0	6,9	13,5	1,4	7,7	6,1	6,8	9,3	11,8	12,1	8,8	6,4	12
Korteraar	6,9	0	6,3	5,6	5,3	9,2	9,4	2,1	2,2	10	13,1	4,9	9,8
Langeraar	13,5	6,3	0	12,2	4,5	15,1	15,4	4,4	4,3	12,3	17,9	9,6	6,5
Nieuwkoop	1,4	5,6	12,2	0	6,4	5,1	5,7	8	6,7	10,8	7,7	5,1	10,7
Nieuwveen	7,7	5,3	4,5	6,4	0	9,3	9,5	3,5	6,2	6,5	12	3,8	3
Noorden	6,1	9,2	15,1	5,1	9,3	0	1	10,9	13,6	8,9	3,5	5	6,2
Noordse Dorp	6,8	9,4	15,4	5,7	9,5	1	0	11,2	13,9	9,1	2,7	5,2	6,4
Papenveer	9,3	2,1	4,4	8	3,5	10,9	11,2	0	2,7	8,1	13,6	5,4	8
Ter Aar	11,8	2,2	4,3	6,7	6,2	13,6	13,9	2,7	0	10,8	16,4	8,2	10,7
Vrouwenakker	12,1	10	12,3	10,8	6,5	8,9	9,1	8,1	10,8	0	11,9	8,2	4,4
Woerdense Verlaat	8,8	13,1	17,9	7,7	12	3,5	2,7	13,6	16,4	11,9	0	7,9	9,2
Zevenhoven	6,4	4,9	9,6	5,1	3,8	5	5,2	5,4	8,2	8,2	7,9	0	1,5
Noordeinde	12	9,8	6,5	10,7	3	6,2	6,4	8	10,7	4,4	9,2	1,5	0
Totaal:	102,8	84,8	122	85,4	77,7	93,9	96,3	87,2	107,5	113,1	124,7	71,2	88,4
Afstanden zijn in km.													

---

## Bijlage 4: Diverse vormen van dienstverlening ihkv de Wmo

- A. Informatiepunt: De meest eenvoudige vorm is een informatiepunt. Hier kan men folders en formulieren verkrijgen (zelf zoeken in folderrekken) eventueel aangevuld met een internet computer of zuil. De burger moet hier zelf zijn informatie zoeken.
- B. Informatiepunt +: het informatiepunt is hier uitgebreid met een medewerker van de organisatie waar de informatie/ het folderrek staat. De burger wordt door deze medewerker geholpen met het zoeken naar informatie en het invullen van formulieren.
- C. Servicepunt: in een servicepunt zitten medewerkers (meestal vrijwilligers) die specifiek zijn opgeleid om de burger te helpen in het zoeken naar informatie. De medewerker zoekt niet alleen de informatie, maar helpt ook met het invullen van formulieren en maakt afspraken met de gemeente of ketenpartners. Dit punt is te vergelijken met het huidige Trefpunt Welzijn Nieuwkoop.
- D. Servicepunt +: een servicepunt aangevuld met diensten van derden
- E. Wegwijzer: een loket op afstand, uitgebreid met mobiele apparatuur (computer, printer, scanner, mobiele betaalautomaat). Hierdoor kunnen burgers rechtstreeks contact leggen met diverse diensten, zoals gemeente, banken, Intergemeentelijke Sociale Dienst of zorgverzekeraar. Zowel de burger als de ambtenaar (of medewerker instelling) kunnen elkaar zien en kunnen rechtstreeks met elkaar communiceren. Op beperkte tijden gaan ambtenaren burgerzaken diensten aanbieden in de wegwijzers. Burgers kunnen dan rechtstreeks diensten aanvragen, zoals een paspoort, een rijbewijs of een uittreksel.

### *Overige vormen van dienstverlening aan de burger:*

- F. Er zijn gemeenten met een z.g. mobiel loket (bv. gemeente Osdorp heeft een mobiel Zorgloket). I.c. een bus die wekelijks de kernen aan doet. Dit levert hoge kosten op: er moet een bus worden aangeschaft of gehuurd, er is een chauffeur nodig, de brandstofkosten zijn hoog, etc.
- G. De medewerkers van burgerzaken bezoeken nu jaarlijks een aantal keren de verzorgingshuizen en De Bruggen om bewoners van nieuwe reisdocumenten te voorzien. Deze dienstverlening zou eventueel uitgebreid kunnen worden naar de inwoners van een kern.

## Bijlage 5: Voor- en nadelen inlooppunten

	Informatie-punt	Informatiepunt +	Servicepunt	Wegwijzer	Mobiel loket
<b>Voor- delen</b>	Geen personeel nodig. Weinig kosten.	Personeel aanwezig om de burger te helpen. Burger wordt geholpen bij het zoeken naar info. Medewerker zoekt contact met instelling/organisatie.	Personeel aanwezig om de burger te helpen. Burger wordt geholpen bij het zoeken naar info. Medewerker zoekt contact met instelling/organisatie en houdt regie over voortgang.	Personeel aanwezig om de burger te helpen. Burger wordt geholpen bij het zoeken naar info. Medewerker zoekt contact met instelling/organisatie en houdt regie over voortgang. Rechtstreeks contact met persoon op externe locatie. Rechtstreeks afspraken maken met persoon op externe locatie.	Komt langs de deur Personeel aanwezig om de burger te helpen. Burger wordt geholpen bij het zoeken naar info. Medewerker zoekt contact met instelling/organisatie en houdt regie over voortgang.

<b>Nadelen</b>	Formulieren / folders moeten ge-update worden. Burger moet nog zelf contact zoeken met de instelling/ organisatie. Burger moet weten wat hij zoekt.	Formulieren / folders moeten ge-update worden. Medewerker heeft beperkte kennis en tijd om burger te helpen, moet vaak doorverwijzen.	Formulieren / folders moeten ge-update worden.	Hoge kosten automatisering. Ambtenaar moet naar locatie om diensten te verrichten. Vakspecialist niet altijd aanwezig als men in belt.	Hoge kosten: aanschaf bus, brandstof, onderhoud. Bus chauffeur nodig. Beperkte tijd op 1 plek.
<b>Kosten</b>	€ 8000,= investeringen Structureel: afschrijving computer en folderrek	Investering: € 25.000,= per punt, Structureel: 60.000,= per punt	Investering: € 25.000,= per punt, Structureel: 60.000,= per punt	Investering: € 350.000,= Structureel: niet bekend	Investering: niet bekend, structureel € 100.000,=



---

## **Bijlage 6: Kostenoverzicht**

(bedragen zijn indicatief)

### *Variant 1:*

Bij een openingstijd van 3 uur per dag x 2 locaties komen de totale investeringen voor deze variant op

minimaal € 75.000,= Denk hierbij aan inrichting van een 2<sup>e</sup> lokatie, infrastructuur en aanleg ICT-voorzieningen. De structurele kosten komen op minimaal € 180.000,= uit. Dit zijn personele kosten, infrastructuur, huur pand, etc.

### *Variant 2:*

Bij een openingstijd van 3 uur per dag komen de totale investeringen voor variant 2 uit op minimaal: € 30.000,= Een belangrijk punt hierbij is of de huidige locatie gehandhaafd blijft of er voor een andere locatie gekozen wordt. Denk hierbij aan ICT en apparatuur, infrastructuur en inrichting.

De structurele kosten komen op ongeveer €100.000,= uit. Hiervan zijn de personele kosten belangrijk (die zijn er nu ook al gedeeltelijk voor deze locatie, alleen zijn in deze variant de openingstijden verruimd) . Verder infrastructuur, onderhoud apparatuur, etc.

### *Variant 3:*

De kosten van service<sup>+</sup>punten zijn sterk afhankelijk van de soort dienstverlening, de locatie en de hoeveelheid ondersteuning die door de gemeente of door de ketenpartners geboden moeten worden.

Kosten ambassadeurs: € 4000,= jaarlijks per ambassadeur. (laptop, reiskostenvergoeding, opleidingen). Coördinatiekosten: € 25.000,= per jaar (0,5 fte).

Service<sup>+</sup>punt: Investeringskosten: € 25.000,= per punt. Denk hierbij aan ICT en apparatuur, infrastructuur, inrichting.

€ 60.000 \* per punt structureel:ICT-ondersteuning, coördinatiekosten

\* bedrag afkomstig van een loket wonen-welzijn-zorg van een andere gemeente.

---

## Bijlage 7: Achtergrondinformatie

Bij het nader definiëren van de opdracht is rekening gehouden met de wensen en behoeften van de opdrachtgever, de resultaten van de interviews, de bestaande projectgroepen en het vigerende beleid van de gemeente Nieuwkoop. Voor de inrichting van dit plan is gesproken met de volgende personen:

Naam	Functie
De heer F. Buijserd	Burgemeester
De heer J. Tersteeg	Wethouder
De heer N. Jonker	Wethouder
Mevrouw P. Schrama	Wethouder
Mevrouw L. van Leeuwen	Wethouder
De heer G. Sloopers	Gemeentesecretaris
Mevrouw T. Koekebakker	Manager Gemeentewinkel
Mevrouw M. Pellis	Manager Facilitaire Zaken
De heer P. Grob	Manager Uitvoering en Handhaving
Mevrouw E. Vossen	Communicatieadviseur
Mevrouw A. Zonderop	Baliemedewerker Gemeentewinkel
De heer M. Heijman	Baliemedewerker Bouwen en Wonen
Mevrouw A. van Ginkel	Beleidsmedewerker Maatschappelijke ontwikkeling
Mevrouw E. Hörchner	Strategisch beleidsadviseur bestuur
De heer T. Vianen	Teamleider vergunningen
Koos Alebrechtse	Manager Bedrijfsondersteuning
Henk Helderton	Regievoerder belastingen
De heer S. Dijkstra	Manager Beheer Openbare Ruimte
De heer A. van Montfoort	Beleidsmedewerker Maatschappelijke ontwikkeling
Mevrouw Y. Zuidgeest	Accountmanager MEE Zuid-Holland Noord
De heer R. Meijer	Hoofd afd. Zorg en plaatsvervangend directeur ISDR
Mevrouw A. van der Meer	Cliënt- en ouderenadviseur Trefpunt Welzijn Nieuwkoop



---

**Voor de inrichting van dit plan is kennis genomen van de volgende stukken:**

- Notitie “Dienstenloket” concept in Nieuwkoop, Woerdense Verlaat en Noorden, 2004
- Nieuwsbrief Dienstenloket Stichting Trefpunt Welzijn Nieuwkoop, maart 2004
- Nieuwsbrief Dienstenloket Stichting Trefpunt Welzijn Nieuwkoop, januari 2006
- Besturingsfilosofie Gemeente Nieuwkoop, januari 2006
- Dienstverleningsconcept Gemeente Nieuwkoop, februari 2006
- Informatiebeleidsplan, versie 1.3.1, 5 april 2006
- Jaarverslag 2006 “Gids door de bureaucratie”, Trefpunt Welzijn Nieuwkoop
- Raadsprogramma 2007-2010, januari 2007
- Informatiejaarplan 2007-2008, juni 2007
- Presentatie Raadsbijeenkomst “naar een toekomstgericht dienstverlening”, september 2007
- “MeeR doen”, beleidsnota WMO 2008-2011, november 2007
- Rapport tevredenheid cliënten WMO 2007
- WMO-krant
- Programma Dienstverlening, december 2007
- Visiedocument Centrum voor Jeugd en gezin, februari 2008
- Verslagen Pim-overleg, maart en april 2008
- Rapportage 0-meting publieksonderzoek klanttevredenheid gemeente Nieuwkoop, maart 2008
- Propositie EGEM-i, versie 1.0, 19 april 2008
- Perspectiefnota 2009 – 2012 “Kiezen voor de toekomst”, 2008
- Overeenkomst tussen MEE-Zuid-Holland Noord en de Gemeente Nieuwkoop, mei 2008
- Notitie evaluatie WMO-taken door de ISDR
- Bedrijfsplan Dienstenloket Nieuwkoop, mei 2008

## Bijlage 8: Productenlijst

Productenlijst			Service-niveau			Productverantwoordelijken		Werk-instructie	Service-gesprek
Nr	Productnaam	TIC Infobalie Allround Frontoffice-balie ....	B	T	D	medewerker gemeentebalie	medew. vakafdeling	Ja/nee	Ja / neen
1	Aanduiding naamgebruik, verzoek								
2	Aansprakelijkstelling gemeente								
3	adoptie								
4	Afvalstoffenheffing								
5	Afwijking milieuregels jachthaven, melding								
6	Avondwinkel, ontheffing openstelling								
7	Bedrijfsverzamelgebouw								
8	Begrafnis of crematie, toestemming								
9	Besmettelijke dierziekte, kennisgeving- en inlichtingenplicht								
10	Bestemmingsplan, vrijstelling								
11	Bewijs van in leven zijn (attestatie de vita)								
12	Bewijs van Nederlanderschap								
13	Bezwaar tegen beslissing bestuursorgaan								
14	Beëindiging jachthaven, melding								
15	Bibliotheek								
16	Bijstandsuitkering								
17	Bijstandsuitkering, voorschot								
18	Bijstandsverlening zelfstandigen								
19	Bijzondere bijstand								
20	Bodemsanering bedrijfsterreinen, subsidie								
21	Bodemsanering of vermindering/verplaatsing bodemverontreiniging, melding								
22	Bouw- en sloopafval bewerken met mobiele puinbreker, kennisgeving								
23	Bouwplannen, inzage								
24	Bouwstoffen of schone grond brengen op of in de bodem, melding								
25	Bouwstoffenbesluit, verwijdering								
26	Bouwvergunning								
27	Braderievergunning								
28	Brandveiligheid tijdelijke bouwwerken, toestemming								
29	Briefadres								
30	Buitengewone opname psychiatrisch ziekenhuis								
31	Calamiteitenbestrijding								
32	Collectievergunning								
33	Defecte straatverlichting, melding								
34	Drank- en horecavergunning								
35	Dranken, evenementenontheffing								
36	Dunne mest, meldingsplicht bodemverontreiniging								
37	Dunne mest, meldingsplicht mestbassin								
38	Echtscheidingsvonnis, inschrijving in registers burgerlijke stand								
39	Eenmalige marktstandplaats, vergunning								
40	Erfpacht								
41	Evenementenvergunning								
42	Exploitatie prostitutiebedrijf,								

Productenlijst			Service-niveau			Productverantwoordelijken		Werk-instructie	Service-gesprek
Nr	Productnaam	TIC Infobalie Allround Frontoffice-balie ....	B	T	D	medewerker gemeentebalie	medew. vakafdeling	Ja/nee	Ja / neen
	vergunning								
43	Financiële bijstand bij bedrijfsbeëindiging								
44	Forensenbelasting								
45	Geboorte van een kind, aangifte								
46	Gebruik luchtruim, verklaring van geen bezwaar								
47	Gebruiksvergunning bedrijfspand								
48	Gedraging van bestuursorgaan, klacht								
49	Gehandicaptenparkeerkaart								
50	Geluidswagen, ontheffing								
51	Gemeenlijk monument, aanwijzing								
52	Gemeentelijk structuurplan, inzage								
53	Gemeentelijke basisadministratie, inschrijving								
54	Gevaarlijke micro-organismen, informatie over rampen								
55	Glastuinbouwbedrijven, meldingsplicht								
56	Groenstroken en restgronden aankopen								
57	Grondprijzenbeleid								
58	Heronderzoek bijstandsuitkering								
59	Hondenbelasting								
60	Horeca-, sport- en recreatie-inrichtingen, melding oprichting en verandering								
61	Huwelijk								
62	Huwelijk en geregistreerd partnerschap								
63	Huwelijk en geregistreerd partnerschap, akte van omzetting								
64	Inburgering oudkomers, certificaat								
65	Inburgeringsexamen								
66	Indicatie sociale werkvoorziening								
67	Individuele gehandicaptenparkeerplaats								
68	Informatie en klachten speelterreinen								
69	Informatie over de uitgifte van bedrijventerreinen								
70	Informatieplicht bestuursorgaan								
71	Inritvergunning								
72	Inspraak gemeentelijke beleidsvoornemens								
73	Installeren alarminstallatie, vergunning								
74	Instellingen sociale-huur sector, administratie- en inlichtingenplicht								
75	Internationaal rijbewijs								
76	Inzage in registers van de burgerlijke stand (uittreksel burgerlijke stand)								
77	Kabels en leidingen in openbare grond, vergunning								
78	Kadaster, inzage								
79	Kampeertrein, ontheffing vergunning								
80	Kampeertrein, schadevergoeding houder								
81	Kampeerterreinen, vergunning houders								
82	Kansspelen, vergunning								
83	Kiezerspas								
84	Klacht verkeersoverlast en verzoek								

Productenlijst			Service-niveau			Productverantwoordelijken		Werk-instructie	Service-gesprek
Nr	Productnaam	TIC Infobalie Allround Frontoffice-balie ....	B	T	D	medewerker gemeentebalie	medew. vakafdeling	Ja/nee	Ja / neen
	snelheidsremmende maatregelen								
85	Kleine kansspelen, melding								
86	Koop nieuwbouwwoning of bouwkaavel, inschrijving								
87	Kunstenaar, inkomensvoorziening								
88	Kwijtschelding van belasting								
89	Langdurigheidstoelage bijstandsuitkering								
90	Leerlingenvervoer, bijdrage								
91	Legalisatie handtekening								
92	Milieuvergunning								
93	Monumentenvergunning								
94	Naamskeuze kind								
95	Nederlandse identiteitskaart en identificatieplicht								
96	Nederlandse nationaliteit, verkrijging door naturalisatie								
97	Nederlandse nationaliteit, verkrijging door optie								
98	Onbewoonbaarverklarde woning, vergunning hergebruik								
99	Onbewoonbaarverklaring								
100	Onttrekking weg aan het openbaar vervoer								
101	Opbrekvergunning								
102	Openbare vermakelijkheden op zondag, ontheffing verbod								
103	Openings- en sluitingstijden horecabedrijven, ontheffing								
104	Opgraving stoffelijk overschot, vergunning								
105	Oprichten akkerbouw- of tuinbouwbedrijf met open grondsteelt, melding								
106	Oprichten voorziening of installatie Wet milieubeheer, melding								
107	Oprichting bouw- en houtbedrijf, melding aan gemeente								
108	Oprichting detailhandel en ambachtsbedrijven, melding								
109	Oprichting opslag- en transportbedrijven wet milieubeheer, melding								
110	Oprichting opslag- en transportbedrijven wet milieubeheer, melding								
111	Organiseren manifestatie, toestemming								
112	Organiseren optocht , vergunning								
113	Organiseren prijsvraag, vergunning								
114	Oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemer, uitkering								
115	Oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze, registratieplicht								
116	Oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte zelfstandige, uitkering								
117	Overlijden, aangifte								
118	Parkeerverbod, (tijdelijke) ontheffing								
119	Parkeren reclamevoertuigen, ontheffing								
120	Paspoort								

Productenlijst			Service-niveau			Productverantwoordelijken		Werk-instructie	Service-gesprek
Nr	Productnaam	TIC Infobalie Allround Frontoffice-balie ....	B	T	D	medewerker gemeentebalie	medew. vakafdeling	Ja/nee	Ja / neen
121	Persoonsgegevens in gemeentelijke basisadministratie								
122	Plaatsen informatiestand, vergunning								
123	Planschade, schadevergoeding								
124	Rampen en zware ongevallen, informatieplicht								
125	Reclame op of aan de weg, ontheffing								
126	Register gemeenschappelijke regelingen, inzage								
127	Register kinderopvangcentra en gastouderbureaus, inzage								
128	Reinigingsrecht bedrijven								
129	Relatief schoolverzuim voor hoofd school of instelling, kennisgevingsplicht								
130	Rijbewijs								
131	Rioolrecht								
132	Schade aan openbaar groen, melding								
133	Scholen in verband met naleving leerplicht, melding								
134	Schuldhelpverlening								
135	Slijterijvergunning								
136	Sloopvergunning								
137	Sluitingstijden, winkels ontheffing								
138	Speelautomaten, vergunning								
139	Sportactiviteiten, subsidie								
140	Staanplaatsvergunning								
141	Starterslening								
142	Stemmen bij volwacht								
143	Stemmen per brief								
144	Straatartiest, vergunning								
145	Streekplan, inzage								
146	Suggestie voor straatnaamgeving								
147	Tandartsenpraktijk, melding oprichting								
148	Tankstation voor wegverkeer, kennisgevings- en onderzoeksplicht								
149	Tankstation voor wegverkeer, melding								
150	Terrasvergunning								
151	Terrein ultra lichte vliegtuigen, registratieplicht beheerder								
152	Textielreinigingsbedrijven, melding oprichting en verandering								
153	Tijdelijke verhuur leegstaande woningen en gebouwen, vergunning								
154	Toekenning huisnummer								
155	Toekenning koninklijke onderscheidingen								
156	Toeristenbelasting								
157	Tweede paspoort								
158	Uitstalvergunning								
159	Uittreksel bevolkingsadministratie (GBA)								
160	Uittreksel burgerlijke stand								
161	Uitvoeren van bodemonderzoek, aanwijzing bedrijven								
162	Vaderschap, erkenning bij geboorte of later								
163	Vakantiemelding bijstand								
164	Veiligheidsrapport risico's? Zware								

Productenlijst			Service-niveau			Productverantwoordelijken		Werk-instructie	Service-gesprek
Nr	Productnaam	TIC Infobalie Allround Frontoffice-balie ....	B	T	D	medewerker gemeentebalie	medew. vakafdeling	Ja/nee	Ja / neen
	ongevallen, beoordeling								
165	Ventvergunning								
166	Verbod lozing huishoudelijk afvalwater, ontheffing								
167	Verbod lozing koelwater in de bodem, ontheffing								
168	Verbod op te koop aanbieden voertuigen op de openbare weg, ontheffing								
169	Verbod vuur te stoken, ontheffing								
170	Verhuizing en emigratie								
171	Verkeersbesluit, verzoek tot nemen								
172	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)								
173	Verklaring onder ede of belofte								
174	Verplichting van inschrijving op school of instelling, vrijstelling								
175	Verstoren zondagsrust, ontheffing verbod								
176	Vervangende leerplicht								
177	Vervoer gevaarlijke stoffen over de weg, ontheffing voorladen en lossen								
178	Vervoer gevaarlijke stoffen over vaarwegen, ontheffing								
179	Verwijdering olietank in openbare grond								
180	Verzoek om standpunt welstandscommissie								
181	Vluchtelingenpaspoort								
182	Voorkeursrecht gemeente op percelen grond, inzage								
183	Voortijdig schoolverlaten niet-leerplichtige bij instelling voor educatie en beroepsonderwijs, melding								
184	Voortijdig schoolverlaten niet-leerplichtige leerlingen, melding								
185	Voorziening in de huisvesting van scholen								
186	VOS-inrichting, gegevenslevering								
187	Vreemdelingenpaspoort								
188	Vuurwerkopslagbedrijf of vuurwerkverpakkingsbedrijf, melding								
189	Waardebeschikking onroerende zaken (WOZ-beschikking)								
190	Waarmerken afschrift op kopie								
191	Wedstrijden op de weg, ontheffing verbod								
192	Wegenverkeerswet 1994, voertuigenreglement en het reglement verkeersregels en verkeerstekens, ontheffing								
193	Welstand								
194	Welzijnswerk, subsidie								
195	Werk aan de weg, informatieverstrekking								
196	Wet milieubeheer, ontheffing								
197	Wijziging milieuvergunning								
198	Winkels, koopzondagen								
199	Woon- of verblijfsgebouwen, melding oprichting en verandering								
200	Woonwagen en woonwagenstandplaats, toewijzing								
201	Wvo-lozingsvergunning								

Productenlijst			Service-niveau			Productverantwoordelijken		Werk-instructie	Service-gesprek
Nr	Productnaam	TIC Infobalie Allround Frontoffice-balie ....	B	T	D	medewerker gemeentebalie	medew. vakafdeling	Ja/nee	Ja / neen
	<b>Wmo-producten:</b>								
202	Aan huis service								
203	Aanpassing in/bij de woning								
204	Aanvraag hulp bij het huishouden								
205	Advies, informatie & voorlichting								
206	Alternatieve geneeswijzen / therapieën								
207	Ambulante woonbegeleiding								
208	Apotheek								
209	Arbeid en dagbesteding								
210	Begeleid wonen								
211	Belangenbehartiging, collectief								
212	Belangenbehartiging, individueel								
213	Bemiddeling								
214	Bezoekdiensten								
215	Consultatiebureau								
216	Cursussen & trainingen								
217	Cesar								
218	Dagbehandeling								
219	Dagopvang / dagverzorging								
220	Diëtist(e)								
221	Ergotherapie								
222	Fysiotherapie								
223	Gehandicaptenparkeerkaart/ -plaats								
224	Gespecialiseerde verzorging								
225	Hulp bij het huishouden (aanvraag)								
226	Hulp bij het huishouden								
227	Huishoudelijke verzorging								
228	Hulpmiddelen bij de persoonlijke verzorging								
229	Hulpmiddelen bij het huishouden								
230	Hulpmiddelen bij het rusten								
231	Hulpmiddelen bij het verplaatsen								
232	Hulpmiddelen bij hobby en vrije tijd								
233	Kinderopvang								
234	Klussendienst								
235	Kortdurende opname								
236	Kraamzorg								
237	Ledenservice								
238	Logeerhuis								
239	Logopedie								
240	Lotgenotencontact								
241	Maaltijdvoorziening								
242	Maatschappelijk werk								
243	Mantelzorgondersteuning								
244	Meldpunten								
245	Mensendieck								
246	Oefentherapie								
247	Ondersteuning en begeleiding								
248	Opvang								
249	Overbruggingszorg								
250	Palliatieve zorg								
251	Palliatieve zorg thuis								
252	Personalarmering								
253	Personenvervoer								
254	Persoonlijke verzorging thuis								
255	PGB bemiddeling								
256	Pleegzorg								
257	Psychologische hulpverlening								
258	Re-integratie								
259	Reboundvoorziening								

Productenlijst			Service-niveau			Productverantwoordelijken		Werk-instructie	Service-gesprek
Nr	Productnaam	TIC Infobalie Allround Frontoffice-balie ....	B	T	D	medewerker gemeentebalie	medew. vakafdeling	Ja/nee	Ja / neen
260	Recreatieve activiteiten								
261	Revalidatie								
262	Screening								
263	Seniorenwoning								
264	Therapieën, algemeen								
265	Vaccinatie								
266	Verpleeghuis								
267	Verpleging thuis								
268	Verslavingszorg								
269	Verzorgingshuis								
270	Voeding & dietetiek								
271	Vrijwillige thuishulp								
272	Wasserij / strijkservice								
273	zaalgebruik								

Toelichting op de serviceniveaus (de knip)

B = balie  
T = telefonisch  
D = digitaal (op de website)

1. Afhandeling door de gemeentebalie, klaar terwijl u wacht.
2. Afhandeling door de gemeentebalie, resultaat later ophalen / krijgt toegestuurd.
3. Afhandeling door de gemeentebalie na ruggespraak met de vakafdeling.
4. Intake door de gemeentebalie, afhandeling door de vakafdeling.
5. Doorverwijzing naar vakafdeling, aldaar afhandeling.
6. Doorverwijzing naar een externe organisatie.
7. informatieverstrekking



---

## Bijlage 9: kernbegrippen

TIC	Telefonisch Informatie Centrum; het centrale telefonisch aanspreek- en informatiepunt voor de burger, waar zoveel mogelijk vragen direct worden afgehandeld.
Infobalie	Het centrale aanspreek- en informatiepunt voor de burger, waar zoveel mogelijk vragen direct worden afgehandeld en zoveel mogelijk producten "klaar terwijl u wacht" worden verstrekt.
Vakbalie	De balie waar de burger terecht kan voor specifieke dienstverlening.
Gemeentewinkel	Bij de gemeentewinkel kan de burger terecht voor al zijn vragen. Het TIP, de infobalie en de vakbalies vormen samen de gemeentewinkel; en via de website kunnen burgers digitaal "winkelen".
Back office	De werkorganisatie achter de gemeentewinkel, de infobalie en het TIP.
Vakafdelingen	De collega afdelingen van de afdeling Publiekszaken.