

Tynaarlo geeft Antwoord!

Een visiedocument voor de gemeente Tynaarlo om te
komen tot Overheid heeft **Antwoord**©

Versie 1.0
Vries augustus 2009
Edwin Sikkens

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Onze visie op dienstverlening: Tynaarlo in 2015.....	4
2.1 Onze vijf servicenormen voor de dienstverlening.....	5
3. Hoe gaat Tynaarlo Antwoord© geven?	6
3.1 Producten, doelgroepen en kanalen.....	6
3.2. Informatiestromen.....	8
3.3 Backoffice Tynaarlo	8
3.4 Sturen en verantwoorden	8
4. Waar staat Tynaarlo momenteel?	9
4.1 Rapportage implementatie BuitensteBinnen	9
4.2 Werkgroep Klantgerichtheid	10
4.3 Onderzoek en benchmarking	11
4.4 Antwoord©-scan	11
5. Wat gaan we doen? Het realisatieplan.....	13
5.1 Wat? De kaders voor het realisatieplan fase 3.....	13
5.2 Hoe? De werkgroep Tynaarlo heeft Antwoord©.....	14
5.3 Risico's, en afhankelijkheden	14
6. Gebruikte literatuur en websites.....	16

1. Inleiding

De gemeente Tynaarlo heeft in 2001 het Dienstverleningsconcept (DVC) gemeente Tynaarlo en het Globaal ontwerp Frontoffice Tynaarlo vastgesteld. Het Operationeel Ontwerp BuitensteBinnen (vastgesteld in 2003) is vervolgens geïmplementeerd. Hiermee is de basis gelegd voor de huidige dienstverlening aan de burgers. Er zijn twee voortgangsrapportages opgesteld. Hierin is de conclusie getrokken dat herijking van BuitensteBinnen noodzakelijk is door de nieuwe inzichten en landelijke ontwikkelingen op het gebied van de gemeentelijke dienstverlening. Centraal in de landelijke ontwikkelingen staat het concept Antwoord© dat door de centrale overheid in 2007 in het leven is geroepen.

Tynaarlo moet in 2015 voldoen aan de door de centrale overheid gestelde richtlijnen voor Antwoord©. Dit betekent dat in 2015 een KlantContactCentrum (KCC) moet zijn gerealiseerd en dat op elke vraag aan de overheid de klant een eenduidig antwoord mag verwachten. Om dit te kunnen realiseren is het van belang dat alle informatie in de juiste vorm, op de juiste tijd en voor de juiste persoon beschikbaar is om onze processen en onze dienstverlening optimaal te ondersteunen. Dit betekent dat we moeten nadenken over producten, doelgroepen en kanalen, de organisatie van informatie, onze processen en onze wijze van werken.

In dit document geven we in hoofdstuk twee aan wat onze visie is en wat dat betekent voor Tynaarlo. In hoofdstuk drie wordt ingegaan op de stappen die Tynaarlo zal moeten nemen om te komen tot Antwoord©. Hierbij zal het model "Tynaarlo geeft Antwoord" als uitgangspunt worden genomen. In hoofdstuk vier laten we zien waar we op dit moment (juni 2009) staan. Dit doen we aan de hand van de voortgangsrapportage 2008, de werkzaamheden van de Werkgroep Klantgericht Werken en een "stand van zaken scan" die de landelijke werkgroep Antwoord in Tynaarlo heeft gehouden. In het vijfde hoofdstuk geven we het kader aan voor de realisatieplannen; wat willen we de komende jaren realiseren en hoe gaan we dat bereiken?

2. Onze visie op dienstverlening: Tynaarlo in 2015

Bij het formuleren van de visie voor Tynaarlo gaan we uit van het concept Antwoord© dat door de landelijke overheid in het leven is geroepen en inhoudt dat in 2015 de gemeente het centrale loket moet zijn voor alle vragen van onze klanten over de overheid.

Visie:

Tynaarlo voldoet in 2015 aan de door de centrale overheid gestelde richtlijnen voor Antwoord©: door een goede afstemming van producten, kanalen en doelgroepen in het KlantContactCenter en een goede verbinding met de vakafdelingen heeft Tynaarlo op elke (bijna) elke vraag van de klant aan de overheid een snel en eenduidig antwoord.

Om deze visie te realiseren voert de gemeente Tynaarlo de volgende belangrijkste Antwoord©-ambities door:

- Klanten kunnen bij het Klant Contact Centrum (KCC) met alle vragen aan de overheid terecht: er is geen 'foute' ingang bij de overheid.
- Klanten zijn vrij om de manier en het moment van dienstverlening te kiezen (multichannel en kanaalafhankelijk).
- Klanten krijgen direct antwoord (of een product) of worden goed doorverwezen en hoeven vragen maar één keer te stellen en informatie maar één keer door te geven.
- Het KCC handelt gemiddeld 80% van de vragen in één keer af. De overige 20% van de vragen worden vraaggericht en gecontroleerd afgehandeld.
- De klant wordt binnen gestelde termijnen geholpen.

Tynaarlo richt zich echter niet alleen op Antwoord© maar is een gemeente met aandacht voor de dienstverlening aan zijn inwoners. Dat wordt zichtbaar in de volgende uitgangspunten:

- Internet wordt een steeds belangrijker kanaal. De website is daarom 24 uur en 7 dagen per week bereikbaar. Klanten kunnen online statusinformatie inwinnen van producten en diensten.
- De website is (naast afdelingsspecifieke applicaties) dé databank voor iedereen (burgers, raadsleden en medewerkers). Afhankelijk van je autorisatie kun je eventueel bij gegevens die (indien nodig) voor anderen zijn afgeschermd.
- Tynaarlo is op alle werkdagen via het KCC telefonisch goed bereikbaar van 8.30 uur tot 17.00 uur. Wij werken met medewerkers telefonie en gebruiken geen keuzemenu.
- Tynaarlo wil de klanten snel helpen. Daarom kiezen we voor een "brede intake" met een model waarin alleen een eerste lijn (KCC) en tweede lijn (medewerkers) gelden. Een derde lijn is voor onze gemeenten niet aan de orde.
- Wachttijden aan de balie zijn beperkt tot gemiddeld vijf minuten waarbij we meer op afspraak willen werken.
- In 2015 wordt 80% van het binnenkomende telefoonverkeer direct afgehandeld via het KCC en wordt 80% van de dienstverlening via internet verleend.
- We ontwikkelen huisbezoek tot een belangrijk kanaal voor specifieke doelgroepen.
- Tynaarlo heeft servicenormen vastgesteld die bekend zijn bij haar medewerkers en klanten.

2.1 Onze vijf servicenormen voor de dienstverlening

Om de genoemde ambities te bereiken hebben we een aantal servicenormen opgesteld die voor onze organisatie gelden en bij onze klanten bekend zijn. Om deze servicenormen te realiseren moet iedereen in onze organisatie onze visie en onze servicenormen goed kennen en zich daaraan conformeren. Dit houdt ook in dat deze uitgangspunten leidend zullen zijn in onze manier van werken en het organiseren van onze werkprocessen. De servicenormen zijn hierna genoemd.

1. Goede informatie

Onze klanten kunnen in 2015 voor alle dienstverlening via één van de zes kanalen bij het KCC terecht en krijgen via alle kanalen dezelfde informatie. De informatie voor burgers, bedrijven en instellingen is begrijpelijk, duidelijk, actueel, juist, volledig en betrouwbaar.

2. Bereikbaar

De gemeente is goed bereikbaar op werkdagen met vastgestelde en voor het publiek bekende openingstijden. De telefonische bereikbaarheid geldt voor alle werkdagen van 8.30 uur tot 17.00 uur en de website is 24 uur en zeven dagen per week beschikbaar. De klant wordt altijd binnen 24 uur teruggebeld. In 2010 kunnen voor enkele producten al afspraken gemaakt worden via de website.

3. Wachttijden

Voor de wachttijden aan de publieksbalie hanteren we een norm van 5 minuten. Voor de telefonische wachttijd hanteren we een norm van 20 seconden.

4. Levertijden

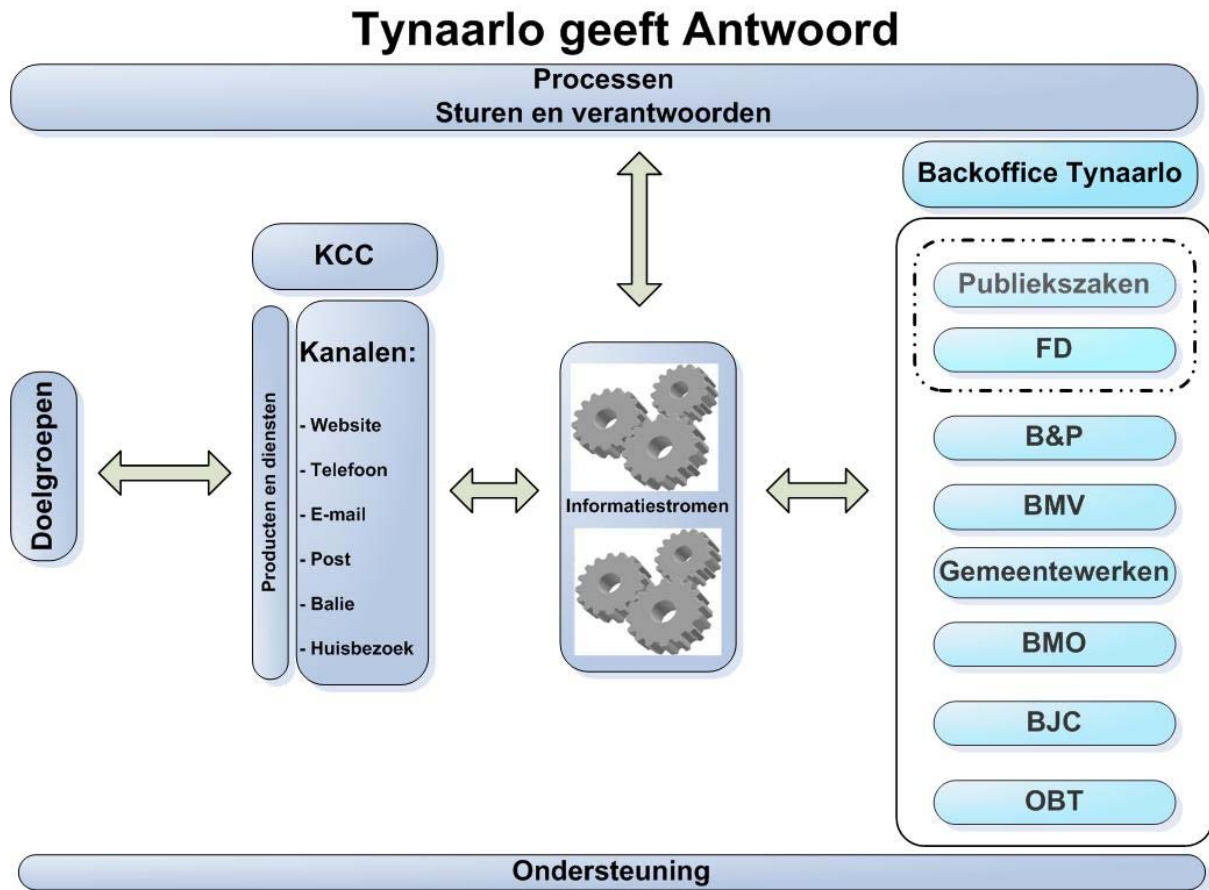
Brieven, e-mails, klachten en bepaalde producten zoals vergunningen worden binnen vastgestelde en bij het publiek bekende termijnen afgehandeld.

5. Bejegening

Iedereen wordt correct en deskundig behandeld.

3. Hoe gaat Tynaarlo Antwoord© geven?

Het onderstaande model (Tynaarlo geeft Antwoord) is gebruikt als uitgangspunt om te komen tot Antwoord© en is daarmee leidraad in de ontwikkeling naar 2015. In dit hoofdstuk zullen de verschillende onderdelen uit het model worden toegelicht en geven we een beeld hoe dit model in 2015 kan werken. Ook geven we aan welke ontwikkelingen we moeten starten zodat we in 2015 ook daadwerkelijk kunnen constateren dat we voldoen aan het Antwoord© concept.



Schematisch model Tynaarlo om te komen tot Overheid heeft Antwoord©

3.1 Producten, doelgroepen en kanalen

Waar BuitensteBinnen nog spreekt over burgers, gebruiken we nu de term klanten of doelgroepen. Dit omdat de gemeente naast inwoners ook ondernemers, instellingen en andere doelgroepen op een eenduidige manier van dienst wil zijn. Vroeg een ondernemer in het verleden direct naar een medewerker in de backoffice, in de komende jaren zal deze ondernemer in het KCC te woord worden gestaan en zal hij of zij hetzelfde antwoord ontvangen als in het verleden via de backoffice.

Een belangrijk aspect van de nieuwe visie is het denken in producten, doelgroepen en kanalen. De gemeente heeft ongeveer 250 producten en we willen goed nadenken hoe we welk product het beste kunnen aanbieden; welk kanaal is voor welke doelgroep het meest geschikt? Maar ook in de andere richting. Welke vragen komen via welk kanaal? Het inrichten van het KCC biedt de mogelijkheid om te sturen op de combinaties van producten,

doelgroepen en kanalen. Via structureel onderzoek weten we steeds wat in Tynaarlo de beste mix is. We onderscheiden zes kanalen:

- Website
- Telefoon
- E-mail
- Post
- Balie
- Huisbezoek

We geven hierna een korte schets hoe elk kanaal in 2015 kan functioneren. In de realisatieplannen (hoofdstuk 5) geven we aan hoe we deze toekomst gaan realiseren.

Kanaal website

In 2015 logt de klant via de site van de gemeente Tynaarlo of een ander overheidsorgaan in op zijn Persoonlijke Internet Pagina (PIP). De klant kan dan via zijn PIP de status van het aangevraagde product volgen. Tevens zijn via het PIP een groot aantal andere zaken als WOZ-gegevens, (eventuele) kinderbijslag, belastinggegevens en nog veel meer te vinden. Daarnaast is de informatie op de website van de gemeente gelijk aan de informatie die wordt verstrekt via de telefoon, e-mail, post en balie. Het is natuurlijk wel zo dat een aantal producten niet digitaal aangevraagd kunnen/mogen worden. Hiervoor moet de klant fysiek aan het loket verschijnen.

Kanaal Telefoon

In 2015 belt iedereen die de gemeente Tynaarlo wil bereiken met een 14+nummer; het telefoonnummer 14 0592. De telefoniste beschikt over dezelfde informatie die de klant ook op de gemeentelijke website of via zijn/haar PIP kan vinden. De telefonistes kunnen alle klantvragen ondervangen en de klant helpen zijn aanvraag voor een product in te dienen. Tynaarlo maakt geen gebruik keuzemenu's bij het TIC. Alle telefoontjes zullen gedurende openingstijden door de telefoniste worden beantwoord of eventueel worden doorgezet naar de juiste medewerker in de tweede lijn. Na openingstijden wordt de klant erop gewezen dat alle informatie ook via het internet van de gemeente te raadplegen is.

Kanaal E-mail en post (ook fax)

Aanvragen via de e-mail, post of fax komen digitaal in het Zakenmagazijn en worden automatisch naar de juiste behandelaar in de gemeente verstuurd. Dit Zakenmagazijn zorgt ervoor dat de aanvrager binnen de hiervoor gestelde termijn antwoord ontvangt. De klant krijgt via zijn PIP of via het TIC informatie over de status van zijn aanvraag die is ingediend via de e-mail, post of fax.

Kanaal Balie

Tynaarlo hanteert de "brede intake". Het aantal klanten aan de balie zal in 2015 aanzienlijk verminderd zijn. Via de andere kanalen kan de klant een groot aantal van zijn (aan)vragen regelen. Aangezien Tynaarlo een gemeente is met een groot oppervlak is het ook voor de klanten wel zo effectief om vanuit huis de zaken met de gemeente te kunnen regelen. Bijkomend voordeel is dat het fysieke loket – wat het duurste kanaal is, met beperkte openingstijden – minder kan worden belast, wat uiteindelijk kan leiden tot een kostenvoordeel.

Kanaal Huisbezoek

De gemeente Tynaarlo heeft het zesde kanaal "Huisbezoek" uitdrukkelijk toegevoegd. Dit kanaal wordt ingezet voor een beperkt aantal producten en vragen zoals aanvragen voor de WMO en afgifte van identiteitsbewijzen en andere eenvoudige producten voor de doelgroepen ouderen en mindervaliden. Het is in sommige gevallen wettelijk verplicht dat de aanvraag van een dergelijk product nog wel in persoon op het gemeentehuis moet geschieden. Nadeel van dit kanaal is dat het relatief duur is. Hoewel het een verbetering en uitbreiding van de dienstverlening lijkt te zijn, zal wel goed moeten worden uitgezocht welke

producten en welke doelgroepen hier echt baat bij hebben.

3.2. Informatiestromen

In 2015 hoeft de klant slechts eenmalig zijn gegevens te verstrekken en regelt de gemeente dat alleen die gegevens die voor de verschillende producten benodigd zijn extra worden gevraagd. De klant krijgt alleen te maken met het KCC en voor de klant maakt niet uit hoe het in de backoffice wordt afgehandeld. Via alle kanalen krijgt een klant eenduidige en juiste informatie, omdat steeds uit dezelfde bronbestanden informatie gehaald wordt. Deze bronbestanden zijn met elkaar gekoppeld, zodat de benodigde informatie op eenvoudige wijze hieruit te destilleren is.

De radertjes in het getoonde model staan voor de verschillende informatiestromen die van het KCC naar de backoffice lopen en vice versa. De informatiestromen, ook wel midoffice genoemd, bestaat uit een aantal organisatiebrede pakketten en de daarbij behorende beheerders. Dit zijn ondermeer de Basisregistraties, een Zakenmagazijn en een DMS. Alle vragen van de klanten die niet direct in het KCC kunnen worden afgehandeld gaan via de midoffice op een eenduidige manier naar de backoffice. Ook het KCC maakt gebruik van de midoffice door de gewenste gegevens op te halen uit de verschillende pakketten.

De pakketten in de midoffice zorgen er voor dat de klant altijd via zijn PIP of via het TIC zijn statusinformatie kan opvragen. Daarnaast kan de klant precies zien wat er in het verleden voor contacten/aanvragen er met de gemeente zijn geweest. Voorwaarde voor een goed werkende midoffice is dat alle vakafdelingen afnemer zijn, dat ze geen schaduwdata bases bijhouden en dat de verschillende applicaties met elkaar kunnen "praten".

3.3 Backoffice Tynaarlo

Een goede afhandeling van vragen is een samenspel van KCC en de backoffice; de vakafdelingen. Het KCC is steeds in gesprek met de vakafdelingen om vragen over te nemen en namens hen beantwoorden. De vakafdeling durft dit omdat het KCC de vragen juist en volgens de gewenste processtappen beantwoordt. De vakafdeling levert tijdig en in de juiste vorm de mutaties aan, zodat het KCC zich aan de afgesproken servicenormen kan houden en geeft aan welke medewerkers in de backoffice bij welke producten en diensten horen. De klant krijgt deskundig antwoord van de eerste lijn; de KCC-medewerker. Is specifieke deskundigheid vereist die niet beschikbaar is in de eerste lijn, dan verbindt het KCC door met de vakafdeling (tweede lijn).

3.4 Sturen en verantwoorden

In 2015 is het KCC verantwoordelijk voor de afhandeling van klantcontacten en is daarmee ook eigenaar van het klantcontact. Het KCC stemt dit niet alleen af met de vakafdelingen maar stuurt ook op de kwaliteit van de dienstverlening (het halen van de afgesproken servicenormen) en rapporteert aan het MT. Op deze wijze kan tijdig bijgesteld worden als verbeteringen nodig zijn en kan Tynaarlo zowel aan de klanten als aan college en raad verantwoording afleggen over de dienstverlening die wij bieden.

4. Waar staat Tynaarlo momenteel?

Om te weten wat we nog te doen hebben om te komen tot Antwoord© in 2015 is een goed beeld van de huidige stand van zaken (juni 2009) belangrijk. Hiervoor hebben we vier zaken beschikbaar: de rapportage over de stand van zaken implementatie BuitensteBinnen (december 2008), de twee voortgangsrapportages van de werkgroep Klantgerichtheid, onderzoeken en benchmarks en de “stand van zaken scan” van het landelijk project Antwoord©. Van deze vier geven wij u hier de hoofdlijnen en belangrijkste aandachtspunten.

4.1 Rapportage implementatie BuitensteBinnen

De belangrijkste punten – die betrekking hebben op het Antwoord© concept - uit de rapportage over de stand van zaken implementatie BuitensteBinnen worden hieronder aangegeven.

- Tynaarlo beschikt reeds over een Frontoffice waar naast de producten van Burgerzaken ook al een groot aantal andere producten van andere afdelingen worden afgehandeld. Daarnaast heeft de gemeente één centraal nummer ingevoerd voor klanten, met daarachter een Telefonisch Informatiecentrum (TIC) die een groot aantal vragen kan afvangen.
- Een aantal producten die volgens BuitensteBinnen naar de Frontoffice overgeheveld zouden worden, worden bewust (uit het oogpunt van dienstverlening) nog niet in de Frontoffice afgehandeld. De klant kan beter binnen een hiervoor helder gestelde termijn een juist en volledig antwoord ontvangen, dan wanneer de klant snel maar niet volledig wordt geholpen in de Frontoffice. De benodigde gespecialiseerde kennis is (nog) niet aanwezig bij de huidige Frontoffice.
- De “brede intake” blijkt problemen in de praktijk mee te brengen; hoe kunnen we er voor zorgen dat zoveel mogelijk benodigde kennis beschikbaar is voor de medewerkers van de Frontoffice?
- Momenteel moet de klant nog twee of meer keren zijn gegevens verstrekken bij een aanvraag van meerdere of verschillende producten.
- De werkprocessen zijn al grotendeels in beeld gebracht. Hiertoe is vanaf 1 januari 2008 een AO-medewerker in dienst getreden. Door het benoemen van proceseigenaren is het beheer en het verbeteren van processen geborgd en kan de dienstverlening steeds verder worden geoptimaliseerd.
- De kanalen functioneren naar behoren. De onderlinge samenhang en afstemming is echter nog niet geborgd en ook de informatie die via de verschillende kanalen wordt verstrekt is niet altijd eenduidig. Het kanaal e-mail is nog niet ontwikkeld.
- De huidige website van Tynaarlo functioneert goed maar is voornamelijk ingericht als informatiedienst en doet nog te weinig dienst als transactieloket. Een klein aantal producten (10 stuks) kunnen via een digitaal webformulier worden aangevraagd, maar worden nog niet automatisch gerouteerd naar de juiste pakketten.¹

¹ Sikkens, E., *Website streeft traditionele kanalen voorbij!* (Vries 2008), 12.

- De huidige telefooncentrale functioneert goed maar het is nog niet mogelijk belangrijke managementinformatie te genereren waarmee gestuurd kan worden op items als interne bereikbaarheid.

4.2 Werkgroep Klantgerichtheid

In 2007 is de werkgroep Klantgerichtheid gestart met als doel structureel en organisatiebreed bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van de klantgerichtheid van onze medewerkers. Hiermee is ook uitwerking gegeven aan de “verdere verbetering van de klantgerichtheid” zoals het college in haar programma heeft opgenomen. De werkgroep heeft een aantal initiatieven in gang gezet. De meest relevante punten voor Antwoord© vindt u hier.

- De werkgroep heeft advies gegeven over het realiseren van de bereikbaarheid van 08.30 uur tot 17.00 uur voor alle afdelingen: elke afdeling regelt via maatwerk de bereikbaarheid gedurende de openingstijden en maakt hierover afspraken met TIC.
- De outlookagenda is verplicht gesteld voor de gehele organisatie. Op deze manier kan het TIC zien wie er aan- of afwezig is. Daarnaast dient een ieder zijn afwezigheidsassistent in te schakelen bij afwezigheid.
- De verschillende afdelingen leveren de 10 meest gestelde vragen aan te leveren bij het TIC. Zo wordt TIC in de gelegenheid gesteld om haar eerste lijnsfunctie goed te vervullen en worden de afdeling minder belast met telefonische vragen.
- Er wordt gestuurd op de vastgestelde afhandelingstermijnen van brieven door maandelijkse rapportage in het MT.
- Medewerkers weten dat het versturen van ontvangstbevestigingen verplicht is.
- Het beheer van emailadressen is structureel geregeld bij Informatiebeleid.
- De communicatieadviseur is verantwoordelijk geworden voor de communicatieve component van de website. Teamcoördinatoren zijn verantwoordelijk voor de geschreven teksten uit zijn/haar team.
- De werkgroep Klantgerichtheid heeft de oude servicenormen onderzocht en de nieuwe servicenormen opgesteld. Over de normen wordt maandelijks in het Managementteam gerapporteerd.

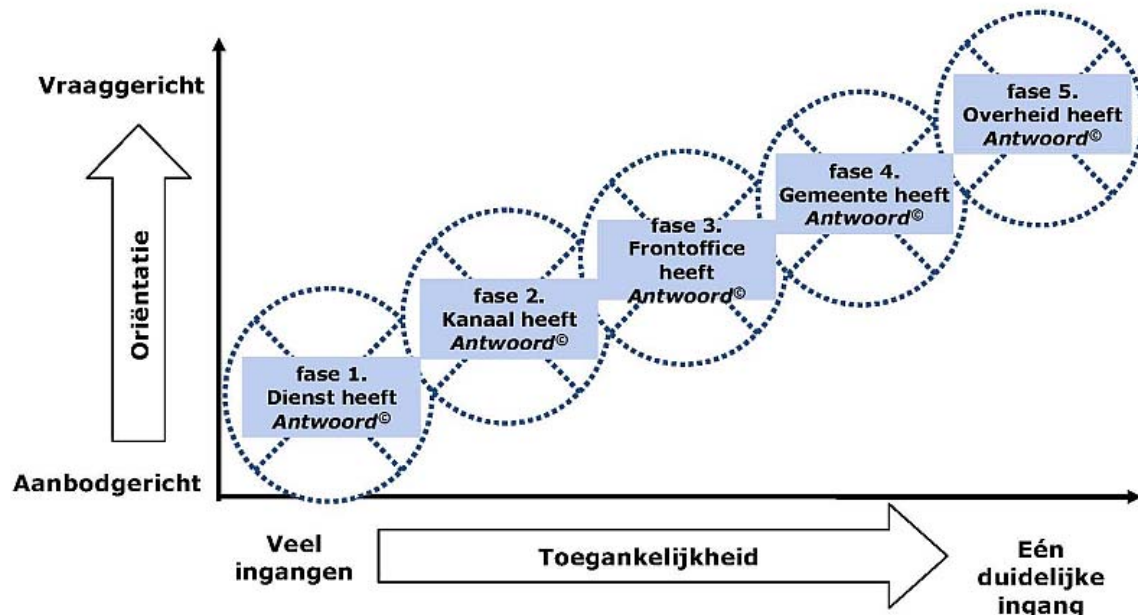
4.3 Onderzoek en benchmarking

Tynaarlo doet reeds op verschillende terreinen onderzoek naar klanttevredenheid. Onder andere de klanttevredenheid van de balie, het TIC, de website alsook de schriftelijke dienstverlening wordt gemeten. De uitkomsten van deze onderzoeken worden vergeleken en geanalyseerd door middel van benchmarking met andere gemeenten. Op basis hiervan kan het beleid van de gemeente Tynaarlo, wanneer dit nodig blijkt, aangepast worden. Samenhang en coördinatie van deze onderzoeken is geregeld door een medewerker tot coördinator te benoemen. Op deze wijze zorgen we ervoor dat niet in verschillende onderzoeken dezelfde vragen worden gesteld of dat dezelfde inwoners meerdere keren per jaar om hun mening over de gemeente worden gevraagd.

Ook onderzoeken we hoe we kunnen sturen op de verschillende kanalen. Dit wordt ook wel multichannelling genoemd. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een student van de Universiteit Twente. De uitkomsten zullen worden meegenomen in het realisatieplan voor fase 3 Tynaarlo geeft Antwoord©. Enkele belangrijke vragen uit dit onderzoek gaan in op het zesde kanaal, huisbezoek. Welke producten kunnen via dit kanaal verlopen en hebben de klanten van Tynaarlo wel behoefte aan een zesde kanaal?

4.4 Antwoord©-scan

Het Antwoord©-concept onderkent een aantal verschillende fases die doorlopen moeten worden om in 2015 te komen tot fase 5 "Overheid heeft Antwoord" (figuur 1). Om te bepalen in welke fase de gemeente Tynaarlo zich momenteel bevindt heeft de gemeente deelgenomen aan de Workshop Antwoord©. Tijdens deze workshop zijn 25 vragen gesteld over de dienstverlening van Tynaarlo.



Figuur 1: Fases in het Antwoord©-concept

De Scan liet zien dat Tynaarlo zich momenteel in fase 2 bevindt. Dit is de fase waarin het Kanaal Antwoord heeft. Dit betekent dat onze kanalen naar behoren functioneren. We hebben een Frontoffice waar een groot aantal producten en diensten via de fysieke balie worden afgehandeld en de webmaster is onderdeel van de afdeling Publiekszaken. Daarnaast beschikken we over een telefooncentrale met een centraal telefoonnummer, we weten dat er verschillende doelgroepen zijn en we hebben onze processen in beeld.

We voldoen echter nog niet aan alle aspecten van fase drie. Sturing op de samenhang van producten, doelgroepen en kanalen wordt nog niet of nauwelijks toegepast. Het is in fase 3 van belang dat alle kanalen uit het KCC op elkaar worden afgestemd, zodat er ook daadwerkelijk zicht en grip wordt verkregen op het klantcontact. Het grote voordeel hiervan is dat het klantcontact goed gemeten kan worden en er bepaalde kanalen kunnen worden ingezet voor specifieke doelgroepen en/of producten (multichanneling). Daarnaast kan de klant momenteel alleen nog maar bij de gemeente terecht voor producten en diensten van de gemeentelijke overheid. Voor vragen over producten en diensten die gaan over uitkeringen en andere sociale zaken, verwijst de gemeente de klant zelfs door naar de ISD.

De conclusie die we als gemeente kunnen trekken uit de Workshop Antwoord© is dat Tynaarlo al een heel eind op de goede weg is en zich op dit moment (juni 2009) in de voorhoede bevindt in Nederland voor wat betreft het komen tot Antwoord©. Willen we de positie als voorhoedegemeente behouden dan is de volgende stap de uitbouw van de huidige Frontoffice naar een KCC, waarmee we kunnen sturen op de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening.

5. Wat gaan we doen? Het realisatieplan.

Om onze ambities te bereiken zullen er drie realisatieplannen worden geschreven, die elk een fase in het Antwoord©-concept behandelen. Tynaarlo moet voor 2011 voldoen aan fase 3 van het Antwoord©-concept. Fase 4 zal voor 2013 gereed moeten zijn en fase 5 voor 1 januari 2015. In dit hoofdstuk zal alleen worden aangegeven wat de kaders zijn voor het "realisatieplan fase 3". *Wat moeten we daarvoor bereiken?*

Het realisatieplan zal worden opgesteld door de nieuwe werkgroep "Tynaarlo heeft Antwoord". Deze nieuwe werkgroep vervangt de oude werkgroep Klantgerichtheid en zal in het realisatieplan aangeven *hoe* we dat gaan doen en welke acties nodig zijn. Dit realisatieplan fase 3 zal eind oktober worden voorgelegd en zal de vorm hebben van een projectplan. De realisatie staat of valt met betrokkenheid van MT en medewerkers. Een goed communicatie is dan ook noodzakelijk. In dit hoofdstuk zal ook daaraan aandacht worden besteed.

5.1 Wat? De kaders voor het realisatieplan fase 3

Bij het opstellen van de kaders maken we, net als de landelijke werkgroep Antwoord© gebruik van het INK-model. Met behulp van dit model zijn we in staat geweest in korte tijd de uitgangspositie in kaart te brengen en de kaders uit te zetten. Er zijn vijf aandachtsgebieden geselecteerd. Per aandachtsgebied worden de maatregelen opgesomd die wij moeten realiseren om fase 3 te bereiken.

1. *INK: Leidinggeven = Antwoord©: Leiderschap en medewerkers*

Een actieve rol van het management bij het zichtbaar maken van visie en het sturen op het bereiken van gestelde doelen.

- Het presenteren van de visie en doelstellingen aan medewerkers en een actieve rol bewerkstelligen.
- Betrokkenheid van het MT zichtbaar maken.
- Sturende rol van het MT organiseren op de servicenormen.

2. *INK: Strategie en Beleid = Antwoord© : Producten, diensten en kanalen*

Het maakt voor de burger niet uit welk kanaal hij kiest: de vraag hoeft maar één keer te worden gesteld en het antwoord is juist en volledig, onafhankelijk van het gekozen kanaal.

- Regie en sturing op de samenhang van kanalen doelgroepen en producten.
- Zorgen dat ieder kanaal hetzelfde, juiste antwoord geeft.
- Structureel het klantcontact per kanaal meten.
- Juiste backoffice-informatie beschikbaar voor KCC-medewerkers.

3. *INK: management van medewerkers = Antwoord©: Leiderschap en medewerkers*

Het verbeteren van de dienstverlening zowel in KCC als in de vakafdelingen door sturen op gewenste competenties.

- Pro-actieve instelling van medewerkers bewerkstelligen en belonen (studie/opleiding).
- Teams zijn verantwoordelijk voor hun eigen bereikbaarheid (bereikbaarheid op maat).

4. *INK : Management van Middelen = Antwoord© : Systemen en informatie*

Het structureel meten van het klantcontact per kanaal en het zorgdragen voor de overheveling van backoffice-informatie naar het KCC en vice versa.

- Duidelijk maken waar op gestuurd moet worden.
- Verbeteren van kwaliteit backoffice-informatie.

5. INK : Management van processen = Antwoord© : Processen en Besturing

Het streven om zoveel mogelijk producten en diensten van de gemeente in de centrale publieksbalie beschikbaar te hebben.

- Medewerkers verantwoordelijk maken voor “hun” producten.
- Verankeren van sturingsinformatie in de werkprocessen (6 hoofdprocessen).
- Processen optimaliseren door het uitvoeren van halfjaarlijkse onderhoudsronde en audits.

5.2 Hoe? De werkgroep Tynaarlo heeft Antwoord©

Zoals in paragraaf 5.1 al zichtbaar wordt zijn nogal wat acties nodig om fase 3 te realiseren. Een aantal acties maakt onderdeel uit van de dagelijkse lijnorganisatie maar er is sturing op projectniveau nodig om samenhang en voortgang te bewaken.

Daarnaast moeten ook een aantal items van het Nationaal Uitvoerings Programma (NUP) uiterlijk in 2011 gereed zijn. Deze items dragen bij aan Tynaarlo heeft Antwoord©. Deze items worden meegenomen in het realisatieplan.

Het gaat hierbij om de volgende zaken:

- online afspraken maken;
- meer producten digitaliseren en via midoffice koppelen met backoffice-applicaties;
- mogelijkheid tot online volgen van de status van een aanvraag;
- integratie van de omgevingsvergunning in de website;
- publiceren van bekendmakingen conform de landelijke standaard en het bieden van een abonnement op attenderingsservice van bekendmakingen;
- ingediende vergunningen ter inzage leggen via site en publiceren volgens de landelijke standaard;
- aansluiting op mijnoverheid.nl;
- aansluiten op de Antwoord© contentcollectie;
- invoeren van het 14+ nummer in de gemeente Tynaarlo.

Het Antwoord©-concept zal de komende jaren veel invloed hebben op de organisatie en uitvoering van ons werk. Het is dan ook van groot belang dat er veel en helder wordt gecommuniceerd over wat dit betekent voor alle medewerkers. Een belangrijk onderdeel van het realisatieplan zal dan ook een communicatieplan zijn. De komende jaren zal via het intranet, de afdelingsoverleggen en het personeelsblad regelmatig moeten worden gesproken over de consequenties van Antwoord© voor de gehele gemeentelijke organisatie.

Het realisatieplan Tynaarlo heeft Antwoord© wordt daarom via de PMC-methode opgesteld en wordt inclusief communicatieplan voorgelegd aan het MT.

5.3 Risico's, en afhankelijkheden

Wanneer Tynaarlo in 2015 aan alle ambities die in dit dienstverleningsconcept staan beschreven heeft voldaan is het echter nog afhankelijk van andere projecten en derden om te kunnen spreken van succes. Zo is het van belang dat interne projecten als de midoffice en daaraan gekoppeld het Zakenmagazijn en een Document Management Systeem (DMS) tijdig gereed zijn en de technische voorwaarden scheppen om te zorgen dat het KCC optimaal kan functioneren. Ook het stelsel van de basisregistraties zal in 2015 geheel opgetuigd en draaiende moeten zijn, zodat het KCC kan beschikken over alle relevante gegevens.

Het is in 2015 van groot belang dat er een netwerk van samenwerkende overheidsorganisaties is, waarin de gemeente zijn bijzondere rol als voorpost van de gehele overheid zal vervullen. Het probleem dat kan voorkomen is dat nog niet alle

overheidsorganisaties zich hebben ingericht zoals Antwoord© voorstaat in 2015. Dit kan ertoe leiden dat de servicenormen van de gemeente Tynaarlo aangepast moeten worden in de toekomst.

6. Gebruikte literatuur en websites

Literatuur

- Burger@Overheid.nl red., *BurgerServiceCode* (Den Haag 2006).
- Cate, T. ten e.a., *Proces en Document nummer 1* (Den Haag 2009).
- Gemeente Tynaarlo red., *BuitensteBinnen: Operationeel ontwerp voor de Publieksdienstverlening* (Vries 2003).
- Groot, de. A. red., *Antwoord© 2* (Den Haag 2008).
- Horselenberg E. e.a., *Onderzoek Digitale Dienstverlening Gemeente Tynaarlo* (2008).
- Sikkens, E., *Rapportage implementatie BuitensteBinnen 2008* (Vries 2009).
- Sikkens, E., *Website streeft traditionele kanalen voorbij!* (Vries 2008).

Websites

- Antwoord community, <http://www.antwoordcommunity.nl> (april 2009)
- Continu monitor, <http://monitor.overheid.nl/continu> (april 2009)
- EGEM I-teams, <http://egem-iteams.nl> (april 2009)
- Overheid heeft Antwoord, <http://www.overheidheeftantwoord.nl> (april 2009).