

Een klantgerichte gemeente Een kwestie van gewoon samen doén!

Actieplan gemeentelijke dienstverlening
2006 - 2010

Amersfoort

Amsterdam

Apeldoorn

Arnhem

Breda

Den Haag

Dordrecht

Ede

Eindhoven

Emmen

Enschede

Groningen

Haarlem

Haarlemmermeer

Leiden

Maastricht

Nijmegen

Rotterdam

Schiedam

's-Hertogenbosch

Tilburg

Utrecht

Zaanstad

Zoetermeer

Zwolle

Amersfoort

Amsterdam

Apeldoorn

Arnhem

Breda

Den Haag

Dordrecht

Ede

Eindhoven

Emmen

Enschede

Groningen

Haarlem

Haarlemmermeer

Leiden

Maastricht

Nijmegen

Rotterdam

Schiedam

's-Hertogenbosch

Tilburg

Utrecht

Zaanstad

Zoetermeer

Zwolle

Amersfoort
Amsterdam
Apeldoorn
Arnhem
Breda
Den Haag
Dordrecht
Ede
Eindhoven
Emmen
Enschede
Groningen
Haarlem
Haarlemmermeer
Leiden
Maastricht
Nijmegen
Rotterdam
Schiedam
's-Hertogenbosch
Tilburg
Utrecht
Zaanstad
Zoetermeer
Zwolle
Amersfoort
Amsterdam
Apeldoorn
Arnhem
Breda
Den Haag
Dordrecht
Ede
Eindhoven
Emmen
Enschede
Groningen
Haarlem
Haarlemmermeer
Leiden
Maastricht
Nijmegen
Rotterdam
Schiedam
's-Hertogenbosch
Tilburg
Utrecht
Zaanstad
Zoetermeer
Zwolle

Persoonlijke boodschap:



Een klantgerichte gemeente Een kwestie van gewoon samen doén!

Actieplan gemeentelijke dienstverlening
2006 - 2010

Dit actieplan gaat over de dienstverlening van gemeenten en heeft een reikwijdte van vier jaar. Wij maakten het om sneller te werken aan een klantgerichte, transparante en toegankelijke gemeente. Een gemeente die haar bewoners en ondernemers centraal stelt, samenwerkt met haar partners en resultaten boekt.

De totstandkoming was voor ons een kwestie van 'gewoon samen doén'. Gemeenten samen met het Rijk. Op informele wijze. Binnen de kaders van de eigen collegeprogramma's. En voortbouwend op bestuurlijke plannen met concrete acties, zoals de uitvoeringsagenda Jorritsma, de Bestuurlijke verklaring e-Overheid en het actieprogramma Andere Overheid.

Gewoon samen doén, staat met stip genoteerd voor het uitvoeren van de acties. Wij ondersteunen elkaar en spannen ons graag in voor andere gemeenten, niet alleen de 100.000+!

Wij hopen dat dit actieplan ook voor onze collega's een inspiratiebron is. We delen graag onze ervaringen en steken desgewenst een helpende hand toe. Weet ons te vinden!

Gemeentesecretarissen

Erik Gerritsen <i>Amsterdam</i>	Henk Wesseling <i>Dordrecht</i>	Paul van den Wijngaart <i>Leiden</i>	Oenze Dijkstra <i>Zwolle</i>
David Jongen <i>Den Haag</i>	Marcel Meijs <i>Enschede</i>	Arjan van Gils <i>Rotterdam</i>	

Directeuren-generaal ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Leon van Halder <i>Koninkrijksrelaties & Bestuur</i>	Rob Kuipers <i>Management Openbare Sector</i>
Lex van den Ham <i>Programma Andere Overheid</i>	

Het is het jaar van 2010...

We zijn een klantgerichte, transparante en toegankelijke gemeente.

Een gemeente die haar bewoners en ondernemers centraal stelt, samenwerkt met haar partners en resultaten boekt.

We zijn een klantgerichte gemeente die haar bewoners, ondernemers en instellingen centraal stelt.

Een gemeente die haar klanten goed bejegt, met hen meedenkt zonder onnodige lasten.

20.32 uur Mevrouw Jansen belt met het contactcentrum Antwoord©. Ze heeft een paar dagen geleden een bouwvergunning aangevraagd. In de ontvangstbevestiging van de gemeente wordt gevraagd om toezending van enkele aanvullende stukken. Ze gaat overmorgen echter op vakantie en weet niet of het lukt om de gevraagde informatie van te voren toe te sturen. De medewerker van Antwoord© vertelt haar dat ze de stukken ook digitaal kan indienen en legt het tracking and tracing systeem uit, waarmee ze vanaf haar vakantieadres de voortgang kan volgen via haar Persoonlijke Internetpagina. Mocht ze de stukken alsnog per post willen toezenden, dan kan dat natuurlijk ook. In het digitale dossier maakt de medewerker dan een aantekening dat de ontbrekende stukken binnen 4 weken worden aangevuld. De wettelijke beslistermijn wordt dan tijdelijk 'stop' gezet totdat het dossier compleet is. Mevrouw Jansen kiest voor de laatste optie en stuurt de informatie na terugkomst toe.

We zijn een transparante gemeente.

Een gemeente die inzichtelijk maakt welke rechten en plichten burgers en bedrijven hebben, welk niveau van dienstverlening ze mogen verwachten en wat de status van hun aanvragen van diensten en/of producten is.

07.15 uur Voordat ze in de trein stapt naar Den Haag wil mevrouw Jansen graag even checken hoe het staat met de aanvraag van haar omgevingsvergunning. Ze heeft samen met haar vriend een stuk grond gekocht en ze willen daar nu gaan bouwen. Vorige week hebben ze via Internet een integraal aanvraagformulier ingevuld. Op Internet hebben ze duidelijk kunnen lezen wat hun rechten en plichten zijn, welke service ze van de gemeente mogen verwachten en wat ze kunnen doen mocht hier niet aan voldaan worden. Ze weet dat de afhandeling van de aanvraag nog een aantal weken duurt, maar is toch nieuwsgierig naar de stand van zaken. Met haar DigiD logt ze in op haar Persoonlijke Internetpagina. Daar ziet ze dat Martijn van de afdeling Vergunningen haar aanvraag coördineert en heeft uitgezet bij de betrokken afdelingen. Zo te zien ligt alles op schema. Om 07.20 uur stapt ze gerustgesteld de deur uit om haar trein te halen.

We zijn een toegankelijke gemeente.

Burgers, ondernemers en instellingen weten onze gemeente gemakkelijk te vinden via de kanalen die zij waarderen.

Onze gemeente leert met en van anderen. We delen onze ervaringen met andere gemeenten, zodat we van elkaar kunnen leren.

14.30 uur Martijn, hoofd van de Afdeling ICT binnen zijn gemeente, heeft van zijn wethouder de opdracht gekregen om hun Antwoord© uit te bouwen tot een multichannel klantcontactcenter, waar burgers en bedrijven langs alle kanalen contact op kunnen nemen met de gemeente. Binnen zijn gemeente is er een goed draagvlak voor deze ontwikkelingen, want ze passen binnen een breder organisatievraagstuk waar bestuurlijk veel aandacht voor bestaat. Martijn heeft echter geen goed beeld van hoe hij moet beginnen en raakt hierover ook moeilijk in gesprek met zijn leveranciers. Hij besluit daarom hulp van buitenaf in te roepen. Via GovUnited zoekt hij ondersteuning bij dit proces. Binnen enkele dagen is een detacheringcontract getekend met een collega van een bijgelegen gemeente, die vorig jaar al een soortgelijk traject heeft doorlopen. Met deze collega en verdere ondersteuning van GovUnited gaat Martijn aan de slag met de ICT-ontwikkelingen in zijn gemeente.

Onze inzet voor de komende vier jaar

Een klantgerichte gemeente

Een kwestie van gewoon samen doén!

Om dit toekomstbeeld te realiseren zetten we ons de komende vier jaar (2006 – 2010) in voor een aantal acties. We gaan investeren in gemeentelijke contactcentra ('Antwoord'), in Persoonlijke Internetpagina's (PIP), in het verminderen van de lasten voor burgers, ondernemers en instellingen, en in kwaliteitsinstrumenten voor onze gemeenten. Een belangrijk onderdeel van deze investeringen bestaat uit aandacht voor de klantgerichtheid van onze organisatie.

We willen de ervaringen die we hiermee opdoen graag delen met andere gemeenten om zo van en met elkaar te leren en andere gemeenten te stimuleren ook met dit Actieplan aan de slag te gaan. Belangrijke verbanden daarvoor zijn in ieder geval de gemeentesecretarissen van de 100.000+ steden, de Vereniging van Gemeentesecretarissen, de Vereniging van Directeuren Publiekszaken, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en onze eigen regio's. De acties die we de komende vier jaar gaan uitvoeren staan hierna vermeld.

Antwoord©

Vriendelijk en betrokken

Burgers en ondernemers kunnen niet altijd hun weg vinden in overheidsland. Ze weten niet waarvoor ze waar moeten zijn en worden veel doorgeschakeld of doorverwezen. De vragen die ze stellen worden niet altijd consistent beantwoord; de beantwoording is afhankelijk van de persoon, het kanaal en het tijdstip. Vragen waarbij meerdere organisaties betrokken zijn, zijn vaak moeizaam en kennen lange doorlooptijden.

Om de klant centraal te stellen, in plaats van onze eigen organisatiestructuur, werken we aan 'Antwoord©'. Dit is een telefonisch contactcenter voor gemeentelijke dienstverlening, bereikbaar via één telefoonnummer (14 nr. reeks), waarin het gros van de vragen van burgers en bedrijven in één keer afgehandeld kunnen worden.

Wij sluiten aan bij de ontwikkelingen rondom het multichannel klantcontactcenter, waar alle overheden gezamenlijk aan werken.

Onze ambitie voor 2006 – 2010

2010 We hebben allemaal een multichannel klantcontactcentrum, zoals geformuleerd in de visie van de Commissie Jorritsma op de gemeentelijke dienstverlening.

2007 We hebben allemaal een telefonisch contactcenter (Antwoord©), bereikbaar via een 14-nummerreeks, waar we 80% van de informatieaanvragen¹ direct afhandelen. Burgers en ondernemers weten ons langs deze weg goed te vinden.

2006 De gemeenten Amsterdam en Rotterdam bundelen hun kennis en ervaringen op dit terrein, zodat andere gemeenten hiervan optimaal gebruik kunnen maken op weg naar hun Antwoord©.

Acties

A. Amsterdam en Rotterdam bundelen in 2006 hun kennis en ervaringen.

1. Amsterdam en Rotterdam maken een modeldraaiboek voor gemeenten die al één telefoonnummer hebben en één voor gemeenten die nog geen telefonische ingang hebben. In dit draaiboek gaat het ondermeer over:
 - Het aankiesbaar maken van een 1400 nummerreeks (m.b.v. ministerie van Algemene Zaken).
 - Het mini-experiment in het kader van de benchmark publiekszaken gericht op het in kaart brengen van consequenties van het werken met één telefoonnummer voor de interne organisatie.

¹ Vragen die de burger/ondernemer ook zelf op het web kunnen vinden, waarvoor geen registratie nodig is en geen raadpleging van klantinformatie.

- Samenwerkingsmodellen voor gemeenten die hetzelfde netnummer hebben.
 - Modelwerkprocessen/-werkinstructies/-functiebeschrijvingen.
 - Antwoorden voor de gemeentelijke producten- en dienstencatalogi in standaardscripts.
 - Het benutten van al beschikbare kennisbanken.
2. Ze geven inzicht in opleidingen en trainingen die nodig zijn voor een goed functionerend Antwoord©.
 3. Samen met het Rijk (AZ/BZK) en de VNG ontwikkelen ze een stijlgids voor de gemeenschappelijke communicatiestrategie over Antwoord© richting burgers en bedrijven.

B. De overige Kloosterhoeve gemeenten sluiten zich in 2007 aan bij Antwoord©.

1. We melden ons hiervoor in 2006 bij de VNG, de VNG maakt daarvoor een aanmeldingsformulier.
2. Op basis van het modeldraaiboek van Amsterdam en Rotterdam formuleren we in 2006 de ambities voor Antwoord© (Welke vragen willen we kunnen beantwoorden? Welke groepen willen we bedienen? Welk serviceniveau streven we na?) en maken we een plan van aanpak dat we in onze eigen gemeenten gaan uitvoeren. We maken daarbij gebruiken de modelwerkprocessen/-werkinstructies/-functiebeschrijvingen van Amsterdam en Rotterdam.

3. We gebruiken in 2007 de standaardscripts van Amsterdam en Rotterdam en passen deze – waar nodig – aan onze lokale situatie aan en breiden ze uit met vragen die we zelf extra willen beantwoorden. Dezelfde informatie ontsluiten we ook op onze Internetsite. Deze actie helpt ons om onze organisatie meer klantgericht te laten denken en werken; de diverse diensten moeten zelf hun (aanbodgerichte) diensten en producten en de achterliggende processen in kaart brengen en klantgericht uitschrijven en doorvertalen naar informatie voor de site en de scripts. Tevens sturen we hiermee beter op onze kanalen.
4. We geven de backoffice de verantwoordelijkheid voor het actualiseren van de informatie en de afhandeling van doorgestuurde vragen. Met een intern tracking & tracing systeem wordt bijgehouden welke vragen nog open staan en of ze tijdig behandeld worden en hierop wordt de backoffice dan automatisch gesignaleerd.
5. We mobiliseren steun van het management/de beslissers via de aandacht voor het verbeteren van onze dienstverlening, zodat we de bestaande verkokering en machtsstructuren binnen de gemeentelijke organisatie kunnen tackelen.
6. We zoeken regionaal de samenwerking op met gemeenten die hetzelfde netnummer hebben.

7. We hanteren de minimumcriteria voor aansluiting bij de 14-reeks, zoals geformuleerd door de werkgroep 'Service-nummer (telefonie) van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten':
 - Een klant die het nummer belt kan altijd geholpen worden (direct of via doorverbinden).
 - De klant krijgt bij voorkeur direct een 'mens' aan de telefoon.
 - In 2007 worden 80% van de telefoontjes binnen 20 seconden opgenomen.
 - In 2007 zijn we minimaal bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.30 – 17.00 uur. Dit breiden we uit tot een 24-uurs bereikbaarheid in 2010, waarbij we werken met terugbelnotities omdat buiten kantooruren niet doorverbonden kan worden.
 - We handelen 80% van de informatieaanvragen direct af en schakelen maximaal 20% door naar de backoffice. We schakelen in totaal maximaal driemaal door, waarbij we het serviceniveau hanteren van 80% direct afhandelen, 15% afhandelen met een keer doorschakelen en 5% afhandelen met twee- tot drie keer doorschakelen. Hiervoor ontwikkelen we een adequaat intern 'nummerplan', voor het gericht kunnen doorverbinden. Wanneer het niet anders kan maken we terugbelnotities die de volgende werkdag uitgevoerd worden.
 - We gebruiken de stijlgids die VNG, Amsterdam, Rotterdam en het Rijk (AZ/BZK) ontwikkelen voor de communicatie richting onze burgers en bedrijven over Antwoord©.

8. Om de kwaliteit van Antwoord© te borgen nemen we deel aan landelijke kwaliteitsmetingen/benchmarks, die gebaseerd zijn op de vastgestelde servicelevels (deze worden ontwikkeld in het kader van de Commissie Jorritsma). We sturen intern op deze servicenormen, door ze vast te leggen in dienstverleningsovereenkomsten met onze diensten.
9. Wanneer Antwoord© goed draait in onze gemeenten gaan we deze ontwikkelen tot multichannel klantcontactcentra. Daarbij gebruiken we de groei modellen die nu in het kader van Commissie Jorritsma worden uitgewerkt.

Voor meer informatie en ondersteuning

- Kloosterhoeve: Amsterdam en Rotterdam zijn de ambassadeurs van dit onderwerp en helpen de overige Kloosterhoeve gemeenten bij de invoering in hun gemeenten.
- De VNG: www.vng.nl/ VNG Agenda/ gemeentelijke dienstverlening.
- Rijk: AZ/RVD/DPZ, BZK/DGMOS/ DIOS.

De Persoonlijke Internetpagina

De elektronische overheid persoonlijk gemaakt

Gemeenten werken hard aan toegankelijkheid en klantgerichtheid van hun dienstverlening. De elektronische overheid helpt daarbij. We hebben al het streefcijfer van 65% elektronische dienstverlening gehaald. Het is nu tijd om deze dienstverlening persoonlijk te maken, om de Andere Overheid tot Mijn Overheid te maken.

Om dit te bereiken wordt door alle overheidsorganisaties hard gewerkt aan een Persoonlijke InternetPagina (PIP) voor alle inwoners van Nederland. Doel is persoonsgebonden zaken te kunnen doen en informatie uit te wisselen met de overheid, op elk gewenst moment en op elke gewenste plek, op een wijze die de burger het best bevalt, zo snel en zo goedkoop mogelijk en met zo weinig mogelijk administratieve last.

De 24-uurs dienstverlening komt zo weer een stapje dichterbij. De gemeenten als de toegangspoort voor burger en bedrijf naar de overheid, zoals verwoord door de commissie Jorritsma en door de VNG en het kabinet gedeeld. Hiermee sluiten we ook aan bij de BurgerServiceCode van burger@overheid.

Met de PIP geven we burgers de mogelijkheid zelf de regie in handen te nemen en zelfbewust te zijn in hun relatie met de overheid. Persoonlijke informatie van burgers, die nu nog versnipperd is in vele bestanden van overheidsdiensten, wordt in de PIP bijeengebracht en burgers kunnen op

deze wijze hun eigen gegevens inzien en eventueel wijzigen op elk gewenst tijdstip. Dat is goedkoper en effectiever. Wij willen ons onderscheiden door ambitieus aan de slag te gaan met het aanbieden van onze elektronisch beschikbare gemeentelijke diensten via de PIP. Dat houdt de gemeente scherp. Immers, gebleken is dat burgers die ontevreden zijn over de dienstverlening minder vertrouwen hebben in de overheid en minder snel gaan stemmen.

De belangrijkste basisinfrastructuur komt op één centrale plek beschikbaar voor gemeenschappelijk gebruik. De PIP wordt uiteindelijk gevuld met gegevens en (digitale inkijkjes in) dossiers en dynamische formulieren uit alle overheidsorganisaties vanuit een grote hoeveelheid van processen, systemen en administraties. De gegevens en documenten zullen volgens standaarden geregistreerd (intake), beheerd, uitgewisseld en gepubliceerd moeten worden, maar dat gebeurt elders. De PIP is technisch gezien het 'digitale doorgeefluik' tussen die bestanden die in backoffices en mid-offices reeds gekoppeld zijn.

Onze ambitie voor 2006 – 2010

2010 Wij hebben de PIP gevuld met voor onze burgers en bedrijven meest belangrijke en relevante gemeentelijke diensten.

2008 Wij sluiten aan bij de landelijke uitrol van PIP.

2006 Den Haag, Dordrecht en Amsterdam starten in ieder geval met het 'vullen' van de PIP met gemeentelijke diensten en producten.

2007 Den Haag, Dordrecht en Amsterdam draaien mee in de pilotfase onder een tiental organisaties, die in 2006 gedurende een proeffase op kleine schaal is getoetst.

2006 We zoeken aansluiting bij het Rijk, uitvoeringsorganisaties, provincies, waterschappen en andere gemeenten, conform de afspraken die hierover zijn gemaakt in het Overheden overleg van 18 april 2006. De PIP dwingt ons namelijk over onze gemeentelijke grenzen heen te kijken en het gebruikersperspectief centraal te plaatsen. De inhoud van de PIP komt van alle lagen van de overheid. Gemeenten die voorop lopen bieden steun aan gemeenten die nog minder ver zijn.

Acties

A. Inhoud van de PIP

1. In onze gemeenten kunnen burgers via hun PIP in 2010 in ieder geval de volgende gemeentelijke zaken doen met ons:
 - Burgerzaken: paspoorten, trouwdocumenten, aangifte geboorte etc.

- Openbare ruimte: meldingen zoals losse stoeptegels, omgevallen bomen en defecte straatverlichting.
- Vergunningen: aanvragen, volgen, afhandelen en bezwaar maken, berichtgeving over aangevraagde vergunningen in 'mijn buurt' via digitale kaarten.
- Belastingen: WOZ informatie zoals de taxatieverslagen en de on-line betaling.
- Sociale voorzieningen: uitkeringen, gehandicapten aanpassingen zoals rolstoelen en liften.
- Klachten aan de overheid, melden en volgen.
- Onderneming starten.
- Subsidie aanvragen volgen en afhandelen.
- De producten en diensten uit de samenwerkende productencatalogi vinden.
- De producten en diensten uit het bedrijvenloket vinden.
- De e-formulierengenerator functionaliteit benutten.
- En overige gemeentelijke diensten die al digitaal beschikbaar zijn.

2. Wij ontwikkelen in 2006 gezamenlijk en in samenwerking met de projectorganisatie PIP een prioriteitstelling binnen deze diensten, met een duidelijk tijdschema voor realisatie.

3. Wij bepalen in 2007 samen met onze (groepen van) burgers en bedrijven wat voor hen de belangrijkste aanvullende gemeentelijke diensten zijn, die zij graag in de PIP opgenomen zien.

B. Noodzakelijke technische voorzieningen

Om de diensten aan te kunnen bieden, zijn tal van technische voorzieningen nodig. Deze worden voor een belangrijk deel gemeenschappelijk georganiseerd, maar vergen ook voorzieningen binnen de gemeente en tussen de gemeente en andere overheidsorganisaties.

1. Wij zorgen ervoor dat landelijk gemaakte basisvoorzieningen klaar gemaakt worden voor toepassing binnen onze gemeentelijke organisatie. Hiervoor maken wij gebruik van de afspraken die voor een groot deel gemaakt zijn in het Overhedenoverleg van 18 april 2006. Het gaat om de volgende voorzieningen, die door de rijksoverheid en voor zover het GBA en BAG betreft samen met de gemeenten, volgens onderstaand schema gemaakt worden:
 - Basisregistraties: Personen (GBA, 2007), Bedrijven (BROI, 2008), Gebouwen en Adressen (BAG, 2009), Kadaster en Topografie (2007).
 - Authenticatievoorzieningen: DigiD en de eNIK (2006).
 - Koppelingsnummers BSN en BIN (2006).
 - E-formulierenvoorziening (gereed).
 - Bedrijvenloket (2006).
2. Wij zorgen ervoor dat onderstaande lokale technische voorzieningen eveneens geregeld zijn, om alles werkbaar te maken.
 - Elektronisch maken van onze belangrijkste diensten (minimaal 65%).

- Intakesystemen voor de verschillende kanalen achter het loket.
- Kernregistratie medewerkers voor authenticatie aan de 'binnenkant'.
- Contentmanagementsystemen.
- Inkijkvoorzieningen.
- Betalingsvoorzieningen.
- Gegevensmagazijnen.
- Zakensystemen met Workflowmanagement en documentmanagement, en tracking & tracing.
- Geografische informatiesystemen voor kaartgeoriënteerde diensten.
- Inloggen via DigiD.

3. Wij haken aan bij de PIP die uit gaat van 'Opensource en Openstandaarden', overeenkomstig het beleid van de VNG.

C. Gebruik maken van elkaars kennis en capaciteiten

Het is aan de gemeenten zelf om te bepalen welke diensten zij via de PIP aan willen bieden. Wij willen dit echter gezamenlijk oppakken. Leren van elkaar, samen standaarden maken voor de gemeenten. Het gezamenlijk optrekken vermindert ook de kosten en kan de kwaliteit verhogen. Deze gezamenlijkheid sluit zoveel mogelijk aan bij organisaties als EGEM, het Rijk (BZK en EZ) en de VNG. Daarnaast werken we uiteraard samen met de andere overheidsorganisaties die ook werken aan de PIP.

1. In 2006 maken wij samen, met als voorlopers Den Haag, Dordrecht en Amsterdam, een goede uitvoeringsagenda voor de gemeenten, op basis van onze eigen gemeentelijke ervaring en die van EGEM,

ICTU, de VNG en BZK. Daarbij maken wij en onze partners gebruik van het 'hergebruik' principe; dat wat door iemand al succesvol is ontwikkeld, wordt door de andere partijen zoveel mogelijk benut.

2. Wij helpen bij de ondersteuning van gemeenten die aan het begin van het traject staan. Voor deze gemeenten is het belangrijk dat er geavanceerde instrumenten en implementatiekennis beschikbaar komt. Deze gemeenten kunnen bij het maken en realiseren van de invoeringsplannen hulp krijgen van samenwerkingsverbanden Dimpact (waaronder Zwolle en Enschede) en het in oprichting zijnde GovUnited (www.govunited.nl) met daarachter diverse overheidsinstanties en particuliere bedrijven die gedeelten van de elektronische overheid ontwikkelen en beheren, zoals EGEM, de GBO en de I-teams.
3. Wij helpen mee aan het zetten en gebruiken van standaarden. Deze zijn nodig voor uitwisseling van bestaande informatie met de andere organisaties.

Voor meer informatie en ondersteuning

- Kloosterhoeve: Dordrecht, Den Haag en Amsterdam zijn de ambassadeurs van dit onderwerp en helpen de overige Kloosterhoeve gemeenten bij de invoering in hun gemeenten.
- Onderling: GovUnited, Dimpact.
- EGEM, ICTU, VNG en Rijk (waaronder I-teams).

Verminderen lasten

Van last naar lust

Onnodige regels en bureaucratie ondermijnen het vertrouwen van burgers en ondernemers in de overheid. De ergernissen houden vooral verband met ervaren zinloosheid, overbodigheid, tijd/kosten, en vooral een slechte dienstverlening. Meer specifiek: meermalen dezelfde gegevens aanleveren, wachten, formulieren invullen, onbegrijpelijkheid, dubbel werk, bereikbaarheid, systeemfouten, kastje naar de muur, gebrek aan inlevingsvermogen bij de ambtenaar, verspilling en vernedering.

Wij willen zowel de feitelijke lasten verminderen als de bejegening verbeteren. Daaraan zitten natuurlijk grenzen, voortkomend uit onze wettelijke taken en verantwoordelijkheden. Ook zijn we gebonden aan principes als zorgvuldigheid en rechtmatigheid.

Onze ambitie voor 2006-2010

2010 We hebben de regeldruk verminderd voor burgers, ondernemers en instellingen.

2010 We hebben het vergunningenregime aangepast zodat burgers en bedrijven aantoonbaar minder tijd en geld kwijt zijn.

2010 Burgers, ondernemers en instellingen staan centraal in onze procedures en weten wat zij kunnen verwachten van ons.

Acties

A. 25% minder administratieve lasten voor burgers en ondernemers

1. Wij organiseren bijeenkomsten met (vertegenwoordigers) van burgers en ondernemers om vast te stellen wat de meeste last veroorzaakt en waar de grootste irritaties liggen (kwalitatieve nulmeting).
2. We houden bestaande informatieverplichtingen tegen het licht en bepalen wat functionele en niet-functionele informatie is. Deze laatste schrappen we zoveel mogelijk.
3. We stroomlijnen de contactmomenten met burgers en bedrijven, via bijvoorbeeld het bedrijvenloket en accountmanagers. Bedrijven die zich altijd goed aan de regels houden, behandelen we minder strikt.

4. We verminderen de lasten door zoveel mogelijk via Internet mogelijk te maken, door formulieren elektronisch beschikbaar te stellen, door gegevens intern te hergebruiken, door procedures op elkaar af te stemmen en door accountmanagers in te stellen voor bedrijven.

5. Wij maken hiervoor gebruik van de informatie die beschikbaar is op www.lastvandeoverheid.nl.

6. Wij wisselen één keer per jaar ervaringen met elkaar uit, bij voorkeur samen met de VNG.

B. Vergunningen

1. We bekorten de beslistermijnen/doorlooptijden voor het verlenen van vergunningen.
2. We beperken het aantal formulieren voor vergunningaanvragen en hergebruiken gegevens, door optimaal gebruik van het basisbedrijvenregister, combinatie van formulieren, elektronisch beschikbaar stellen van formulieren (daarvoor kijken we wat landelijk beschikbaar is), heldere vraagstelling en doorgeleiding en beperking van het aantal kopieën van een aanvraag.
3. We willen prikkels inbouwen om vergunningen binnen de afgesproken beslistermijnen te verlenen. We onderzoeken daarvoor de mogelijkheden van het terugbetalen van de leges aan de aanvrager en van de *lex silentio positivo*.

4. Vergunningen krijgen – waar dat kan – een langere geldigheidsduur waardoor ondernemers minder vaak een nieuwe vergunning hoeven aan te vragen.

5. We bezien of er alternatieven zijn voor vergunningen, bijvoorbeeld meldplichten.

6. We stellen kwaliteitsnormen voor vergunningen, waarbij de last voor de klant, de uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid belangrijke elementen zijn. Deze normen kunnen per gemeente verschillen, maar wij maken zoveel mogelijk gebruik van elkaars kennis.

C. Toezicht

1. Er wordt aangehaakt bij het landelijke programma Samenwerkende Inspecties door het meewerken aan pilots.
2. Jaarlijks wordt een integraal gemeentelijk toezichts- en handhavingsprogramma opgesteld, dat door het College wordt vastgesteld. Bij het opstellen van het programma worden ook (groepen van) instellingen en bedrijven betrokken en wordt ook gekeken of er in regionaal verband meer kan worden samengewerkt. Tevens bezien we hoe we de moderne techniek kunnen toepassen om slimmer te handhaven en toezicht te houden.
3. Er worden kwaliteitsnormen voor toezicht en handhaving gemaakt in lijn met het traject 'Handhaven op niveau'. Deze normen kunnen per gemeente verschillen, maar zoveel mogelijk wordt gebruik gemaakt van elkaars kennis.

D. Bejegening

Naast het veranderen van de bejegening ten opzicht van de omgeving bij het uitvoeren van bovenstaande acties, is het belangrijk ook in het algemeen te zorgen dat de burger, het bedrijf of de instelling meer centraal komt te staan in de bureaucratie. De klantvraag staat centraal in plaats van de institutionele organisatie.

1. Wij stellen kwaliteitshandvesten op, ook op het terrein van de regelgeving en procedures. Bij het opstellen ervan worden de klanten betrokken.
2. De (kwetsbare) groepen en bedrijven die te maken hebben met complexe regelgeving krijgen ofwel een eigen ingang, ofwel een accountmanager.
3. Wij organiseren cursussen op het terrein van bejegening.
4. Wij rekenen onze managers af op de mate waarin ze bijdragen aan de gewenste cultuuromslag.

Voor meer informatie en ondersteuning

- Algemeen: www.regeldruk.nl
- Kloosterhoeve: Rotterdam, Enschede, Leiden, Zwolle.
- De VNG: www.vng.nl/VNGAgenda/ gemeentelijke dienstverlening.
- Rijk:
 - Administratieve lasten Burgers: BZK/DGMOS/DIIOS, www.lastvandeoverheid.nl
 - Taskforce vereenvoudiging Vergunningen: EZ
 - Samenwerkende Inspecties: VROM
 - Kwaliteitshandvesten: BZK/DGMOS/AO, www.kwaliteitshandvesten.nl

Verbeteren kwaliteit van de dienstverlening Naar een samenhangend kwaliteitspakket voor gemeentelijke dienstverlening

Gemeenten gebruiken allerlei instrumenten voor het meten, afrekenbaar maken, normeren en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. De ene gemeente concentreert zich op het vergelijken met en leren van andere gemeenten en de andere gemeente is vooral gericht op het normeren van haar dienstverlening samen met burgers en ondernemers.

Het pakket van kwaliteitsinstrumenten wordt nu nog te versnipperd ingezet, terwijl er juist wel een belangrijke onderlinge samenhang tussen de instrumenten zit, gericht op vergelijken, verbazen, leren en verantwoordwoorden. Het is daarom van belang om de samenhang van kwaliteitsinstrumenten te promoten en door te ontwikkelen. Wij willen daarbij een rol spelen.

Overigens is overheidsdienstverlening niet hetzelfde als dienstverlening door een bedrijf. Er valt veel van elkaar te leren, maar de overheid is strakker gebonden aan principes als zorgvuldigheid en rechtmatigheid. Dat is geen excuus voor minder optimale dienstverlening, maar wel een gegeven dat bij de beoordeling meegenomen moet worden.

Onze ambitie voor 2006 – 2010

2007 We hanteren elk een samenhangend kwaliteitspakket voor onze gemeentelijke dienstverlening, zoals wordt opgesteld in de uitvoeringsagenda van de Commissie Jorritsma. Met dit pakket zetten we in op meten, afrekenbaar maken, normeren en verbeteren van onze dienstverlening.

Acties

We voeren in 2006 allemaal de bestaande kwaliteitsinstrumenten in, voor zover dat nog niet is gebeurd. Het gaat daarbij om:

- www.watdoetjegemeente.nl om inzicht te geven in onze prestatiecijfers op het gebied van wachttijden, afhandeltermijnen, klanttevredenheid, elektronische dienstverlening en prijzen. Met behulp van de toepassing 'staat van de gemeente' maken we bestuurlijke kengetallen beschikbaar.
- De benchmark publiekszaken en andere benchmarks om onze kwaliteit van de dienstverlening onderling te vergelijken met andere gemeenten, zodat we daarvan kunnen leren en om good practices op te sporen.
- Een model kwaliteitshandvest/certificaat, waarin standaard vastgelegd wordt wat burgers en bedrijven mogen verwachten van de dienstverlening in onze gemeenten. Deze 'servicenormen' stellen we samen met (groepen van) burgers en bedrijven op en maken we openbaar via onze Internetsite. Daarbij besteden we ook aandacht aan een duidelijke compensatieregeling voor als we deze normen niet halen en aan een eenvoudige klachtenprocedure.

Den Haag en Dordrecht werken in 2006 mee aan de ontwikkeling van een samenhangend kwaliteitspakket, in het kader van de uitvoeringsagenda van de Commissie Jorritsma. Den Haag richt zich daarbij op de gehele breedte van kwaliteitsinstrumenten en Dordrecht vooral op benchmarks. Ze gebruiken de Kloosterhoeve-gemeenten daarbij om te sparren en ideeën te toetsen.

We maken in 2007 allen gebruik van het samenhangende kwaliteitspakket in onze gemeenten, zoals opgesteld in het kader van de Commissie Jorritsma.

Voor meer informatie en ondersteuning

- Kloosterhoeve: Den Haag en Dordrecht
- De VNG: www.vng.nl/ VNG Agenda / gemeentelijke dienstverlening
- BZK
- www.watdoetjegemeente.nl
- www.benchmarkenindeopenbaresector.nl
- www.kwaliteitshandvesten.nl

Colofon Juni 2006

Dit is een uitgave van programma Andere Overheid in samenwerking met de zeven gemeentesecretarissen en de Directeuren-generaal Koninkrijksrelaties en Bestuur, Management Openbare Sector, programma Andere Overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken.

Dit actieplan sluit aan bij de 'bestuurlijke agenda gemeentelijke dienstverlening 2015'(commissie Jorritsma), het 'actieplan Andere Overheid' en de bestuurlijke afspraken gemaakt in de 'Verklaring betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid'.

www.andereoverheid.nl

ANDERE OVERHEID

Amersfoort

Amsterdam

Apeldoorn

Arnhem

Breda

Den Haag

Dordrecht

Ede

Eindhoven

Emmen

Enschede

Groningen

Haarlem

Haarlemmermeer

Leiden

Maastricht

Nijmegen

Rotterdam

Schiedam

's-Hertogenbosch

Tilburg

Utrecht

Zaanstad

Zoetermeer

Zwolle

Amersfoort

Amsterdam

Apeldoorn

Arnhem

Breda

Den Haag

Dordrecht

Ede

Eindhoven

Emmen

Enschede

Groningen

Haarlem

Haarlemmermeer

Leiden

Maastricht

Nijmegen

Rotterdam

Schiedam

's-Hertogenbosch

Tilburg

Utrecht

Zaanstad

Zoetermeer

Zwolle