
Eindrapportage inrichting Publieke dienstverlening

Gemeente Valkenswaard

Concept versie 2, 11 april 2008

WenS

Inhoudsopgave:

Hoofdstuk	Pagina
0 Managementssamenvatting	3
1. Inleiding	8
2. Visie, kaders en uitgangspunten	9
3. Besturingsprincipes publieke dienstverlening	12
4. Organisatie en personeel	18
5. Administratieve organisatie	27
6. Communicatieprotocollen	38
7. Informatievoorziening	39
8. Klanttevredenheid	45
9. Huisvesting en facilitaire voorzieningen	50
10. Financiële gevolgen	58

Bijlagen

1. Taakbeschrijving medewerker KCC
2. Benodigde formatieve capaciteit KCC
3. Uitwerken opleidingsgebieden
4. Voorbeeld instructie melding
5. Onderwerpen klachten en meldingen
6. Format werkinstructie
7. Voorbeeld ingevulde werkinstructie
8. Concept communicatieprotocollen
9. Beschrijving publieksfuncties

Managementsamenvatting

1. Aanleiding en achtergrond

Door het college van burgemeester en wethouders is de visie op de publieke dienstverlening vastgesteld. Het projectteam heeft de opdracht gekregen om een inrichtingsplan uit te werken dat als leidraad wordt gebruikt voor de realisatie van deze visie. In deze rapportage zijn integraal alle voorstellen en de daaruit voortvloeiende gevolgen opgenomen. Het plan biedt een solide basis om de beoogde nieuwe werkwijze voor publieke dienstverlening in te voeren. In de managementsamenvatting worden de belangrijkste punten van elk hoofdstuk kort en bondig toegelicht.

2. Visie, kaders en uitgangspunten

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste kaders uit de visie publieke dienstverlening weergegeven die als uitgangspunt dienden voor de werkgroepen. In het klantencontactcentrum van de afdeling Publiekszaken worden enkele tientallen producten geleverd door generalisten van het klantencontactcentrum. De generalisten worden ook ingezet in het telefonische informatiepunt (TIP) van het klantencontactcentrum. Het TIP is verantwoordelijk voor de volgende taken:

- het aannemen en doorgeleiden van alle inkomende telefoongesprekken;
- het innemen, behandelen en doorgeleiden van elektronische berichten;
- het innemen en registreren van meldingen over de leefomgeving.

Op basis van de gegevens uit de database is vastgesteld dat tussen 60% en 75% van alle dienstverlening aan de balie kan worden behandeld in het klantencontactcentrum. De resterende vragen die met een relatief lage frequentie voorkomen of specialistische kennis vereisen worden behandeld door vakspecialisten die organisatorisch vallen onder het kennisteam van de afdeling Publiekszaken. De visie publieke dienstverlening is eerder door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld.

3. Besturingsprincipes publieke dienstverlening

In dit hoofdstuk zijn de besturingsprincipes en de prestatie-indicatoren uitgewerkt die de basis vormen voor het functioneren van de afdeling Publiekszaken.

Voorstellen zijn uitgewerkt met betrekking tot de:

- toegestane wachttijden en daaruit voortvloeiend het aantal loketten en bedienposten;
- besturing en takenpakket van het TIP;
- besturing en takenpakket klantencontactcentrum;
- besturing en takenpakket kennisteam;

Door het projectteam zijn besturingsprincipes vastgesteld op basis van gewenste normen voor prestatie-indicatoren, die aansluiten bij de gewenste klantgerichte organisatie. Op basis van de besturingsprincipes en ervaringscijfers is berekend welke middelen ingezet moeten worden om de dienstverlening te laten verlopen op het gedefinieerde niveau. Door in de praktijk de prestatie-indicatoren te meten is het mogelijk de besturing verder te optimaliseren en te meten of de uitgangspunten nog steeds valide zijn. De gestelde normen voor de prestatie-indicatoren zijn:

Telefonie

- Minimaal 95 % van de inkomende gesprekken in het TIP wordt binnen 15 sec opgenomen;
- Minimaal 90 % van de doorgeleide gesprekken vanuit het TIP wordt binnen 15 sec opgenomen;
- Minimaal 30 % van de inkomende gesprekken wordt volledig door het TIP afgehandeld;
- Minimaal 95% van de bellers dient de klantvriendelijkheid van het TIP met een 7 of hoger te beoordelen;
- Minimaal 90 % van de meldingen wordt geregistreerd via het TIP.

Ontvangst klanten en bezoekers

- Minimaal 95 % van de bezoekers van het KCC heeft een wachttijd van minder dan 2 minuten;
- Minimaal 95 % van de klanten van het KCC heeft een wachttijd van minder dan 5 minuten;
- Minimaal 95% van de klanten en bezoekers dient de klantvriendelijkheid met een 7 of hoger te beoordelen.

E-mail en Internet

- Minimaal 99 % van de ingekomen e-mail of formulieren waarop een actie moet worden genomen wordt geregistreerd;
- Minimaal 99 % van de mails en ingediende formulieren met verzoeken om actie krijgen binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging met relevante informatie;
- Van de 25 meest gevraagde producten en diensten worden minimaal 10 producten volledig digitaal ondersteund.

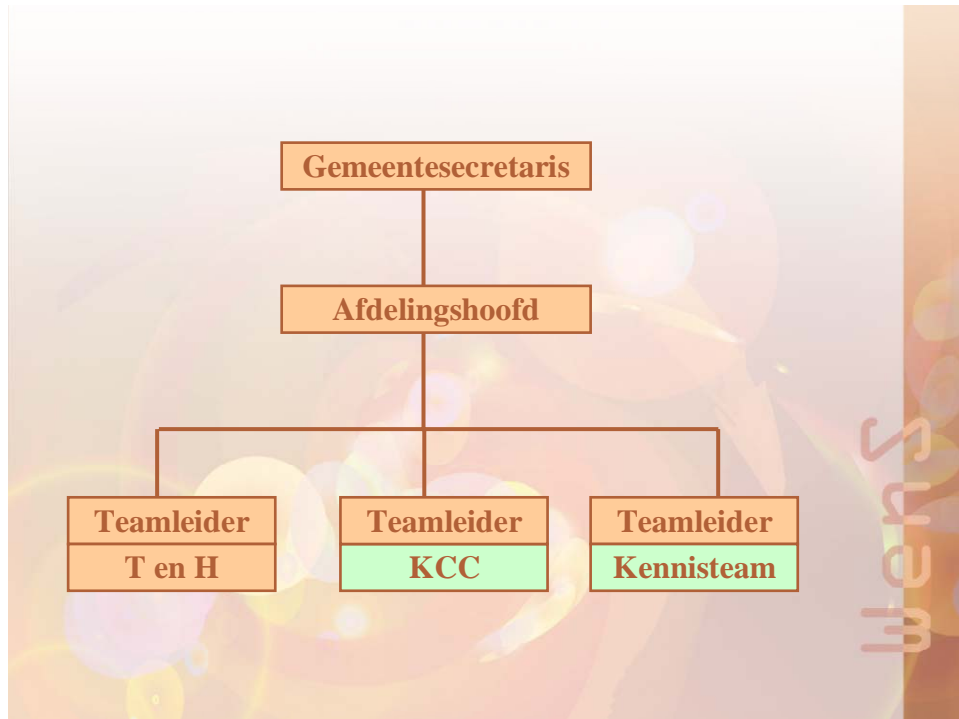
Post

Binnen een termijn van drie werkdagen wordt een ontvangstbevestiging verzonden voor minimaal 95% van alle ingekomen poststukken die om een reactie vragen. In de ontvangstbevestiging worden minimaal de volgende aspecten uitgewerkt:

- naam behandelende afdeling;
- indicatie afhandeltermijn;
- mogelijkheid om een afspraak te maken.

4. Organisatie en personeel

In figuur 4.1 is de organisatiestructuur van de afdeling Publiekszaken uitgewerkt.



Figuur 4.1: Organisatiestructuur afdeling Publiekszaken.

De afdeling Publiekszaken bestaat uit drie teams. De drie teams worden aangestuurd door een teamleider met hiërarchische leidinggevende bevoegdheden. Het Kennisteam bestaat vervolgens weer uit een drietal clusters waar specialisten belast zijn met het behandelen van alle transactiediensten die niet zijn ondergebracht in het KCC. In dit hoofdstuk zijn de organisatorische en personele aspecten uitgewerkt van de twee teams die verantwoordelijk zijn voor de transactiediensten.

In dit hoofdstuk zijn de taken en functies van het KCC en het Kennisteam beschreven.

Voor het KCC is een berekening gemaakt van de benodigde capaciteit. Het KCC moet beschikken over 9 formatieplaatsen om de dienstverlening op een verantwoorde wijze te kunnen uitvoeren. In de beschikbare formatie is plus minus 10.5 formatieplaatsen beschikbaar. Daaruit wordt vastgesteld dat de realisatie van het KCC binnen de beschikbare formatie kan worden uitgevoerd.

Het takenpakket van het Kennisteam is niet gewijzigd. De huidige taken worden uitgevoerd binnen de daarvoor vastgestelde formatie. De resultaten van het onderzoek naar de inrichting van de omgevingsvergunningen kunnen wellicht effect hebben op de benodigde capaciteit.

Het is efficiënt en bedrijfsmatig wanneer de beschikbare formatie voor dienstverlening van het KCC en Kennisteam wordt afgestemd op de klantvraag. De klantvraag staat centraal en stuurt daarmee de inzet van middelen. Daarom zal, meer nog dan nu al het geval, geprobeerd worden de dagelijkse bezetting van het KCC en het Kennisteam in

overeenstemming te brengen met klantvragen en de daaruit voortvloeiende benodigde personele capaciteit.

Er wordt in het hoofdstuk nadere aandacht gevraagd voor training.

5. Administratieve organisatie

Bij het herinrichten van de dienstverleningsprocessen is het noodzakelijk om de administratieve organisatie vast te leggen. Het effectief werken wordt bevorderd als medewerkers van het KCC snel en eenvoudig kunnen beschikken over procesbeschrijvingen, werksinstructies en dergelijke. In hoofdstuk 5 zijn de volgende aspecten uitgewerkt:

- doel beschrijven werkprocessen;
- format procesbeschrijving ten behoeve van de klant ;
- format werkinstructies producten en diensten;
- format werkinstructie productbeschrijvingen internet;
- format werkinstructies meldingen;
- format werkinstructie veel gestelde vragen;
- format formulieren;
- procedures met betrekking tot beschrijvingen, werkinstructies en formulieren.

6. Communicatieprotocollen

De werkwijze voor het behandelen van post, telefoon, e-mail en internetverkeer zijn vastgelegd in hoofdstuk 6. In bijlage 8 zijn op detailniveau de protocollen opgenomen. De protocollen zijn opgesteld om de contacten met klanten om een uniforme, klantgerichte en professionele wijze te laten verlopen.

7. Informatiebeleid

Binnen de gemeente Valkenswaard loopt al een project om te komen tot een informatiearchitectuur (Informatie plan, I-visie en I-strategie). De twee projecten zijn regelmatig op elkaar afgestemd om middelen en systemen die ingezet worden voor de publieke dienstverlening te laten aansluiten op de richting die wordt ingezet op het terrein van informatievoorziening. De projectgroep heeft adviezen uitgewerkt die leidend moeten zijn bij de inrichting van de publieke dienstverlening. Het betreffen adviezen over de volgende aandachtsgebieden:

1. documentmanagement;
2. voortgangsbewaking van aanvragen;
3. elektronische dienstverlening.

Ten aanzien van documentmanagement wordt aanbevolen met een centraal document management systeem te gaan werken.

Ten aanzien van voortgangsbewaking van aanvragen wordt aanbevolen de grote productsystemen te gebruiken. Voor aanvragen waar geen productsysteem beschikbaar is wordt gebruik gemaakt van een centraal systeem.

Ten aanzien van elektronische dienstverlening wordt aangeraden gebruik te maken van koppelingen tussen de productsystemen en de elektronische dienstverlening.

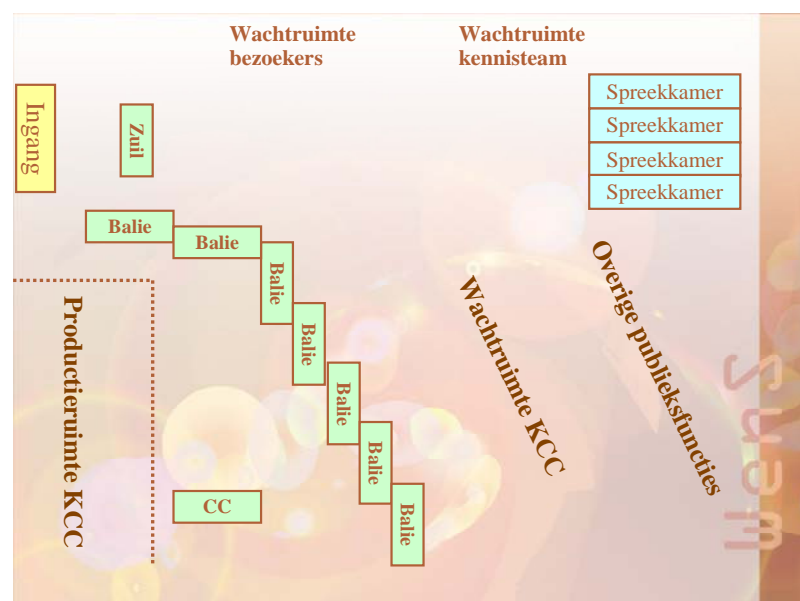
8. Kwaliteit dienstverlening

In dit hoofdstuk is uitgewerkt op welke wijze met behulp van de bedrijfsvoeringsystemen wordt gemeten of de dienstverlening wordt uitgevoerd volgens de in hoofdstuk 3 voorgestelde prestatie-indicatoren. Daarnaast is een methode uitgewerkt op grond waarvan periodiek onderzoeken naar de klanttevredenheid worden uitgevoerd.

9. Programma van eisen Publiekscentrum

Een programma van eisen is uitgewerkt voor de huisvesting en de facilitaire en logistieke voorzieningen die nodig zijn om de afdeling publiekszaken naar behoren te kunnen laten functioneren.

Het schetsontwerp voor de afdeling publiekszaken ziet er volgt uit.



Naast het schetsontwerp zijn in het programma van eisen de volgende aspecten uitgeschreven:

- sfeer en uitstraling;
- programma van eisen publieksfuncties;
- programma van eisen specifieke functies;
- facilitaire en logistieke voorzieningen;
- relatieschema plaatsing functies in en nabij de afdeling publiekszaken;

10. Financiële middelen

De eenmalige kosten en de structurele kosten die aangewend moeten worden voor de realisatie van het Publiekscentrum zijn in een afzonderlijke bijlage uitgewerkt. Verwezen wordt naar deze bijlagen.

Inleiding

De afgelopen tijd is in werkgroepen de inrichting van de publieke dienstverlening voor de gemeente Valkenswaard uitgewerkt. Het herinrichten van de publieke dienstverlening is een complex proces. In een door het management vastgestelde projectopdracht zijn alle deelprojecten en de daarin opgenomen activiteiten uitgewerkt. In deze rapportage zijn de resultaten van de deelprojecten vastgelegd.

De rapportage bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Inleiding
2. Hoofdstructuur inrichting publieke dienstverlening
3. Besturingsprincipes publieke dienstverlening
4. Organisatie en personeel
5. Administratieve organisatie
6. Communicatieprotocollen
7. Informatievoorziening
8. Kwaliteit dienstverlening
9. Huisvesting en facilitaire voorzieningen
10. Financiële middelen en potentiële besparingen

In de bijlagen zijn de volgende notities opgenomen:

1. Concept taakbeschrijving medewerker KCC
2. Benodigde formatieve capaciteit KCC
3. Uitwerken opleidingsgebieden
4. Voorbeeld instructie melding
5. Onderwerpen klachten en meldingen
6. Format werkinstructie
7. Voorbeeld ingevulde werkinstructie
8. Communicatieprotocollen
9. Beschrijving publieksfuncties

Visie, kaders en uitgangspunten

In de visie zijn kaders en uitgangspunten vastgelegd die onvoorwaardelijk van toepassing zijn op de inrichting van de publieke dienstverlening.

De belangrijkste onderdelen van het functionele ontwerp van het Klantencontactcentrum, (KCC) zijn daarom in hoofdstuk 2 opgenomen.

2.1 Visie inrichting publieke dienstverlening

Bij het inrichten van de transactiedienstverlening is het van belang dat de producten worden aangeboden op basis van de logica van de klant. Hierbij dient niet alleen gedacht te worden aan de locatie waar het product wordt aangeboden maar ook van een logische clustering van de producten in een loket. Met het management zijn ontwerpuitgangspunten geformuleerd. Op basis van deze uitgangspunten is de toekomstige inrichting van de transactiedienstverlening in figuur 2.1 uitgewerkt. Het betreffen de volgende ontwerpuitgangspunten:

- bepalend zijn wensen, behoeftes en vragen van burgers, gegroepeerd volgens samenhangende vraagpatronen die met een redelijke frequentie voorkomen. Landelijke ervaringen geven aan dat de vraagpatronen zich hoofdzakelijk concentreren rondom de thema's bouwen, wonen en leefomgeving, zorg en de bekende producten van burgerzaken;
- het aantal verwijzingen in het belang van de klant minimaliseren. In het eerste klantcontact moet zijn gewaarborgd dat de dienstverlening op het vereiste kwalitatieve niveau wordt uitgevoerd (een verkeerde behandeling is slechter dan een juiste doorverwijzing naar een goede behandeling);
- het klantgericht inzetten en afstemmen van de communicatiekanalen (balie, telefoon, post, Internet, email en fax);
- de communicatiekanalen (balie, fax, e-mail, post, Internet en telefonie) worden integraal ingezet en krijgen dezelfde aandacht. Op productniveau worden de intake en de afhandeling van vragen en verzoeken op eenzelfde wijze uitgevoerd, denk daarbij aan de vereiste processtappen, werkinstructies, formulieren en informatieverstrekking;
- uniforme klantgerichte inrichting van meldingen leefomgeving;
- uniforme intake, registratie, afhandeling en voortgangsbewaking voor alle communicatiekanalen;
- doelgerichte inzet van informatietechnologie om veel gevraagde producten en diensten te ondersteunen (bij alle communicatiekanalen);
- de archivering van de afhandeling dient in digitale vorm of in papieren vorm goed te worden ondersteund.
- schaalgrootte en aantallen klantcontacten zijn bepalend voor inrichting van de dienstverlening in het frontoffice;
- de inspanningen dienen in een redelijke verhouding te staan tot de aantoonbare meerwaarde (spanning kwaliteit dienstverlening en efficiency);

- specialisten worden zoveel mogelijk ontlast van eenvoudige en routinematige frontoffice werkzaamheden;
- door de schaalgrootte van de gemeente Valkenswaard moet de beschikbare personele capaciteit efficiënt en flexibel worden ingezet voor de frequent voorkomende dienstverlening.

Naast de ontwerpuitgangspunten is voor het inrichten van de gemeentelijke transactiedienstverlening gebruik gemaakt van een database waarin een representatieve hoeveelheid klantcontacten zitten van gemeentes met vergelijkbare grootte. Uit de database kan de volgende informatie gegenereerd worden:

- frequentie vraag producten;
- afhandeltijd van producten aan balie van het loket;
- gerelateerde vragen;
- tijdstippen waarop producten en diensten worden gevraagd;
- andere relevante informatie.

Op basis van de ontwerpuitgangspunten, informatie uit de database en landelijke ontwikkelingen is een inrichtingsmodel uitgewerkt voor de transactiedienstverlening in de gemeente Valkenswaard. In figuur 2.1 is het model uitgewerkt.



Figuur 2.1: Inrichting transactiedienstverlening gemeente

In het klantencontactcentrum van de afdeling Publiekszaken worden enkele tientallen producten geleverd door generalisten van het klantencontactcentrum. De generalisten worden ook ingezet in het TIP van het klantencontactcentrum. Het TIP is verantwoordelijk voor de volgende taken:

- het aannemen en doorgeleiden van alle inkomende telefoongesprekken;
- het innemen, behandelen en doorgeleiden van elektronische berichten;
- het innemen en registreren van meldingen over de leefomgeving.

Op basis van de gegevens uit de database is vastgesteld dat tussen 60% en 75% van alle dienstverlening aan de balie kan worden behandeld in het klantencontactcentrum. De

resterende vragen die met een relatief lage frequentie voorkomen of specialistische kennis vereisen worden behandeld door vakspecialisten die organisatorisch vallen onder de afdeling Publiekszaken van de gemeente.

In een afzonderlijke notitie zijn de organisatorische en personele gevolgen op hoofdlijnen in beeld gebracht.

Het streven is erop gericht om de kennis van vakspecialisten te verbreden zodat deze functionarissen inzetbaar zijn op meerdere aandachtsgebieden van de lokale overheid.

De volgende aandachtsgebieden zijn denkbaar:

- ruimtelijke ontwikkeling en beheer
- onderwijs, cultuur, sport, welzijn en zorg
- burgerzaken en belastingen

Het model heeft de volgende voordelen:

- bij de start van het concept worden medewerkers opgeleid om qua complexiteit dezelfde type diensten te leveren (positief effect op personele kosten);
- specialisten worden ontlast waardoor ze efficiënter kunnen worden ingezet en tegelijkertijd klanten sneller worden geholpen;
- met een dergelijk klantencontactcentrum kan worden gewaarborgd dat de beschikbare capaciteit flexibel inzetbaar is voor het leveren van fysieke diensten aan de balie en het doorgeleiden van alle contacten die binnenkomen via de verschillende communicatiekanalen;
- de continuïteit van de dienstverlening kan uiterst adequaat worden geborgd omdat het klantencontactcentrum naar verwachting 75% van alle dienstverlening voor haar rekening neemt;
- de resterende vragen over transactiediensten kunnen worden behandeld door specialisten die zich in de breedte kunnen ontwikkelen op hetzelfde werkniveau en denkniveau. Uit onze doorrekeningen blijkt dat het relatief kostbaar is om specialisten in te zetten voor eenvoudige werkzaamheden;
- in voorkomende gevallen kan het klantencontactcentrum een rol van betekenis vervullen voor de specialisten (afspraken, registratie van een vraag als door omstandigheden specialisten niet aanwezig zijn).
- integraal werken wordt bevorderd, doordat specialisten die in de tweede lijn van het dienstverleningsproces betrokken zijn, zowel fysiek als organisatorisch bij elkaar horen.

Nadelen model

- De kansen op loopbaanontwikkeling voor medewerkers in het klantcontactcentrum zijn beperkt.
- Het gekozen model vraagt om een nauwgezette vastlegging en bewaking van de dienstverleningsprocessen. Door het continu monitoren wordt de dienstverlening continu verbeterd. Dat vraagt constante aandacht van management en medewerkers.
- Het herverdelen van producten en diensten moet zorgvuldig gebeuren. Anders gaat dat ten koste van de kwaliteit van de dienstverlening.

Besturingsprincipes publieke dienstverlening

3.1 Inleiding

Het besturen van gemeentelijke dienstverleningsprocessen is een complex proces. Dat wordt veroorzaakt door:

- het grote aantal producten met een hoge mate van diversiteit en complexiteit;
- de veranderingen in deze producten door wet- en regelgeving (o.a. deregulering);
- het relatief grote aantal medewerkers dat bij het tot stand komen van de onderscheidende producten en diensten betrokken is;
- het verschil in benodigde capaciteiten van de betrokken medewerkers;
- de grote variatie in type klanten;
- de grote verschillen in aankomsttijd van klanten en afhandelduur van producten.

Het dienstverleningsproces is beheersbaar door een besturingsmodel te hanteren dat aansluit bij de ontwikkelpotentie van de betreffende organisatie.

Het is een must om een besturingsmodel te ontwikkelen dat aansluit op de vraagpatronen van klanten en een efficiënte bedrijfsvoering. De inrichting van het besturingsmodel wordt hoofdzakelijk bepaald door de volgende aspecten:

- producten en diensten en bijbehorend afhandelingniveau;
- inzet van capaciteit (openingstijden, benodigde personele kwaliteit, aantal balies binnen een loket, aantal spreekkamers, aantal telefoonbedienposten, aantal medewerkers);
- inzet en inrichting van de communicatiekanalen (balie, post, telefoon, email en internet, fax);
- inrichting van de klantgeleiding.

Het inrichten van dienstverleningsprocessen kan vanuit verschillende doelstellingen gebeuren:

- er zijn geen meetbare doelstellingen geformuleerd. Op basis van de historisch ontwikkelde besturingsprincipes worden producten en diensten geleverd. Medewerkers hebben een hoge mate van vrijheid om te bepalen op welke wijze de dienstverlening wordt ingericht.
- klantvraag. De eisen en wensen van klanten zijn geïnventariseerd. De dienstverlening sluit naadloos aan op de eisen en wensen van klanten.
- bedrijfsvoering. Het dienstverleningsproces wordt bedrijfsmatig ingericht. Middelen worden zo efficiënt mogelijk ingezet. De wensen en eisen van de klanten zijn van onderschikt belang
- combinatievormen.

In de toekomstvisie publieke dienstverlening van de gemeente Valkenswaard is gekozen voor een klantgerichte invulling van de dienstverlening. In de ontwerpuitgangspunten is vastgelegd dat de daarvoor vereiste inspanningen in redelijke verhouding moeten staan tot de benodigde inzet van middelen. Het een uitdaging om een klantgericht

besturingsmodel te ontwikkelen waarbij de middelen zo efficiënt en zo effectief mogelijk worden ingezet.

3.2 Doelstellingen

Het KCC ontvangt zowel klanten die voor een concreet product komen als bezoekers voor het backoffice en/of het bestuur. De wachttijd voor een bezoeker dient korter te zijn dan de wachttijd voor een klant. Daarom wordt in deze notitie het volgende onderscheid gemaakt:

- een klant is iemand die voor een concreet product komt dat geleverd wordt door het KCC of het Kennisteam.
- een bezoeker is iemand die een afspraak heeft met een medewerker van de gemeente of met het bestuur.

Bij het vaststellen van de doelstellingen zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- doelstellingen moeten meetbaar;
- doelstellingen moeten realiseerbaar zijn;
- het aantal doelstellingen dient beperkt te zijn zodat ze gevolgd en bewaakt kunnen worden door het management. In de loop van de tijd kunnen de doelstellingen aangepast en uitgebreid worden;
- realisatie van de doelstellingen leidt tot een duidelijke verbetering van de dienstverlening.

Er zijn in Nederland geen formeel vastgestelde normen voor dienstverlening beschikbaar voor gemeenten. De normen die in deze paragraaf zijn vastgesteld zijn gebaseerd op informatie die ontstaan is uit projecten die Woltring en Schaeffers, hierna genoemd WenS, de afgelopen jaren heeft begeleid. Daarbij is gebruik gemaakt van “harde” cijfers met betrekking tot klantcontacten binnen de lokale overheid.

Voorbeelden:

Uit analyse van telefonische gegevens van gemeenten blijkt dat klanten na 15 seconden geïrriteerd raken en ophangen. Er dient dus naar gestreefd te worden dat de telefoon binnen 15 seconden wordt opgenomen. Een doel van 100 % is daarbij niet reëel omdat dat nooit haalbaar is. Vandaar dat gekozen is om te starten met het doel dat minimaal 95 % de norm moet halen.

De normen voor bezoekers en klanten zijn afgeleid van de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken in andere gemeenten.

De normen voor het toekennen van cijfers zijn op minimaal een 7 gelegd omdat uit onderzoeken blijkt dat klanten altijd een punt hoger geven als naar hun mening gevraagd wordt. Dat betekent dat een norm van minimaal 95 % dient een 7 of hoger te geven in de praktijk inhoudt dat minimaal 95 % van de klanten de dienstverlening voldoende vindt.

Op basis van deze uitgangspunten zijn minimale kwaliteitseisen opgesteld waarover vanaf het derde kwartaal van 2007 gerapporteerd wordt, te weten:

Telefonie

- Minimaal 95 % van de inkomende gesprekken in het TIP wordt binnen 15 sec opgenomen;
- Minimaal 90 % van de doorgeleide gesprekken vanuit het TIP wordt binnen 15 sec opgenomen;
- Minimaal 30 % van de inkomende gesprekken wordt volledig door het TIP afgehandeld;

- Minimaal 95% van de bellers dient de klantvriendelijkheid van het TIP met een 7 of hoger te beoordelen;
- Minimaal 90 % van de meldingen wordt geregistreerd via het TIP.

Ontvangst klanten en bezoekers

- Minimaal 95 % van de bezoekers van het KCC heeft een wachttijd van minder dan 2 minuten;
- Minimaal 95 % van de klanten van het KCC heeft een wachttijd van minder dan 5 minuten;
- Minimaal 95% van de klanten en bezoekers dient de klantvriendelijkheid met een 7 of hoger te beoordelen.

E-mail en Internet

- Minimaal 99 % van de ingekomen e-mail of formulieren waarop een actie moet worden genomen wordt geregistreerd;
- Minimaal 99 % van de mails en ingediende formulieren met verzoeken om actie krijgen binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging met relevante informatie;
- Van de 25 meest gevraagde producten en diensten worden minimaal 10 producten volledig digitaal ondersteund.

Post

Binnen een termijn van drie werkdagen wordt een ontvangstbevestiging verzonden voor minimaal 95% van alle ingekomen poststukken die om een reactie vragen. In de ontvangstbevestiging worden minimaal de volgende aspecten uitgewerkt:

- naam behandelende afdeling;
- indicatie afhandeltermijn;
- mogelijkheid om een afspraak te maken.

Periodiek rapporteert het management aan de directie en het college van burgemeester en wethouders over de geleverde prestaties. In de rapportage wordt verantwoording afgelegd of de geformuleerde prestaties worden gerealiseerd. Op basis van deze rapportages worden verbetervoorstellen voorgelegd aan de directie en het college van burgemeester en wethouders. Door deze werkwijze wordt de dienstverlening continu geëvalueerd. Op basis van de resultaten kunnen de doelstellingen aangepast worden. Er zijn veel meer doelstellingen te bedenken voor de dienstverlening maar het is van belang dat doelstellingen gemeten worden, dat erover gerapporteerd wordt en dat op basis van het niet behalen van de doelstellingen concrete acties genomen worden om de processen te verbeteren. Op grond van dit beginsel is het belangrijk het aantal doelstellingen beperkt te houden.

3.3 Besturingsprincipes - algemeen

Om begripsverwarring te voorkomen wordt een onderscheid gemaakt in klanten en bezoekers.

- Klanten: Dat zijn bezoekers van het gemeentehuis die komen voor een product van de afdeling Publiekszaken.
- Bezoekers: Iemand die een afspraak heeft met een medewerker of bestuurder van de gemeente Valkenswaard.

De volgende besturingsprincipes worden toegepast bij het uitwerken van de inrichting van de dienstverlening.

Wachttijd

Uitgangspunt is de in de doelstellingen opgenomen wachttijden.

Telefonie

Uitgegaan is van een centrale opvang van alle telefoongesprekken in het KCC. Aan de balies worden tijdens de openingstijden van het KCC geen telefoongesprekken gevoerd.

Openingstijden van het gemeentehuis voor klanten

Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag	
09.00	tot	09.00	tot	09.00	tot	09.00	tot	09.00	tot
12.30	en	12.30		12.30		12.30		12.30	
16.00	tot								
20.00									

Openingstijden van het gemeentehuis voor bezoekers

Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag	
08.15	tot	08.15	tot	08.15	tot	08.15	tot	08.15	tot
17.15		17.15		17.15		17.15		12.45	

Bereikbaarheid afdeling Publiekszaken voor het maken van afspraken

Voor producten en diensten van het KCC worden tijdens openingstijden van het KCC geen afspraken gemaakt. Dat zijn producten en diensten die direct aangevraagd en verstrekt kunnen worden. Buiten de openingstijden is voorgesteld om alleen op woensdagmiddag de mogelijkheid te bieden om afspraken te maken.

Het maken van afspraken voor het Kennisteam wordt zoveel mogelijk gestimuleerd.

Klanten kunnen dan voorbereid (met de benodigde documentatie) ontvangen worden in de spreekkamer. Het hanteren van afspraken voor specialistische producten is klantgericht en efficiënt. Daarnaast blijft het mogelijk dat klanten vrij kunnen binnen lopen voor specialistische producten en diensten van het Kennisteam

Voor het kennisteam gelden de volgende tijden.

	Vrije inloop	Maken van afspraken
Maandag	09.00 tot 12.30 en 16.00 tot 20.00	09.00 tot 20.00
Dinsdag	09.00 tot 12.30	09.00 tot 17.00
Woensdag	09.00 tot 12.30	09.00 tot 17.00
Donderdag	09.00 tot 12.30	09.00 tot 17.00
vrijdag	09.00 tot 12.30	09.00 tot 12.30

Bereikbaar gemeentehuis voor het maken van afspraken door bezoekers

Afspraken voor bestuurders en medewerkers van de gemeente Valkenwaard kunnen worden gemaakt op de volgende dagen en tijdstippen.

Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag	
08.30	tot	08.30	tot	08.30	tot	08.30	tot	08.30	tot
17.00		17.00		17.00		17.00		12.30	

Bereikbaarheid telefoon

Het gemeentehuis is telefonisch bereikbaar van maandag 8.30 uur tot 20.00 uur, dinsdag tot en met donderdag van 8.30 tot 17.00 uur en vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.

Er wordt voorgesteld dat de tijden waarop vragen (telefonisch) gesteld kunnen worden aan vakafdelingen gelijk zijn aan de telefonische bereikbaarheid. De exacte

bereikbaarheid van de vakafdelingen wordt uitgewerkt bij het deelproject communicatiekanalen. De bereikbaarheid van de vakafdelingen, en dat geldt in elk geval voor de specialisten van het Kennisteam, moeten aansluiten bij de momenten waarop hen vanuit het KCC vragen (kunnen) worden voorgelegd.

De bestaande openingstijden zijn historisch tot stand gekomen. Het is aan te bevelen om in het eerste onderzoek naar de klanttevredenheid te peilen welke openingstijden de klant wenselijk vindt. Vooralsnog worden de bestaande openingstijden gehandhaafd.

3.4 Besturing loket KCC

Van de klanten die het gemeentehuis bezoeken voor een transactieproduct komt het merendeel voor het KCC. Voor deze klanten geldt als belangrijke kwaliteitseis een klantvriendelijke benadering en vooral, een korte doorlooptijd. Het betreffen namelijk per definitie producten die een korte doorlooptijd hebben. Bij de producten die een langere doorlooptijd hebben stelt de klant andere eisen. Informatie over de doorlooptijd en de verantwoordelijke behandelaar zijn naast een klantvriendelijke benadering belangrijke eisen.

Het eerste wat van belang is bij de inrichting van het KCC is een onderscheid te maken in producten die aan de balie worden verstrekt en producten waarvoor een specialist van het Kennisteam moet worden opgeroepen. In tabel 3.1 is weergegeven welke producten door het KCC worden verstrekt.

Parkeerkaart (realtime parkeren)	Grafuitgifte
Ambulante parkeervergunning	Asbestemming (urnengraf/uitstrooiing as)
Parkeervergunning (tijdelijk)	Herbegraven of alsnog cremieren
Ceremoniële bezoekerskaarten	Gedenktekens plaatsen
Parkeren voor bewoners of bedrijven	Huwelijk en geregistreerd partnerschap (aangifte)
Ventvergunning	Geboorte, aangifte
Uittreksel burgerlijke stand	Overlijden, aangifte
Stemmen per brief	Belastingen, kopie van aanslag
Kiezerspas	Informatie openstaande schulden
Volmachtbewijs, omzetten oproepingskaart verkiezingen	WOZ-waarde
Stemmen per brief wegens werk in het buitenland op verkiezingsdag	Kopie waardebeschikking
Verklaring van goed gedrag	Belastingen en heffingen, kwijtschelding
Bewijs Nederlanderschap	Betalen aan balie
Waarmerken kopie of afschrift	Zwemabonnement
Bewijs van in leven zijn	Sportaccommodatie (incidentele huur)
GBA afschrift	Klacht/melding openbare ruimte
Handtekening legalisatie	Betalen voorschot
Verhuizing en emigratie	Paspoort/Identiteitsbewijs
Naamgebruik, verzoek aanduiding	Paspoort tweede
Rijbewijs afgifte	Bijschrijven van een kind in een paspoort
Rijbewijs, teruggave na afloop opzeggingstermijn	Briefadres
Rijbewijs, vrijwillige afstand doen van	Geheimhouding persoonsgegevens
Rijbewijs, omwisseling buitenlands rijbewijs	Eigen verklaring
Rijbewijs, omwisseling buitenlands	

rijbewijs	
<p>Vooralsnog worden er geen producten en diensten van Kennisteam ondergebracht bij het KCC. De resultaten van het lopende onderzoek naar de inrichting van de omgevingsvergunning leveren wellicht nog argumenten op om nadere te bepalen activiteiten over te hevelen naar het KCC. Deze producten en diensten moeten dan wel voldoen aan de criteria die daarvoor zijn vastgesteld.</p>	

Tabel 3.1: Productenlijst KCC

3.5 Besturing telefonisch informatiepunt

Inkomende gesprekken komen binnen bij het TIP, onderdeel van het KCC. Ook zal het TIP de veel gestelde vragen afhandelen en de meldingen registreren. De doelstelling voor telefonische klantencontacten is dat 95% van de inkomende gesprekken binnen 15 seconden wordt opgenomen. Op basis van deze doelstelling en het aantal verwachte telefoontjes en verwachte afhandelduur moet worden bepaald wat de benodigde capaciteit in het TIP is. Deze berekening wordt uitgevoerd op basis van de Erlang formule¹.

3.6 Besturing kennisloket

Het Kennisteam is belast met het leveren van alle transactiediensten die niet zijn ondergebracht in het KCC. Het Kennisteam bestaat uit drie clusters waarbinnen specialisten belast zijn met de dienstverlening. Het betreffen de volgende clusters:

- cluster Welzijn, Burgerzaken en Economische zaken
- cluster Vergunningen en Belastingen
- cluster Zorg

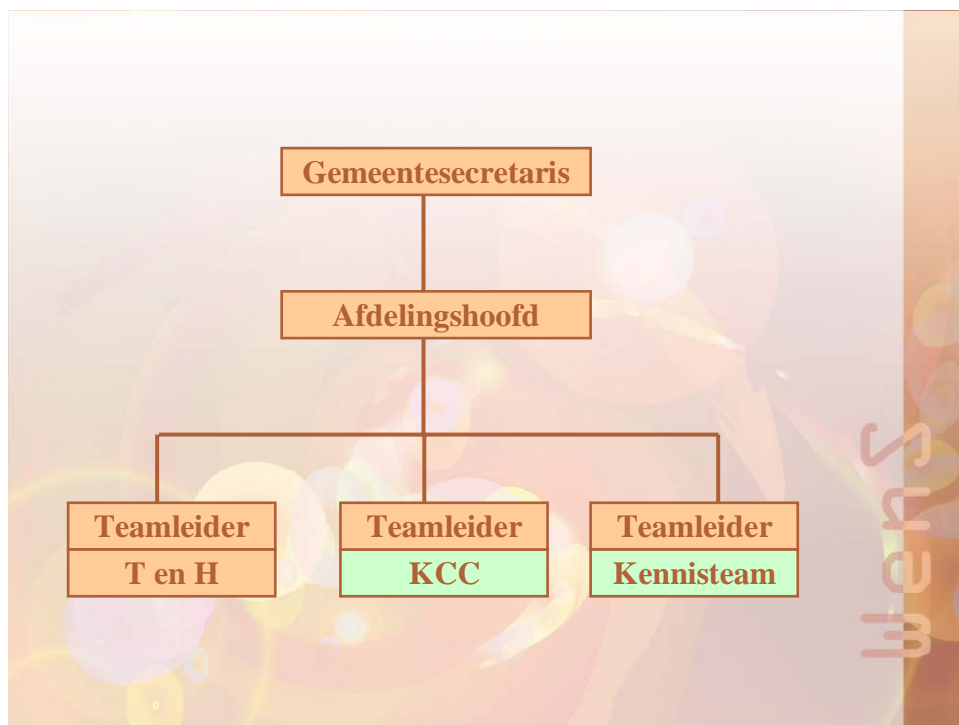
De drie clusters zijn tijdens een deel van de openingstijden bereikbaar (namelijk van 9.00 uur tot 12.30 uur) voor vrije inloop. In deze periode moeten specialisten bereikbaar zijn om klanten te ontvangen voor specialistische vragen. Buiten dat tijdstip zijn specialisten inzetbaar op afspraak. Met specialisten kunnen afspraken gemaakt worden tussen 9.00 uur en 17.00 uur en op vrijdag tot 12:30 uur. Tijdens de avondopstelling zijn specialisten niet inzetbaar. Gezien het aantal klantcontacten is het een te dure oplossing om de verschillende specialisten in te zetten tijdens de avondopenstelling. Wel kunnen klanten tijdens de avondopenstelling afspraken maken met specialisten.

¹ Erlang is een Deense wiskundige die aan het begin van de 20^{ste} eeuw de Erlang formule heeft vastgesteld. De formule geldt voor elk systeem waar sprake is van een beperkt aantal loketten en een groot aantal mogelijke klanten. De enige veronderstelling die gemaakt moet worden is dat de aankomst van klanten willekeurig verdeeld is. De Erlang formule geeft een zeer goede voorspelling van de werkelijkheid en wordt niet beïnvloed door de variatie in bedieningsduur.

Organisatie en Personeel

4.1. Organisatiestructuur

In figuur 4.1 is de bestaande organisatiestructuur van de afdeling Publiekszaken uitgewerkt.



Figuur 4.1: Organisatiestructuur afdeling Publiekszaken.

De afdeling Publiekszaken bestaat uit drie teams. De drie teams worden aangestuurd door een teamleider met hiërarchische leidinggevende bevoegdheden. Het Kennisteam bestaat vervolgens weer uit een drietal clusters waar specialisten belast zijn met het behandelen van alle transactiediensten die niet zijn ondergebracht in het KCC. In dit hoofdstuk zijn de organisatorische en personele aspecten uitgewerkt van de twee teams die verantwoordelijk zijn voor de transactiediensten. Het team handhaving en toezicht is daarom niet uitgewerkt in deze notitie.

4.2 Takenpakket

Takenpakket KCC

Het takenpakket van het KCC bestaat uit de volgende onderdelen:

- 1) Verstrekken van producten en diensten zoals opgenomen in tabel 3.1
- 2) Aannemen, behandelen en doorgeleiden van telefoonverkeer
- 3) Behandelen van de “veel gestelde vragen”
- 4) Het in ontvangst nemen van poststukken
- 5) Het registreren van meldingen leefomgeving
- 6) Het doorgeleiden van klanten en bezoekers
- 7) Het maken van afspraken met bestuur en ambtelijke organisatie
- 8) Het beheren en uitgeven van formulieren, folders en brochures
- 9) Het bezetten van de balie en het bedienen van telefooncentrale bij calamiteiten (incidenteel)

Taak 1: Verstrekken van producten en diensten

Er is een selectie gemaakt van de producten en diensten die door het KCC worden verstrekt. De volgende criteria zijn gehanteerd voor het selecteren van de producten en diensten:

- Direct inneembaar of leverbaar
- Korte afhandeltijd
- Hoge frequentie
- Overwegend gelijke complexiteit.

Deze producten zijn weergegeven in tabel 3.1.

Het is een continu proces om de productenlijst van het KCC te onderhouden. Voor producten en diensten die niet door het KCC worden verstrekt heeft het KCC slechts twee taken.

- Het doorverwijzen van klanten naar de specialist van het kenniscentrum
- Het uitgeven van een formulier.

Wanneer een klant vragen heeft over het formulier wordt altijd doorverwezen naar de specialist. Voor het beantwoorden van dat soort vragen moet de medewerker beschikken over de inhoudelijke kennis. Daarover beschikt het KCC niet.

Taak 2: Aannemen, behandelen en doorgeleiden telefoonverkeer

Het gemeentehuis is voor de klant bereikbaar met één centraal nummer.

Het KCC is belast met het aannemen, behandelen en doorgeleiden van alle inkomende telefoonverzoeken. Alle telefonische meldingen leefomgeving worden aangenomen en geregistreerd. Verwezen wordt naar de taakbeschrijving meldingen (taak 5)

Taak 3: Beantwoorden van veel gestelde vragen

Het KCC behandelt de “veel gestelde vragen”.

Welke vragen veel gesteld worden is continu aan verandering onderhevig. Dit betekent dat het overzicht van veel gestelde vragen en antwoorden aangepast dient te worden aan het vraagpatroon van klanten. Er zijn vijf categorieën veel gestelde vragen onderscheiden:

1. Algemene vragen over de gemeente die het hele jaar gesteld worden
2. Vragen over gemeentelijke producten die het hele jaar gesteld worden;
3. Vragen over gemeentelijke producten die gedurende korte tijd actueel zijn;
4. Vragen over actualiteiten;
5. Vragen over niet-gemeentelijke instellingen of onderwerpen

Ad 1: Tot deze categorie behoren vragen over bijvoorbeeld de openingstijden van het gemeentehuis. In overwegende mate betreft het de informatie die in de gemeentegids is opgenomen.

Ad 2: Tot deze categorie behoren vragen als hoe moet ik een bouwvergunning aanvragen etc. In overwegende mate gaat het om informatie die is opgenomen in de productencatalogus

Ad 3: In deze categorie vindt u de vragen naar aanleiding van bijv belastingaanslagen of verkiezingen. Dit is dezelfde informatie als onder 2, alleen zal er maar gedurende een relatief korte periode vraag zijn naar deze informatie.

Ad 4: Dit betreft vragen over bijvoorbeeld wegwerkzaamheden, beslissingen van de gemeenteraad etc

Ad 5: Dit zijn zeer uiteenlopende vragen. Dit kan zowel betrekking hebben op onderwerpen waarvan een klant niet weet waar hij moet zijn tot gemakzucht bij klanten: Kunt u mij het telefoonnummer geven van de heer Pieterse uit Valkenswaard.

In eerste instantie worden de veel gestelde vragen van de categorieën 1, 2, 3 en 4 uitgewerkt.

Het KCC beantwoordt uiteraard wel de veel gestelde vragen over de producten en diensten die zijn ondergebracht in het KCC. Dat betekent dat deze vragen en antwoorden met behulp van een geautomatiseerde toepassing eenvoudig raadpleegbaar moeten zijn voor de medewerkers van het KCC. Vragen in de categorieën 2 en 3 worden alleen beantwoord voor zover dat door het backoffice afdelingen of het kennisteam is aangegeven. Wanneer een klant aanvullende vragen heeft wordt altijd doorverwezen naar de specialist. Deze vragen worden dus doorgeleid naar het Kennisteam of de verantwoordelijke afdeling.

Taak 4: Het in ontvangst nemen van poststukken

De post wordt centraal geopend en vervolgens op basis van de vastgestelde inschrijfcriteria geregistreerd door Middelen, team FIA. Het team FIA draagt zorg voor de interne distributie van de post. De volgende procedure wordt gehanteerd bij het in ontvangst nemen van poststukken door het KCC:

- medewerker KCC neemt poststuk in ontvangst en vraagt of de klant een bevestiging van ontvangst wil:
- als dat het geval is wordt op het poststuk een datumstempel geplaatst. Naast de stempel plaats de medewerker KCC die het stuk in ontvangst heeft genomen een paraaf. Aan de klant wordt op verzoek een kopie van de brief verstrekt waarop de stempel is geplaatst.
- Het poststuk wordt door het KCC doorgegeven aan het Facilitair bedrijf. Het Facilitair Bedrijf draagt zorg voor registratie en verspreiding.

Taak 5: Registreren meldingen leefomgeving

Het KCC heeft de volgende taken met betrekking tot de meldingen leefomgeving

- Het registreren van de meldingen leefomgeving die binnenkomen via de verschillende communicatiekanalen.
- Het signaleren of de meldingen binnen de daarvoor vastgestelde termijn worden afgehandeld

De meldingen worden geregistreerd in het postregistratiesysteem. In bijlage 5 zijn de categorieën van de meldingen leefomgeving uitgewerkt die door het KCC worden behandeld (registratie en signalering)

Opgemerkt wordt dat ten tijde van het samenstellen van deze notitie nog niet alle categorieën van meldingen zijn geïnventariseerd. Daarnaast moet in overleg met de

betrokken vakafdelingen nog worden vastgesteld welke registratie in eerste instantie door het KCC worden uitgevoerd.

Het spreekt voor zich dat dit zal moeten gebeuren vóór het “KCC nieuwe stijl” van start gaat!

Taak 6: Het doorgeleiden van klanten en bezoekers

Het KCC is belast met het doorgeleiden van klanten en bezoekers in het gemeentehuis. Het grootste deel van alle klanten die komen voor concrete producten en diensten worden direct geholpen in het KCC. De overige klanten en bezoekers worden door het KCC doorgeleid.

Voor het doorgeleiden van deze klanttypen wordt de volgende werkwijze gehanteerd.

Doorgeleiden van klanten

Klanten worden opgevangen door de medewerkers van het KCC. Betreft het een vraag over een product of dienst die niet ondergebracht is in het KCC, dan wordt de verantwoordelijke specialist van het Kennisteam opgeroepen. De inrichting en de bewegwijzering in de publiekszone wordt zo uitgevoerd dat klanten vanzelfsprekend hun weg vinden naar het KCC.

Met betrekking tot het oproepen van vakspecialisten van het Kennisteam wordt de volgende werkwijze gehanteerd. Het uitgangspunt bij het oproepen van medewerkers is dat de klant zo kort mogelijk hoeft te wachten.

Voor frequent voorkomende vragen weet het KCC direct welke vakspecialist opgeroepen moet worden maar bij een complexere of weinig voorkomende vraag wordt dit al moeilijker. Bij afwezigheid van een vakspecialist (ziekte, vakantie) is het ook niet altijd duidelijk wie dan opgeroepen moet worden. Het KCC maakt daarom gebruik van een productenlijst (catalogus) waar per product is vastgelegd welke vakspecialist verantwoordelijk is voor dit product, op welke dagen de specialist normaal gesproken aanwezig is en wie de specialist vervangt bij afwezigheid. Deze informatie wordt vastgelegd in de werkinstructie met direct daarbij de telefoonnummers. De medewerker van het KCC geleid de klant door naar de juiste spreekkamer. De vakspecialist wordt opgeroepen en wordt verwezen naar de juiste spreekkamer.

Doorgeleiden van bezoekers

De bezoekers worden verwezen naar een specifiek daarvoor ingerichte wachtruimte (dat is niet de wachtruimte voor klanten van het KCC). De bezoekers worden opgehaald door een medewerker van de gemeente Valkenswaard. Deze bezoekers worden ook weer naar buiten begeleid door de medewerker van de gemeente Valkenswaard. Alle bezoekers worden door het KCC geregistreerd. Het KCC verstrekt aan deze bezoekers een pasje.

Taak 7: Afspraken maken

Het KCC maakt afspraken voor de specialisten van het Kennisteam. De volgende procedures wordt gevolgd door het KCC.

Afspraken specialisten Kennisteam

De medewerkers van het KCC zijn bevoegd tot het maken van afspraken met vakspecialisten tussen 9.00 uur en 17.00 uur (maandag tot 20.00 uur) Medewerkers van het KCC dienen daarom te beschikken over de elektronische agenda van vakdeskundigen. Vakdeskundigen zijn verplicht hun agenda steeds te actualiseren en daarbij ook aan te geven op welke dagen en welke tijden in principe afspraken gemaakt mogen worden. Tussen het Kennisteam en het KCC worden afspraken gemaakt over de verdere invulling van het afsprakenbeheer. Wel staat vast dat medewerkers van het KCC **bindende** afspraken kunnen maken met specialisten van het kennisteam. Groupwise wordt zo ingericht dat het afsprakenbeheer door het KCC doelmatig kan worden

uitgevoerd. Ten aanzien van het gebruik van Groupwise wordt de volgende werkwijze voorgesteld:

- alle medewerkers houden hun agenda bij. Wanneer medewerkers buiten de deur zijn en afspraken maken dan worden deze afspraken bij binnenkomst zo spoedig mogelijk vastgelegd;
- met de specialisten van het Kennisteam worden afspraken vastgelegd gedurende welke periode het KCC afspraken met klanten mag maken.

De volgende procedure wordt voor bezoekers gehanteerd door de medewerkers van het KCC:

- in het geval het een afspraak betreft met een lid van het college of Managementteam contact opnemen met het bestuurssecretariaat c.q. team Office-management;
- de medewerker KCC kondigt het bezoek als volgt aan:
Dhr/Mevr ***..heeft zich zojuist gemeld voor de afspraak (met Dhr/Mevr*.);
- de medewerker KCC noteert de naam van de bezoeker, adres of organisatie en de medewerker met wie hij de afspraak heeft, de aankomsttijd en het nummer dat op de bezoekerspas is vermeld. De klant wordt verzocht de bezoekersbadge bij vertrek weer in te leveren. Op deze manier is steeds bekend welke bezoekers zich in het gemeentehuis bevinden, zodat in geval van calamiteiten volgens de BHV(Bedrijfs HulpVerlening) normen gehandeld kan worden. (Zie ook procedure 12 van het Beveiligingsplan Toegang tot het gemeentehuis);
- als medewerkers van tevoren namen van bezoekers aan de receptie doorgeven worden de namen vooraf op het registratieformulier vermeld. En liggen de pasjes bij aankomst van de bezoekers klaar om uitgereikt te worden. Tijdstip van aankomst, moet dan nog wel vermeld worden;
- de bezoekersbadge aan bezoeker overhandigen;
- de bezoeker verzoeken in de wachtruimte plaats te nemen. Hij/zij wordt daar door de medewerker met wie de afspraak plaatsvindt opgehaald;
- de medewerker begeleidt na afloop de bezoeker terug naar de receptie;
- de bezoekersbadge wordt ingenomen;
- tijdstip afmelding registreren.

Afspraken met bestuurders

Voor bezoekers die een afspraak willen maken met een bestuurder wordt de volgende procedure gehanteerd:

- de medewerker van het KCC noteert naam, adres en telefoonnummer van de bezoeker die de bestuurder wil spreken;
- de medewerker deelt de bezoeker mede dat hij door het bestuurssecretariaat binnen 24 uur nog telefonisch wordt geïnformeerd over de te maken afspraak (datum en tijdstip);
- de medewerker van het KCC stuurt een telefoonnotitie naar de verantwoordelijke medewerker van het bestuurssecretariaat;
- de medewerker van het bestuurssecretariaat overlegt met de bestuurder en de verantwoordelijke manager of en hoe uitvoering moet worden gegeven aan het verzoek van de bezoeker;
- wanneer de bezoeker aangeeft dat de afspraak urgent is en meteen een afspraak moet worden gemaakt wordt de bezoeker verzocht plaats te nemen in de wachtruimte. De medewerker KCC neemt telefonisch contact op met het bestuurssecretariaat: betreft het een afspraak met de burgemeester (468) en voor de wethouders (452). Het secretariaat, de betreffende bestuurder en de verantwoordelijke manager overleggen gezamenlijk of meteen een afspraak gemaakt wordt. Wanneer, in voorkomende gevallen, de betreffende bestuurder(s) niet aanwezig is (zijn) kan niet aan het verzoek van de

bezoeker worden voldaan. In overleg met de bezoeker wordt evt. een afspraak gemaakt voor een later moment volgens bovenstaande procedure

Taak 8: Het beheren en uitgeven van formulieren, folders en brochures

Het team JCV is belast met de aanschaf en beheer van voorlichtingsmateriaal. De medewerkers van het KCC zijn belast met het uitstellen van het materiaal in de publiekszone. Tijdig wordt aan het team JCV doorgegeven welk materiaal aangevuld moet worden.

Taak 9: Inzet bij calamiteiten (incidenteel)

De gemeentesecretaris kan bij calamiteiten een beroep doen op het KCC. Deze ondersteuning is hoofdzakelijk gericht op het bedienen van de telefooncentrale en het bezetten van de balie. In het beveiligingsplan en het ontruimingsplan zijn deze specifieke taken uitgewerkt.

Taak 10. Uitvoeren van het rampenplan

Het betreffen taken die uitgevoerd moeten worden door het KCC in het kader van het Rampenplan, procedure CRIB.

Takenpakket Kennisteam

Het Kennisteam is verantwoordelijk voor de volgende taken:

- 1) verstrekken van producten en diensten;
- 2) aannemen, behandelen inkomende telefoongesprekken;
- 3) ontvangen van klanten
- 4) ontwikkelen en onderhoud van productbeschrijvingen, procesbeschrijvingen, werkinstructies en formulieren (ter ondersteuning van het baliewerk en de beschrijvingen op de internetsite);
- 5) applicatiebeheer en gegevensbeheer van informatiesystemen die in de afdeling Publiekscontacten worden ingezet;
- 6) Rapportages over de transactiedienstverlening en burgerjaarverslag
- 7) voorlichting en communicatie op het terrein van de transactiedienstverlening;
- 8) periodieke uitvoering van onderzoeken naar de klanttevredenheid;
- 9) initiëren en ondersteunen van projecten die door nieuwe ontwikkelingen worden opgezet en uitgevoerd worden

Taak 1: Verstrekken van producten en diensten

De drie clusters verstrekken alle transactiediensten die niet zijn ondergebracht in de KCC. Het productenpakket van het Kennisteam is continu aan veranderingen onderhevig. Zo zijn op dit moment de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de invoering van de omgevingsvergunning actueel.

Taak 2: Aannemen, behandelen inkomende telefoongesprekken

De specialisten van de drie clusters zijn verantwoordelijk voor het aannemen en behandelen van de specialistische telefonische verzoeken die daar rechtstreeks, dan wel via het KCC, binnenkomen.

Taak 3: Ontvangen van klanten

Klanten die de gemeente bezoeken en vragen hebben over de transactiediensten van de drie clusters worden door het KCC doorverwezen naar een van de spreekkamers. De verantwoordelijke specialist draagt zorg voor het innemen van de klantvraag en het maken van afspraken over het vervolgtraject.

Taak 4: Ontwikkelen en onderhouden van beschrijvingen

Het ontwikkelen en onderhouden van de beschrijvingen, werkinstructies en benodigde formulieren voor de transactiediensten en het beheren en onderhouden van de productbeschrijvingen die geplaatst zijn op de internetsite. Het kennisteam is ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van de beschrijvingen van de producten en diensten van het KCC die geplaatst worden op de site. Het KCC is uiteraard wel verantwoordelijk voor het leveren van input.

Taak 5: Applicatiebeheer en gegevensbeheer van informatiesystemen

Het applicatiebeheer en het gegevensbeheer van geautomatiseerde toepassingen die ingezet worden ter ondersteuning van de dienstverlening. Het technische beheer van applicaties wordt op concernniveau uitgevoerd. Het applicatiebeheer van de kernapplicaties wordt ook op concernniveau uitgevoerd. Binnen de afdeling zelf wordt het beheer uitgevoerd van de applicaties die niet op concernniveau zijn ondergebracht.

Taak 6: Rapportages transactiedienstverlening en burgerjaarverslag

Het jaarlijks opstellen van het burgerjaarverslag en de periodieke managementrapportages die geleverd moeten worden.

Taak 7: Voorlichting en communicatie

Het actief informeren van de burgers over de wijze waarop de transactiedienstverlening wordt uitgevoerd. Daarnaast informeert het Kennisteam de burgers tijdig over gewijzigde situatie op het terrein van de dienstverlening. Een en ander in samenspraak met en mogelijk ondersteund door het team JCV. Uiteraard worden het andere team en vooral de teamleiders, daarbij betrokken.

Taak 8: Onderzoeken klanttevredenheid

Het meten van de kwaliteit van de transactiedienstverlening. Zo wordt onder andere gemeten of de geformuleerde prestatie-indicatoren worden gerealiseerd. Op basis van de periodieke metingen worden voorstellen ontwikkeld en doorgevoerd om de dienstverlening te verbeteren.

Taak 9: Nieuwe ontwikkelingen en projecten

Door interne en externe ontwikkeling moeten wijzigingen doorgevoerd in de dienstverlening. Het initiëren van nieuwe ontwikkelingen en het zonodig projectmatig doorvoeren van deze ontwikkelingen wordt uitgevoerd door het management van de afdeling Publiekszaken. Medewerkers van het kennisteam ondersteunen met management daarbij.

Taak 10 Rampenplan

Ter uitvoering van het rampenplan worden specialisten ingezet.

4.3 Functies afdeling Publiekszaken en formatie

4.3.1 Functies en functiebeschrijvingen KCC

Bij het samenstellen van het takenpakket van het KCC zijn zoveel mogelijk homogene taken met een gelijkwaardige complexiteit bij elkaar gebracht om de beschikbare personele capaciteit maximaal te kunnen benutten. Er wordt geen functiedifferentiatie doorgevoerd.

Voor de organisatie van het KCC heeft dat voordelen.

- Medewerkers van het KCC beheersen alle taken en zijn daarmee volledig inzetbaar (geen vervangingsproblemen)

- De medewerker KCC is flexibel en efficiënt inzetbaar. Daar waar de werkdruk hoog is kan met capaciteit worden geschoven.

In bijlage 1 is input uitgewerkt voor het opstellen van een functiebeschrijving voor de nieuwe functie van medewerkers KCC.

Funcities Kennisteam

In tabel 3 zijn de bestaande functies opgenomen die momenteel bestaan in de drie clusters van het Kennisteam. In paragraaf 4.2 zijn de taken uitgewerkt van het Kennisteam. In deze lijst zijn taken opgenomen die een algemene ondersteunende functie hebben binnen de afdeling Publiekszaken. Overwogen zou kunnen worden om deze taken samen te brengen in één eenheid die verantwoordelijk wordt voor deze taken. Daarvoor is niet gekozen. Deze taken kunnen, roulerend, het beste ondergebracht worden in bestaande functies. Het creëren van een stafeenheid heeft de volgende nadelen:

- medewerkers in de lijn voelen zich niet meer betrokken en verantwoordelijk voor deze taken;
- afstand tussen de lijn en de stafeenheid;
- relatief verlies aan tijd door interne communicatie en afstemmingsoverleg;
- het volume van deze algemene ondersteunende taken is qua omvang te klein om daarvoor een aparte eenheid in te zetten.

Het inrichten van een stafeenheid heeft één voordeel. Er is gewaarborgd dat deze algemene ondersteunende taken worden uitgevoerd en niet ten koste gaan van de dagelijkse taken op het terrein van de transactiediensten. Na een zorgvuldige afweging heeft de deelprojectgroep besloten deze algemene ondersteunende functie onder te brengen binnen de bestaande functies.

Het management moet er op toe zien dat de daarvoor aangewezen medewerkers van het Kennisteam ook tijd beschikbaar hebben om deze taken uit te voeren. Op grond van de nieuw vast te stellen functiebeschrijvingen wordt door de teamleider op individueel niveau vastgelegd welke medewerker wat concreet ten aanzien van deze ondersteunende taken.

Functie	Cluster
Senior allround medewerker Publiekszaken	WBE
Senior medewerker P&D (leerplichtambtenaar)	WBE
Medewerker subsidies	WBE
Economische zaken	WBE
Medewerker beleid en ondersteuning	WBE
Applicatiebeheerder grote pakketten	WBE
Buitengewoon ambt burgerlijke stand	WBE
WOZ coördinator/heffingsambtenaar	VB
medewerker belastingzaken TB	VB
medewerker belastingadministratie	VB
senior medewerker vergunningen	VB
medewerker vergunningen	VB
Senior medewerker beleid/coördinator WVG/WMO	Z
WVG consulent	Z
WVG consulent (specialist)	Z
Administratief consulent WVG	Z
Administratief medewerker WVG	Z
Applicatiebeheerder grote pakketten	Z

Tabel 3: Bestaande functies Kennisteam

4.4. Formatie

Het KCC moet beschikken over de benodigde formatieve capaciteit om de dienstverlening op een verantwoorde wijze uit te voeren. De benodigde personele capaciteit wordt hoofdzakelijke beïnvloed door:

- Openingstijden (bereikbaarheid)
- Productenpakket en takenpakket
- Prestatie-indicatoren

Voor het KCC is een berekening gemaakt van de benodigde capaciteit. In bijlage 2 is deze berekening uitgewerkt. Het KCC moet beschikken over 9 formatieplaatsen om de dienstverlening op een verantwoorde wijze te kunnen uitvoeren. In de beschikbare formatie is plus minus 10.5 formatieplaatsen beschikbaar. Daaruit wordt vastgesteld dat de realisatie van het KCC binnen de beschikbare formatie kan worden uitgevoerd.

Het takenpakket van het Kennisteam is niet gewijzigd. De huidige taken worden uitgevoerd binnen de daarvoor vastgestelde formatie. De resultaten van het onderzoek naar de inrichting van de omgevingsvergunningen kunnen wellicht effect hebben op de benodigde capaciteit.

4.5. Flexibilisering personele capaciteit

Het is efficiënt en bedrijfsmatig wanneer de beschikbare formatie voor dienstverlening van het KCC en Kennisteam wordt afgestemd op de klantvraag. De klantvraag staat centraal en stuurt daarmee de inzet van middelen. Daarom zal, meer nog dan nu al het geval, geprobeerd worden de dagelijkse bezetting van het KCC en het Kennisteam in overeenstemming te brengen met klantvragen en de daaruit voortvloeiende benodigde personele capaciteit. Een en ander uiteraard binnen de daarvoor geldende arbeidsvoorwaardelijke grenzen.

4.6. Opleiden

Voor de afdeling Publiekszaken zijn vijf aandachtsgebieden van belang.

- Teambuilding
- Functioneren van de gemeente.
- Vaardigheden en klantgerichtheid (persoonlijke en gezamenlijk).
- Training van de producten en diensten die zijn ondergebracht in het KCC.
- Training van specialistische producten en diensten van het Kennisteam.

In overleg met het management van de afdeling moet geïnventariseerd worden welke opleidingen en trainingen gevolgd moeten worden. In bijlage 3 zijn deze aandachtsgebieden nader uitgewerkt.

Administratieve organisatie

5.1. Aanleiding en achtergrond

In de werkgroep besturing, organisatie en personeel is de inrichting van de afdeling publiekszaken vastgesteld. Binnen de afdeling publiekszaken dienen processen zo goed mogelijk te verlopen en continu verbeterd te worden.

Om processen goed te laten verlopen dient de optimale werkwijze vastgesteld, beschreven en geborgd te worden. Daarnaast dienen de medewerkers goed opgeleid te zijn om de gewenste dienstverlening te leveren.

Om dit te realiseren worden werkinstructies opgesteld voor de transactiediensten en de communicatiekanalen (telefoon, fax, e-mail, internet en bezoekers) (Communicatieprotocollen zie hoofdstuk 6).

Naast de werkinstructies dienen er productbeschrijvingen te zijn ten behoeve van het informeren van de klanten en globale procesbeschrijvingen zodat de klant inzicht heeft in de afhandeling van zijn aanvraag.

Om de processen te verbeteren dient de output van het proces gemeten te worden. Dit wordt uitgevoerd via klanttevredenheidsonderzoeken (zie hoofdstuk 8).

5.2. Doel beschrijven werkprocessen

In de praktijk worden processen vanuit verschillende gezichtspunten beschreven.

- Rechtmatigheid
- Kwaliteits- en efficiencyverbetering
- Administratieve organisatie
- Planning en controle
- Kennismanagement
- Automatiseren processen
- Informeren van burgers en bedrijven

Het beschrijven van de processen van de transactiediensten is gericht op de volgende doelen:

- Bij het vaststellen van de procesbeschrijving en de werkinstructies is het zinvol kritisch te kijken naar de efficiency van het proces. Minder dan 15 producten zijn bepalend voor 80 % van de dienstverlening in de afdeling publiekszaken. Wanneer de efficiency van het verstrekken van deze 15 producten wordt verbeterd, dan wordt de hele dienstverlening in de afdeling verbeterd.
- door voor producten met een langere doorlooptijd het proces op hoofdlijnen vast te leggen in een flow chart wordt aan de klant zichtbaar gemaakt welke stappen worden

gezet, wie daarbij betrokken zijn en met welke doorlooptijd de klant rekening moet houden. Het doel is een adequate informatieverstrekking;

- de werkinstructies worden zodanig opgesteld dat een baliemedewerker deze als hulpmiddel kan gebruiken bij het behandelen van vragen van klanten over producten en diensten. Het doel is daarbij gericht op het ondersteunen van de baliemedewerker bij het innemen van aanvragen en het verstrekken van producten en diensten;
- het vastleggen van kennis over producten en diensten. Wanneer de processtappen en de werkinstructies op een juiste wijze worden opgeslagen en beheerd, komt deze kennis beschikbaar voor alle medewerkers. Het doel is daarbij gericht op het beheren, ontsluiten en beschikbaar stellen van kennis;
- het inrichten van efficiënt formulierenbeheer. Formulieren moeten goed en gebruikersvriendelijk wordt ingericht. Voor alle communicatiekanalen (balie, e-mail, Internet en post) worden dezelfde formulieren gebruikt. Het doel is gericht op het ondersteunen van de baliemedewerker en het beschikbaar stellen van uniforme gebruikersvriendelijke formulieren voor klanten;
- het vaststellen en actueel houden van veel gestelde vragen. In het KCC gaan medewerkers veel gestelde vragen beantwoorden. Deze vragen staan tevens op de site. De samenstelling van veel gestelde vragen verandert in de tijd. Het doel is te komen tot een actuele set van veel gestelde vragen. De telefoonmedewerker kan hiervan gebruik maken bij het snel en effectief beantwoorden van deze vragen.

5.3. Formats

Procesbeschrijving tbv de klant (Flow chart)

Uit onderzoek is gebleken dat klanten verschillende kwaliteitseisen stellen aan verschillende producten. Voor klaar-terwijl-u-wacht producten vindt men de doorlooptijd het belangrijkste. Voor producten die niet direct geleverd worden zoals bijv een bouwvergunning is de belangrijkste kwaliteitseis goede informatieverstrekking over het verloop van het proces en de doorlooptijd.

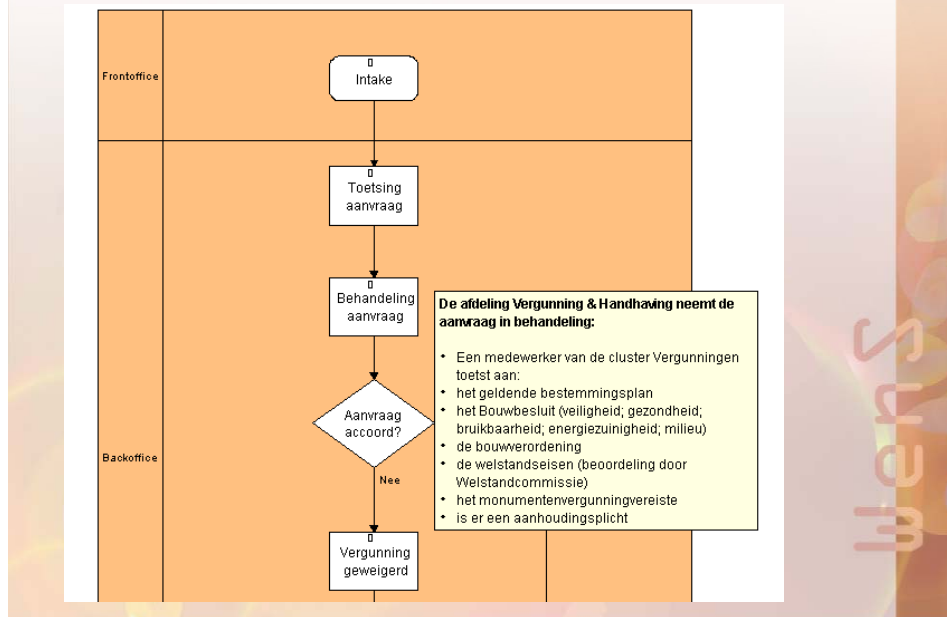
Voor producten en diensten die niet direct aan de klant worden geleverd wordt een procesbeschrijving gemaakt waar in hoofdlijnen wordt weergegeven:

- Processtappen
- Korte omschrijving van de stappen (inhoud stap, doorlooptijd, kosten, voorwaarden, uitvoerder)

Deze procesbeschrijving kan op een beeldscherm getoond worden aan de klant maar kan ook geprint worden en meegegeven worden ter informatie.

In figuur 5.1 is een voorbeeld uitgewerkt.

Processtappen op hoofdlijnen



Figuur 5.1: Voorbeeld processtappen op hoofdlijnen.

De projectgroep is van mening dat een procesbeschrijving in de vorm van een flow het meest overzichtelijk is. Het is niet zinvol om voor alle producten dergelijke procesbeschrijvingen te maken. Dit wordt gedaan voor die producten waar behoefte bestaat om informatie mee te geven aan de klant. Zodra de keuze voor het systeem gemaakt is waarmee flow charts gemaakt worden en er een medewerker in is opgeleid dienen voorbeeld gemaakt te worden om het definitieve format af te spreken.

Werkinstructies producten en diensten en productbeschrijvingen internet

De informatie in werkinstructies voor gebruik aan de balie en de productbeschrijvingen op internet komen in belangrijke mate overeen. Om te voorkomen dat informatie twee keer vastgelegd dient te worden en extra capaciteit nodig is om deze informatie te onderhouden is het uitgangspunt in Valkenswaard dat de informatie waar mogelijk eenmalig opgeslagen dient te worden en zowel gebruikt dient te worden voor de werkinstructies als voor de productbeschrijvingen. In de projectgroep procesbeheersing is gekeken in welke mate het mogelijk is om op deze wijze te werken.

Werkinstructies producten en diensten

De werkinstructies moeten zodanig worden opgesteld dat een baliemedewerker met behulp van de instructie in principe het proces zelfstandig kan afhandelen. Dat betekent dat de instructie op detailniveau moet worden uitgewerkt.

In bijlage 6 vindt u het format van de werkinstructie en in bijlage 7 een ingevuld voorbeeld op basis van dit format. Dit voorbeeld is gemaakt in Word. Het dient nog vastgesteld te worden op welke wijze en met behulp van welk systeem deze informatie ontsloten zal worden.

Productbeschrijvingen internet

Uit de analyse van de werkgroep procesbeheersing blijkt dat het mogelijk is om nagenoeg dezelfde velden (tekstblokken) te gebruiken voor werkinstructies als voor productbeschrijvingen op internet.. Het enige veld (tekstblok) dat duidelijk anders is, is het

veld omschrijving. De omschrijving op internet zal veel uitgebreider zijn dan het veld korte omschrijving in de interne werkinstructie.

Werkinstructies meldingen

De werkinstructies voor meldingen leefomgeving hebben een ander karakter. Deze meldingen worden vrijwel altijd telefonisch aangenomen en het grootste probleem bij een melding is om deze toe te wijzen aan de juiste categorie. Daarnaast is er bij meldingen mogelijk sprake van urgentie en dan dienen andere vervolgacties uitgevoerd te worden. Het vastleggen van het soort melding, de locatie, urgentie en dergelijke zijn van cruciaal belang voor de vervolgstappen die uitgevoerd worden door de uitvoeringsafdeling.

Meldingen worden op dit moment vastgelegd in Corsa. Er bestaat behoefte om in de toekomst gebruik te maken van een meldingensysteem. De meeste meldingensystemen werken op basis van categorieën.

Voor de werkinstructies meldingen wordt de volgende inhoud voorgesteld:

Koptekst:

Naam hoofdcategorie:

hier wordt de naam van de hoofdcategorie ingegeven

Naam subcategorie:

wanneer van toepassing wordt hier de naam van de subcategorie ingegeven

Versienummer:

versienummer van de actueel vrijgegeven versie

Datum:

datum van uitgifte van de huidige versie van de werkinstructie

Opsteller:

naam van de opsteller van de werkinstructie

Inhoud:

Urgentie:

onder de kop urgentie wordt beschreven welke gevallen in deze categorie urgent zijn en welke stappen dan genomen dienen te worden.

Specifieke situaties:

om te voorkomen dat de melding in een verkeerde categorie terecht komt of dat benodigde informatie ontbreekt in de werkinstructie, worden specifieke situaties beschreven en wordt aangegeven onder welke categorie deze te registreren.

Omschrijving registratie:

onder dit kopje staat toegelicht wat geregistreerd dient te worden voor de betreffende melding en welke aanvullende activiteiten uitgevoerd dienen te worden. Dit wordt bijv per subcategorie apart uitgewerkt.

Bereikbaarheid backoffice:

hier staat vermeld wie nadere informatie kan verschaffen in het backoffice en hoe en wanneer deze persoon bereikbaar is. In principe is dit de persoon die de melding afhandelt. Tevens staat vermeld wie als back-up optreedt.

Omschrijving indeling categorie:

hier wordt toegelicht welke soort meldingen vallen onder de betreffende categorie en subcategorieën.

Bijzonderheden:

Eventuele aanvullende bijzonderheden worden onder dit kopje gemeld.

In bijlage 4 is een voorbeeld van een meldinstructie weergegeven.

Veel gestelde vragen en antwoorden

De veel gestelde vragen en antwoorden dienen geïnventariseerd te worden.

Er zijn vijf categorieën veel gestelde vragen te onderscheiden:

- Algemene vragen over de gemeente die het hele jaar gesteld worden
- Vragen over gemeentelijke producten die het hele jaar gesteld worden;
- Vragen over gemeentelijke producten die gedurende korte tijd actueel zijn;
- Vragen over actualiteiten;
- Vragen over niet-gemeentelijke instellingen of onderwerpen

Er wordt voorsnog geen informatie van externe instellingen opgenomen. In dat geval wordt altijd doorverwezen naar de externe instelling.

In de “veel gestelde vragen” komen die vragen, die door het KCC eenduidig beantwoord kunnen worden. Vragen waarbij verschillende interpretatie mogelijk is of waar mogelijk achterliggende informatie nodig is, worden doorverwezen naar de betreffende specialist.

Bij voorkeur worden de vragen ingedeeld volgens rubrieken en trefwoorden. Het systeem voor veel gestelde vragen dient zowel gebruikt te worden voor interne medewerkers als voor klanten op de website. Per vraag dient vastgesteld te worden of de vraag voor zowel intern als extern gebruik is.

Per vraag moet het volgende vastgesteld worden:

- bij welke rubriek hoort de vraag?
- bij welke producten hoort de vraag?
- wat is de juiste omschrijving van de vraag?
- wat is de juiste omschrijving van het antwoord?
- wie is de verantwoordelijke medewerker?
- wat is de datum van herbeoordeling van de vraag of de vervaldatum ?
- Is de vraag zowel voor intern als extern gebruik

Formulieren

Het is van belang dat door interne medewerkers en op internet dezelfde formulieren gebruikt worden. In de werkinstructies van producten moeten de bijbehorende formulieren eenvoudig en snel worden opgeroepen.

Op dit moment kunnen er op de website PDF formulieren gedownload worden. Voor het melden van een storing aan een lantaarnpaal of verkeerslichten kan via een pagina van een externe website gebruik gemaakt worden van een elektronisch formulier. Dit formulier wordt ook door een externe partij afgehandeld.

Er is geen vast format vastgesteld voor formulieren. Het is vrij lastig om een vast format af te spreken omdat de verschillende formulieren die gebruikt worden wel erg divers zijn en in sommige situaties zelfs landelijk opgestelde formulieren gebruikt worden.

Het ministerie van VROM komt bijv met formulieren voor de omgevingsvergunning.

Het is wenselijk om in de toekomst de beschikken over een formulierengenerator. Met behulp van deze formulierengenerator dient het mogelijk te zijn flexibel formulieren op te stellen. De formulieren worden zowel direct ingevuld en automatisch ingestuurd als door gebruikers geprint en via de post ingestuurd. De formulieren dienen zowel op de website als intern door de baliemedewerker ontsloten te worden.

Ten aanzien van het format van de formulieren bevelen we aan dat de afdeling communicatie in overleg met de formulierenbeheerder en de webmaster wel een format volgens de huisstijl vaststelt waarin bijvoorbeeld zijn vastgelegd hoe de koptekst er uit

ziet, op welke wijze het adres van de gemeente wordt weergegeven, hoe standaard informatie zoals NAW gegevens wordt vastgelegd etc .

5.4 Procedures

Definitie procesbeschrijvingen tbv de klant (Flow charts), werkinstructies en productbeschrijving internet

Binnen de gemeente Valkenswaard is een procedure opgesteld voor het beheer van product- en procesbeschrijvingen. Het beheer van procesbeschrijvingen tbv de klant en de werkinstructies genoemd in dit hoofdstuk dienen aan te sluiten bij de algemeen geldende procedure. In deze algemene procedure voor het beheer van product- en procesbeschrijvingen worden de volgende definities gehanteerd:

- een **procesbeschrijving** is een beschrijving van de weg die je doorloopt om van de productaanvraag door de klant te komen tot de uiteindelijke levering van het product. Een proces geeft de grote lijn weer dit wil zeggen dat er meerdere producten volgens één proces verlopen.
- een **productbeschrijving** is een beschrijving per product op werkinstructie niveau. Deze zijn te vinden op vind catalogus / vind uitgebreid.
- **Procesverantwoordelijke**
Per proces is er één procesverantwoordelijke, die verantwoordelijk is voor het gehele proces. Hij of zij bewaakt de procedure proces- en producteigenaarschap en benoemt de proceseigenaren. De procesverantwoordelijke is het afdelingshoofd van het team waar het zwaartepunt van het proces ligt.
- de **proceseigenaar** is verantwoordelijk voor het up to date houden van de procesbeschrijving en de inrichting van dat proces, evenals de communicatie daarover richting producteigenaren en andere belanghebbenden. (bv MT, planning & control en applicatiebeheerder PZ). In de huidige opzet de teamleiders.
- de **producteigenaar** is verantwoordelijk voor het up tot date houden van de beschrijvingen van de producten en de kwaliteit ervan, evenals de communicatie daarover richting andere materiedeskundige en belanghebbenden (bv. collega's binnen het eigen team en proceseigenaar).

De productbeschrijving zoals vermeld in de algemeen geldende procedure zou gesplitst moeten worden in werkinstructies en productbeschrijving internet.

De procesbeschrijving ten behoeve van de klant (flow chart) is een aanvullende procesbeschrijving en wijkt af van de procesbeschrijving zoals genoemd in de algemeen geldende procedure. De flow chart ten behoeve van de klant heeft een ander doel en zal niet voor alle producten gemaakt worden.

De procesbeschrijvingen tbv de klant (flow charts) en bijbehorende werkinstructies worden opgesteld door een medewerker van het kennisteam in samenwerking met de betrokken producteigenaar en geselecteerde baliemedewerkers. De werkwijze wordt afgestemd met de medewerker die gemeentebreed procesbeschrijvingen zal maken. De medewerker die gemeentebreed procesbeschrijvingen maakt zal de flow in het systeem inbrengen.

De reden dat in een team gewerkt wordt is dat men in een team veel beter in staat is de efficiency van het proces te verbeteren.

Wanneer een procesbeschrijving en werkinstructie gereed zijn, worden ze ter goedkeuring voorgelegd aan de producteigenaar. Wanneer de producteigenaar

goedkeuring verleent, dan wordt een versienummer toegekend. Op dat moment worden de procesbeschrijving en de werkinstructie vrijgegeven voor gebruik. De producteigenaar is verantwoordelijk voor de inhoud en zal bij wijzigingen het initiatief nemen om de beschrijving en instructie aan te passen.

Het is niet zinvol om voor alle producten procesbeschrijvingen ten behoeve van de klant en werkinstructies te maken.

De teamleiders van de afdeling publiekszaken dienen een planning te maken voor welke producten procesbeschrijvingen en werkinstructies gemaakt dienen te worden.

In eerste instantie dienen er voor niet meer dan 20 producten procesbeschrijvingen en werkinstructie gemaakt te worden. De kwaliteit van de beschrijvingen en werkinstructies en de mate waarin efficiencyverbetering gerealiseerd wordt heeft prioriteit boven het aantal beschrijvingen en werkinstructies.

Werkinstructies meldingen

De werkinstructies meldingen worden opgesteld door een medewerker van het kennisteam. Wanneer een werkinstructie gereed is wordt deze voorgelegd aan de betreffende procesverantwoordelijke die verantwoordelijk is voor de afhandeling. Als deze de goedkeuring verleent, wordt de instructie voorgelegd aan een groep medewerkers van het KCC om te beoordelen of de instructie duidelijk en volledig is. Wanneer dat het geval is wordt een instructie vrijgegeven. Het beheer van de werkinstructies meldingen wordt uitgevoerd door de betreffende medewerker van het kennisteam. Medewerkers en procesverantwoordelijken die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van de meldingen dienen verstoringen in het proces en benodigde wijzigingen door te geven aan de betreffende medewerker van het kennisteam.

Bij voorkeur biedt het meldingssysteem de mogelijkheid om problemen in de procesgang te registreren die moeten leiden tot verbetering van de werkinstructies.

Formulieren

Wanneer voor een product een formulier nodig is dan wordt deze door de producteigenaar gemaakt volgens de vastgestelde huisstijl. Het formulier wordt vervolgens aangeboden aan de afdeling communicatie en de formulierenbeheerder om te controleren of het formulier aan de standaard voldoet.

Als ook de procesverantwoordelijke zijn/haar goedkeuring geeft krijgt het formulier een versienummer, wordt het door de webmaster eventueel omgezet in een elektronisch formulier, en wordt het vervolgens vrijgegeven voor gebruik. Het beheer van formulieren wordt gedaan door de formulierenbeheerder.

Veel gestelde vragen

De “veel gestelde vragen” worden beheerd door het kennisteam. Backoffice afdelingen en de afdeling publiekszaken dienen voorstellen in voor “veel gestelde vragen”. De backoffice afdelingen zijn en blijven verantwoordelijk voor de tekstinhoud van de “veel gestelde vragen”. Het KCC adviseert over “veel gestelde vragen” maar de backoffice afdeling beslist of de betreffende vraag wordt opgenomen en wat het bijbehorende antwoord moet zijn.

Elke vraag heeft een vervaldatum of is zichtbaar gedurende een bepaalde periode. Voor deze datum dient betreffende backoffice afdeling te beoordelen of de vraag nog actueel en het antwoord correct is. Er wordt vervolgens een nieuwe vervaldatum vastgesteld.

5.5 Ontsluiten informatie voor baliemedewerkers

Procesbeschrijvingen tbv de klant (Flow charts) en werkinstructies

Een belangrijk aandachtspunt bij procesbeschrijvingen ten behoeve van de klant en werkinstructies is de ontsluiting. Wanneer deze informatie niet snel en gebruikersvriendelijk ontsloten wordt dan is het een papieren exercitie die niets oplevert.

Op dit moment is nog niet vast te stellen op welke wijze de werkinstructies en procesbeschrijvingen tbv de klant ontsloten worden. Er zijn verschillende mogelijkheden:

- Wanneer de baliemedewerkers gebruik maken van een klantgeleidingssysteem om klanten op te roepen en daarmee ook de producten vastleggen dan zouden de flows en werkinstructies direct via het klantgeleidingssysteem ontsloten worden;
- Een tweede mogelijkheid is dat men aan de balie over de productcatalogus beschikt en via de productcatalogus snel de werkinstructies en procesbeschrijving tbv de klant ontsluit;

Aan de balie dient men in ieder geval te beschikken over de productbeschrijvingen op internet omdat deze in geval van discussie met de klant opgeroepen moeten worden. Vanuit de werkinstructies dient men in staat te zijn snel formulieren en veel gestelde vragen te ontsluiten.

Instructies meldingen

De instructies voor de meldingen dienen via het meldingssysteem snel ontsloten te worden. Vanuit een meldinstructie dient het mogelijk te zijn snel andere meldinstructies op te roepen bijv van een aanverwante categorie wanneer de verkeerde ingang gekozen is.

Formulieren

Om te garanderen dat aan de balie en op Internet dezelfde formulieren gebruikt worden dienen de formulieren snel aan de balie ontsloten te worden. Tevens dient de mogelijkheid te bestaan de formulieren te printen.

Veel gestelde vragen

Voor de medewerkers van het TIP dient het mogelijk te zijn om veel gestelde vragen snel te ontsluiten. Deze mogelijkheid dient ook te bestaan voor klanten via internet.

Via veel gestelde vragen moet men naar gerelateerde productbeschrijvingen kunnen springen en vice versa.

5.6 Eisen aan systemen

Procesbeschrijvingen tbv de klant (flow charts)

Momenteel worden de procesbeschrijvingen gemeentebreed gemaakt in Protos. Er zijn echter maar weinig mensen in staat met Protos te werken.

Vanuit het project procesbeheersing worden de volgende eisen gesteld aan een systeem voor het maken van procesflows:

- Procesflows worden snel en gebruikersvriendelijk gemaakt.
- Via uitgebreide tekst wordt toelichting gegeven per processtap.
- De relatie tussen de tekst en de processtap wordt zowel in de afgedrukte versie als in de versie op het beeldscherm duidelijk weergegeven (het format).
- De procesbeschrijvingen worden eenvoudig ontsloten aan de balie ten behoeve van de weergave of het afdrukken

- Bij voorkeur wordt een systeem gekozen waarmee flows uitgewisseld kunnen worden met andere gemeenten. De meest gebruikte flow programma's zijn Protos en Mavim (maakt voor flows gebruik van Microsoft Visio)

Veel procesbeschrijvingen komen overeen met procesbeschrijvingen in andere gemeenten. Het is daarom zinvol deze informatie uit te wisselen. De meeste gemeenten maken gebruik van Protos of Mavim. Wanneer een systeem voor procesbeschrijvingen wordt aangeschaft, verdient het voorkeur dat dit systeem tevens gebruikt wordt voor het maken van procesbeschrijvingen in het kader van de organisatieontwikkeling en voor het opstellen van procesflows door DIV in het kader van het documentaire structuurplan. Zowel Protos als Mavim zijn hiervoor geschikt.

Werkinstructies/Productbeschrijvingen

Werkinstructies en productbeschrijvingen bevatten op onderdelen gelijke tekstblokken. Om die reden heeft Valkenswaard een database VIND Uitgebreid ontwikkeld met tekstvelden.

Vanuit deze tekstvelden kunnen werkinstructies en productbeschrijvingen gemaakt worden. Op dit moment is er geen koppeling tussen VIND uitgebreid en het content management systeem (CMS) Green Valley zodat gegevens via knippen en plakken worden overgenomen ten behoeve van de productbeschrijvingen op internet. Versiebeheer wordt momenteel bijgehouden in Excel.

Voor de toekomst zijn er drie mogelijke alternatieven voor het beheer en gebruik van werkinstructies en productbeschrijvingen

1. Database of CMS toepassing voor beiden
2. Kantoorautomatisering voor beiden

Ad 1: Bij een database toepassing worden tekstvelden gecombineerd tot werkinstructies en productbeschrijvingen. Het voordeel is dat velden die zowel in de productbeschrijving als in de werkinstructie gebruikt worden slechts één keer worden gewijzigd. Wanneer wijzigingen plaatsvinden in het systeem dan wordt dat automatisch doorverwerkt op internet.

Een ander belangrijk voordeel is dat een dergelijke toepassing mogelijkheden biedt voor beheer en ontsluiting van versie nummers.

Ad 2: Wanneer men productbeschrijvingen in Word maakt dan dient men deze gegevens over te nemen in het CMS om de gegevens te ontsluiten via internet.

Werkinstructies kunnen in Word worden gemaakt. Het nadeel is dat overeenkomstige stukken tekst tussen werkinstructies en productbeschrijvingen op beide plaatsen aangepast dienen te worden. Een tweede nadeel is dat het beheer complexer is dan wanneer gebruik gemaakt wordt van een database toepassing. Wanneer in de toekomst gebruik gemaakt wordt van een DMS dan vervalt het laatste nadeel.

Een voordeel is dat producteigenaren geen apart programma hoeven te gebruiken en dat direct gestart kan worden.

De voorkeur van de projectgroep is optie 1.

Werkinstructies meldingen

De werkinstructies Meldingen zullen in Word worden gemaakt.

Formulieren

Zoals hiervoor al is aangegeven vraagt dit nader onderzoek.

Veel gestelde vragen

Het belangrijkste aan het systeem van veel gestelde vragen zijn de ontsluitingsmogelijkheden op internet. Wanneer gebruikers op internet zoeken op een woord dan moet tevens gezocht worden in de velden van veel gestelde vragen. Daarnaast dient het mogelijk te zijn vragen te ontsluiten via rubrieken en trefwoorden. Het systeem voor veel gestelde vragen dient de mogelijkheid te hebben het vastgestelde format te ondersteunen. In het systeem dient men relaties te kunnen leggen met producten en vanuit producten dienen relaties gelegd te worden met de veel gestelde vragen. De veel gestelde vragen dienen ontsloten te worden aan de balie en in het TIP. In het systeem moet een onderscheid gemaakt kunnen worden tussen interne en externe vragen. Het systeem dient mogelijkheden te bieden voor beheer van vragen en antwoorden.

5.7 Plan van aanpak

Procesbeschrijvingen ten behoeve van de klant (flow chart) en werkinstructies

Uit metingen bij andere gemeenten blijkt dat slechts een beperkt aantal producten verantwoordelijk is voor 80% van de geleverde dienstverlening. De aandacht bij het maken van proces-beschrijvingen en werkinstructies zal in eerste instantie dan ook gericht zijn op de veel gevraagde producten.

Naast de frequentie van de vraag kunnen ook andere overwegingen een rol spelen om de beschrijving van een product prioriteit te geven zoals het risico voor een gemeente of de procesveranderingen door aangepaste wetgeving.

De selectie van producten waarvoor procesbeschrijvingen en werkinstructies gemaakt worden, is de taak van de procesverantwoordelijke. In de procedure (5.4) staat hoe deze beschrijvingen en werkinstructies gemaakt worden.

Instructies meldingen

Voor meldingen kan men niet volstaan met de 15 meest voorkomende meldingen omdat er bij sommige meldingen sprake is van calamiteiten. Dit betekent dat voor vrijwel alle meldingen een werkinstructie beschikbaar moet komen. De kennis die nu beschikbaar is zal straks overgedragen moeten worden aan alle medewerkers van het KCC. Het is daarom verstandig deze kennis vast te leggen in werkinstructies. De werkinstructies dienen opgesteld te worden door een medewerker van het kennisteam. Alle werkinstructies moeten gemaakt worden op basis van de categorie indeling zoals in bijlage 5 opgenomen.

Formulieren

De afdeling communicatie geeft aan op welke wijze de huisstijl doorgevoerd moet worden in de formulieren. Voordat gestart kan worden met het ontwikkelen of verbeteren van formulieren dient er uitsluitel te zijn over de aanschaf van een formulierengenerator.

Veel gestelde vragen

In het kennisteam wordt een medewerker aangewezen die verantwoordelijk is voor het beheer van de veel gestelde vragen.

Voor het aanleveren van nieuwe “veel gestelde vragen” zijn de afdelingshoofden verantwoordelijk.

De afdelingshoofden inventariseren binnen hun afdeling welke “veel gestelde vragen” opgenomen kunnen worden. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen vragen die op de website geplaatst kunnen worden, vragen die nu al beschikbaar kunnen komen voor

de telefoniste en vragen die pas opgenomen worden als het TIP functioneert in de nieuwe situatie.

Bij voorkeur doorlopend maar minimaal 1 x per 3 maanden worden de “veel gestelde vragen” geactualiseerd. De medewerker van het kennisteam neemt daartoe het initiatief.

Dit wordt bewaakt door de coördinator.

Zodra bekend is met welke systeem voor veelgestelde vragen gewerkt gaat worden dient de structuur ingevuld te worden zoals indeling in rubrieken, relaties tussen productcatalogus en veel gestelde vragen etc.

Communicatieprotocollen

6.1. Aanleiding en achtergrond

Om de publieksdienstverlening effectief en efficiënt te laten functioneren dienen de werkafspraken met betrekking tot de communicatiekanalen duidelijk te zijn. Deze communicatieprotocollen zijn besproken in de werkgroep procesbeheersing. De communicatieprotocollen zijn uitgewerkt in één document (bijlage 8).

Er zijn protocollen vastgesteld voor:

- Website
- E-mail
- Telefonie
- Balie
- Post

De ondersteuning van de medewerkers ten aanzien van het gebruik van de website wordt uitgevoerd door de applicatiebeheerder en de webmaster. Er dient nader uitgewerkt te worden wat de exacte taakverdeling in de ondersteuning is.

Ten aanzien van het e-mail protocol is aangegeven dat e-mail gezien kan worden als schriftelijke communicatie. De gemeente dient dan wel expliciet bekend te maken dat elektronisch verkeer is toegestaan. Op dit moment is dat nog niet bekend gemaakt.

De communicatieprotocollen moeten nog voorgelegd worden aan de klankbordgroep. Er kunnen dus nog wijzigingen doorgevoerd worden in de voorstellen die in bijlage 8 zijn uitgewerkt.

Informatievoorziening

7.1. Inleiding

Bij de inrichting van de dienstverlening en de daarmee samenhangende bedrijfsvoering is de informatievoorziening een belangrijk aandachtspunt. De informatievoorziening is essentieel bij het bedienen van klanten. Dit varieert van het opzoeken van gegevens voor informatieverstrekking aan klanten tot het registreren van gegevens voor het afronden van een intake of het verstrekken van het product. De informatievoorziening in gemeenten is volop in beweging. Dit is tevens in Valkenswaard het geval. Vanuit het rijk worden in toenemende mate impulsen gegeven, die moeten leiden tot een beter presenterende overheid. In nieuwe wetgeving en manifesten zijn deze impulsen terug te vinden. Bij het meetbaar verbeteren van de dienstverlening speelt informatievoorziening een cruciale rol. Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat de inzet van informatietechnologie en communicatietechnologie hoog op de agenda staat binnen de lokale overheid.

Vrijwel alle gemeenten denken na over de herinrichting van de informatiearchitectuur.

Onder informatiearchitectuur wordt de fundamentele organisatie van de geautomatiseerde systemen zoals uitgedrukt in componenten, de relaties tot elkaar en tot de omgeving verstaan.

Met betrekking tot informatiearchitectuur is het voor een goed begrip van belang eerst de verschillende onderdelen van de architectuur goed te omschrijven. In de praktijk zijn er vele verschillende architectuur modellen en verschillende definities in omloop. Vaak zitten de verschillen in het feit of iets tot het backoffice of het midoffice gerekend wordt.

Het uitwerken van een passende informatiearchitectuur is een lastig vraagstuk. De passende informatiearchitectuur wordt ook nog beïnvloed door het ambitieniveau van de gemeenten en de middelen die beschikbaar zijn om de beoogde veranderingen door te voeren. De discussie over de gewenste architectuur en de daarvoor benodigde middelen kan alleen verantwoord worden gevoerd als de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, het management en de medewerkers begrijpen wat de gewenste informatiearchitectuur is en wat de mogelijke gevolgen van bepaalde keuzes tijdens het invoeringstraject zijn.

Binnen de gemeente Valkenswaard loopt al een project om te komen tot een informatiearchitectuur (Informatie plan, I-visie en I-strategie). Vanuit het project inrichting dienstverlening is het dan ook niet zinvol om gelijktijdig een volledig beeld van de gewenste informatiearchitectuur te ontwikkelen of programma's van eisen op te stellen voor eventueel aan te schaffen systemen. Het is wel zinvol om vanuit dienstverlening voor een aantal belangrijke thema's een voorkeur uit te spreken over de wijze waarop het betreffende thema wordt uitgewerkt. Het betreffen dan thema's die belangrijk zijn voor de organisatie van een efficiënte dienstverlening met behulp van ict. Dit kan dan als input meegenomen worden in de ontwikkeling van de informatiearchitectuur.

In dat verband is er dan ook goed overleg geweest tussen het project i-visie en het project publieke dienstverlening om activiteiten op elkaar af te stemmen.

In paragraaf 7.2.1 zijn de 3 belangrijkste thema's uitgewerkt. Op de 3 belangrijkste thema's is de voorkeur van de deelprojectgroep informatievoorziening weergegeven. Op korte termijn heeft de afdeling Publiekszaken wensen op het gebied van de informatievoorziening. Deze wensen zijn samengevat in de vorm van projecten in paragraaf 7.3.

7.2. Aandachtspunten informatiearchitectuur

7.2.1 Onderwerpen van belang

Gezien vanuit het oogpunt van dienstverlening zijn er 3 belangrijke thema's die aandacht verdienen:

1. Documentmanagement. Op welke wijze worden documenten opgeslagen en ontsloten voor de medewerkers
2. Voortgangsbewaking van aanvragen. Op welke wijze wordt de voortgang van aanvragen bewaakt en ontsloten voor de medewerkers en de klant
3. Elektronische dienstverlening. Hoe wordt de elektronische dienstverlening ingericht en hoe sluit deze elektronische dienstverlening aan op de bestaande systemen

Ad 1: Documenten worden in verschillende systemen digitaal opgeslagen. Documenten zijn daardoor niet gemakkelijk te traceren en te ontsluiten. Voor de bedrijfsvoering en de publieke dienstverlening is dat uitermate storend.

Ad 2: De voortgang van aanvragen (vergunningenaanvragen, meldingen, toezeggingen en dergelijke) wordt bewaakt in verschillende systemen of in eigen toepassingen op het gebied van kantoorautomatisering. Er bestaat daardoor onvoldoende inzicht in de voortgang van aanvragen. Het is uiterst lastig om burgers te informeren over de voortgang van aanvragen als een grote verscheidenheid van systemen wordt gebruikt.

Ad 3: Elektronische dienstverlening is een belangrijk aandachtspunt in de informatievoorziening. Om maximale resultaten te halen dienen de beschikbare functies op internet (zoals het aanvragen van een uittreksel) goed te communiceren met de interne systemen (zoals bijv het GBA)

Voor de 3 thema's zijn verschillende varianten besproken in de projectgroep informatievoorziening en in de projectgroep is vastgesteld welke variant de voorkeur verdient.

7.2.2 Verklaring begrippen

Om de verschillende ontwikkelvarianten goed te kunnen begrijpen worden de begrippen die gehanteerd worden verklaard.

Productsystemen

Dat zijn systemen die worden ingezet om specifieke bedrijfsprocessen te ondersteunen. (vergunningensysteem, personeelsinformatiesysteem, financiële systeem en dergelijke)

Workflow managementsysteem

Het basisprincipe van Workflow Management (WFM) is het structureel elektronisch transporteren volgens een vooraf bepaalde route van informatie of gegevens van bewerkingsstap A naar bewerkingsstap B, als stappen van een bedrijfsproces. De routing gebeurt op basis van vooraf vastgestelde beslisregels, die bepalen naar welke processtap de informatie toe gaat. Daarbij wordt vaak tevens bewaakt binnen welke termijn een processtap dient te worden afgerond.

Document Management Systeem

Het basisprincipe van Document Management Systeem (DMS) is dat documenten die meestal per individu op een lokaal toegankelijke plaats worden opgeslagen, nu centraal worden opgeslagen en in principe voor iedereen toegankelijk zijn. Functioneel is Elektronisch Document Management te vergelijken met een soort virtuele bibliotheek inclusief archief waarvan de inhoud direct beschikbaar is.

Kantoorautomatisering

Algemene functies die breed worden ingezet in het kantoor (Word - tekstverwerkingspakket, Excel – spreadsheet programma, Groupwise – mail systeem).

Elektronische dienstverlening

Elektronische dienstverlening omvat het geheel aan functies die per internet aangeboden worden aan burgers en bedrijven. Dit omvat o.a. het verstrekken van informatie, het downloaden en indienen van formulieren, het aanvragen en verstrekken van producten, het indienen van meldingen, het bieden van zoekopties, het bieden van veel gestelde vragen, het bieden van een persoonlijke internet pagina (PIP) etc.

7.2.3 Ontwikkelvarianten opslag documenten

Voor de opslag van documenten zijn er 3 varianten:

1. Centrale opslag in een centraal document management systeem (DMS)
2. Decentrale opslag in verschillende systemen
3. Mengvormen

Centrale opslag in een DMS (1)

Bij gebruik van een centraal DMS worden alle digitale documenten opgeslagen in een centraal systeem. De ontsluitingskenmerken van de documenten worden gestandaardiseerd. Digitalisering van documenten vindt op een standaard wijze plaats. Alle systemen dienen gekoppeld te worden met het DMS om gegevens op te slaan of te ontsluiten. De werkwijze is in de gehele organisatie en voor alle systemen hetzelfde.

Decentrale opslag in lokale systemen of in mappen op het netwerk (2)

Bij opslag in lokale systemen bepaalt iedere medewerker zelf op welke wijze iets wordt opgeslagen en ontsloten kan worden. Dit betekent dat documenten moeilijk terug te vinden zijn of dat er met verkeerde of verouderde versies gewerkt wordt. Voor het digitaliseren van documenten worden per systeem aparte toepassingen gekocht en die worden lokaal opgeslagen.

Mengvorm

Iedere tussenvorm tussen de twee bovengenoemde uitersten is mogelijk.

Advies projectgroep:

De projectgroep geeft de voorkeur aan de eerste variant, centrale opslag in een document management systeem. Dit thema heeft een hoge prioriteit. Een centrale DMS

speelt een centrale rol in de informatiearchitectuur. De keuze óf gewerkt wordt met een centrale DMS, welk DMS er dan gekozen wordt en de invoeringstermijn hebben invloed op programma's van eisen voor andere systemen en is tevens van invloed op het beheer van documenten.

7.2.4 Ontwikkelvarianten voortgangsbewaking

Voor de bewaking van de voortgang van aanvragen of meldingen zijn er 3 varianten:

1. Centrale voortgangsbewaking in een work flow management systeem (WFM)
2. Decentrale voortgangsbewaking in productsystemen en kantoorautomatisering
3. Mengvormen

Centrale voortgangsbewaking in een WFM (1)

Bij gebruik van een centraal WFM systeem wordt de voortgang van alle aanvragen bewaakt in een centraal systeem. Dit WFM systeem is geschikt om eenvoudige aanvragen zoals een APV vergunning of complexe aanvragen zoals een milieuvergunning op te slaan. Moderne WFM systemen zijn ook in staat aanvragen via internet direct te verwerken. De verschillende routes voor de verschillende producten kunnen in het systeem gebouwd worden. Het ontsluiten van de voortgang via internet is bij deze oplossing eenvoudiger te realiseren omdat er maar één koppeling met internet nodig is.

Decentrale voortgangsbewaking in productsystemen en kantoorautomatisering (2)

Bij decentrale voortgangsbewaking wordt de voortgangsbewaking in productsystemen gebruikt zoals bijv het vergunningensysteem en het meldingensysteem. Wanneer geen productsysteem beschikbaar is wordt vaak een toepassing in Excel of Access gemaakt om de voortgang te bewaken. Ontsluiting van de voortgang via internet is erg moeilijk en erg kostbaar omdat dat per toepassing apart gerealiseerd dient te worden.

Mengvorm (3)

Een tussenvorm die in de praktijk nogal eens voorkomt is om gebruik te maken van de standaard voortgangsbewaking van de productsystemen en voor alle andere vormen gebruik te maken van een WFM. Ontsluiting van de voortgang via internet ligt qua kosten en moeilijkheidsgraad tussen de twee andere varianten. Er zijn meer verschillende verbindingen nodig met internet dan in variant 1 maar minder dan in variant 2.

Advies projectgroep:

De projectgroep geeft de voorkeur aan de mengvorm. De grote productsystemen beschikken zelf over de functionaliteit om aanvragen te bewaken (bijvoorbeeld vergunningen). Deze systemen blijven beschikken over deze functionaliteit omdat deze functionaliteit specifiek is ingericht voor deze processen. Alle overige aanvragen worden bewaakt in een centraal systeem dat ingezet wordt voor het bewaken van de voortgang. Wel is de deelprojectgroep van mening dat ontsluiting van de informatie via één systeem, bijvoorbeeld een browser, wenselijk is zodat medewerkers van de afdeling Publiekszaken voor het raadplegen van informatie niet alle verschillende systemen hoeven te beheersen.

7.2.5 Ontwikkelvariant elektronische dienstverlening

Elektronische dienstverlening bestaat uit informatieverstrekking en productverstrekking. De elektronische informatieverstrekking is weergegeven in het hoofdstuk

procesbeheersing In dit hoofdstuk is het onderwerp productverstrekking nader uitgewerkt.

Voor de elektronische dienstverlening zijn er meerdere varianten:

1. Geen koppeling met productsystemen
2. Directe koppeling met productsystemen
3. Koppeling internet via een communicatiebox (broker) met productsystemen

Geen koppeling met productsystemen (1)

In deze optie wordt internet alleen gebruikt om allerhande informatie te verstrekken. Men kan formulieren downloaden of zelfs automatisch insturen. De formulieren komen dan binnen in een mailbox en worden daar door medewerkers behandeld of verder geleid in de organisatie

Directe koppeling met productsystemen (2)

Bij deze variant wordt de mogelijkheid geboden dat een rechtstreekse koppeling gelegd wordt met productsystemen. Het is dan bijv mogelijk via internet een uittreksel aan te vragen, een verhuizing door te geven, een afspraak te maken of een melding te doen. Per toepassing wordt een min of meer rechtstreekse koppeling gemaakt tussen de functie op internet en het productsysteem in het backoffice.

Koppeling internet via een communicatiebox (broker) (3)

In deze variant komt er een speciaal programma die alle communicatie verzorgt tussen internet en de systemen binnen een gemeente. Een dergelijk programma wordt een broker genoemd.

Advies projectgroep:

De projectgroep geeft de voorkeur aan een koppeling. Per koppeling zal gekeken moeten worden naar de beste mogelijkheid met de daaraan hangende kosten. Een belangrijk aandachtspunt met betrekking tot elektronische dienstverlening is de aanschaf van een formulierengenerator. Aandacht dient er te zijn voor alle verplichte landelijke modellen, zoals bijv. de vrom-formulieren

Interactieve koppelingen kan niet voor alle producten gerealiseerd worden omdat deze nog niet volledig elektronisch afgehandeld kunnen worden. Tabel 1 in bijlage 2 geeft een overzicht van het aantal bezoekers per jaar voor de verschillende producten. Naast bezoekers zijn er nog veel telefonische klantencontacten met betrekking tot het maken van afspraken en het indienen van meldingen.

7.3. Projecten

In paragraaf 7.2 zijn de hoofdthema's op het gebied van de publieksdienstverlening beschreven met betrekking tot de informatiearchitectuur. Naast de ontwikkeling van de informatiearchitectuur zijn er systemen die aangeschaft dienen te worden omdat ze noodzakelijk zijn voor een efficiënte bedrijfsvoering, omdat de leverancier geen support meer levert met betrekking tot de huidige systemen of omdat het een wettelijke verplichting is om een systeem in te voeren.

Binnen het project Informatiebeleidsplan, i-visie en i-strategie wordt bewaakt dat projecten op de juiste wijze worden geprioriteerd en geïmplementeerd. De volgende onderwerpen zijn aangedragen als mogelijke projecten.

Optimalisering van de telefooncentrale

Om de bereikbaarheid te garanderen en processen te verbeteren dient gedetailleerde informatie beschikbaar te zijn met betrekking tot het inkomende telefoonverkeer.

Daarnaast zijn er eisen met betrekking tot gebruikersvriendelijkheid telefooncentrale zoals nummerherkenning, koppeling aan aanwezigheidsregistratie etc en technische eisen zoals VOIP, mobiel gebruik toestaan.

Document management systeem

Zoals besproken bij de thema's heeft dit thema een hoge prioriteit. De bedrijfsvoering, dienstverlening en werknemers kunnen hier veel voordeel uithalen. Verder zullen nieuwe programma's moeten kunnen samen werken met het te kiezen DMS systeem.

Digitaliseren van informatie

Veel informatie is momenteel niet digitaal beschikbaar. Digitaliseren van verschillende registers leidt tot een verbetering van de dienstverlening. Dit zou meegenomen dienen te worden in het programma van eisen met betrekking tot het DMS.

Optimaliseren van het systeem voor klantgeleiding

Een systeem voor klantgeleiding wordt niet alleen voor het geleiden van klanten gebruikt maar wordt ook aan de balie gebruikt worden om spreekkamers te reserveren, gegevens te verzamelen over bezoekersaantallen, tijdsduur afhandeling, verstoringen, informatie te ontsluiten etc.

Elektronische dienstverlening

De componenten voor elektronische dienstverlening zoals weergegeven in het project procesbeheersing verdienen in samenhang aandacht. Dit zijn o.a. formulierengenerator, CMS systeem, veel gestelde vragen, productencatalogus, ontsluiting informatie op internet en aan de balie.

Optimaliseren systemen voor vergunningenbeheer

Op basis van de nieuwe omgevingsvergunning dienen de bestaande vergunningen systemen bekeken te worden en deze eventueel te optimaliseren of te vervangen.

Keuze systeem procesbeschrijvingen

Er dient een keuze gemaakt te worden met betrekking tot het gebruik van een systeem voor het maken van procesbeschrijvingen (flow charts).

Meldingssysteem

De huidige werkwijze met betrekking tot meldingen vertoont knelpunten. Deze knelpunten worden op dit moment besproken. Er dient onderzoek te komen naar een meldingen systeem welke past bij de gewenste werkwijze. Tevens zal gekeken moeten worden naar een mogelijkheid om meldingen elektronisch te kunnen melden.

Ondersteunen invoering WMO door automatisering (oa sociale kaart)

De gemeente speelt de komende jaren een centrale rol in het beschikbaar stellen van informatie op het gebied van de WMO. Om klanten en medewerkers te ondersteunen verdient de informatievoorziening op het gebied van de WMO aandacht.

Keuze uitwerking centraal voortgangsbewakingssysteem

Medewerkers krijgen vragen over de voortgang van aanvragen. Er dient een keuze gemaakt te worden voor een centraal voortgangsbewakingssysteem en huidige toepassingen met betrekking tot voortgangsbewaking op basis van kantoorautomatisering dienen overgezet te worden naar dit systeem.

Verder zijn er de nodige wettelijke verplichte projecten welke raakvlakken hebben met de Publieke Dienstverlening.

Klanttevredenheid

8.1 Aanleiding en achtergrond

Een klanttevredenheidsonderzoek biedt de gemeente de mogelijkheid om de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers, ondernemers en vertegenwoordigers van instellingen te meten. Een dergelijk onderzoek geeft inzicht in de wensen, verwachtingen en ervaringen van klanten, zodat de gemeente bij het continu optimaliseren van de dienstverlening daarop kan anticiperen. In dit hoofdstuk wordt uitgewerkt op welke wijze de gemeente Valkenswaard in de toekomst klanttevredenheidsonderzoeken kan uitvoeren.

8.2 Aandachtspunten bij klanttevredenheidsonderzoek

Bij het opzetten en uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken zijn een aantal aandachtspunten van belang.

8.2.1 Belang prestatie-indicator

Klanten stellen verschillende eisen aan diverse producten. Uit onderzoek blijkt dat een klant voor het aanvragen van een reisdocument groot belang hecht aan de snelheid waarmee hij geholpen wordt. Bij de aanvraag van een bouwvergunning is dit nauwelijks van belang, maar vindt een klant het vooral erg belangrijk dat hij goed geïnformeerd wordt. Bij de vraagstelling dienen de specifieke eisen per product nadrukkelijk meegenomen te worden. Te meer omdat er voor bepaalde producten veel meer klanten komen. Wanneer geen onderscheid wordt gemaakt per product ontstaat mogelijk een verkeerd beeld van de klanttevredenheid.

8.2.2 Waarde van cijfers

Het is bij een klanttevredenheidsonderzoek belangrijk te weten dat respondenten vaak een rapportcijfer kiezen tussen de 5.5 en de 8.5. De tienpuntsschaal is in feite niet meer dan een vierpuntsschaal. Wanneer we van meer dan 100 respondenten gemiddelden nemen dan zal dit vrijwel altijd rond het cijfer 7 liggen. Daarom zijn kleine verschillen zeer betekenisvol.

Bij een gemiddelde onder het cijfer 6.5 zijn klanten in feite ontevreden over de dienstverlening. Bij een gemiddeld cijfer rond de 7 zijn ze gemiddeld tevreden en bij een cijfer van 7.5 of hoger zijn ze bovengemiddeld tevreden. Bij exit interviews dient dit cijfer nog een punt gecorrigeerd te worden omdat klanten het idee hebben dat het exitinterview onderdeel uitmaakt van de dienstverlening en dat hun mening daarbij belangrijk is.

8.2.3 Onderzoek als bron van verbeteringen

Het belangrijkste uitgangspunt van het meten van de klanttevredenheid dient te zijn dat de resultaten ook daadwerkelijk gebruikt worden om de kwaliteit te verbeteren. Wanneer dit niet het geval is/zal zijn, dan is het zeer aan te raden om helemaal geen onderzoek uit te voeren. In de opzet van het onderzoek dient geborgd te worden dat de resultaten leiden tot acties ter verbeteringen van de processen.

8.3 Onderzoeksopzet - algemeen

Het is van belang om bij de onderzoeksopzet vast te stellen welke aspecten meegenomen worden in een klanttevredenheidsonderzoek. De belangrijkste aspecten worden kort en bondig toegelicht

8.3.1 Doelgroepen

Op welke doelgroepen is het onderzoek gericht:

- burgers
- ondernemers
- vertegenwoordigers van instellingen
- specifieke doelgroepen
- combinatie van deze doelgroepen

Bij de onderzoeksopzet dient de keuze gemaakt te worden of er per doelgroep een apart onderzoek wordt uitgevoerd.

8.3.2 Omvang, onderwerp en frequentie van onderzoek

De omvang en het onderwerp van een klanttevredenheidsonderzoek kunnen sterk verschillen:

- inzet en gebruik van communicatie-instrumenten
- inzet en gebruik communicatiekanalen (post, fax, telefoon, e-mail, en internet)
- transactiediensten
- leefomgeving
- burgerparticipatie
- specifieke thema's

De projectgroep procesbeheersing stelt voor iedere 3 jaar een algemeen onderzoek te doen voor de communicatiekanalen brief, telefoon, balie en elektronische dienstverlening. Ieder half jaar kan een specifiek onderzoek worden uitgevoerd voor een bepaald product of groep van gelijksoortige producten. De vragen voor het algemene onderzoek dienen zorgvuldig opgesteld te worden omdat men dezelfde vragen gedurende enkele onderzoeken zou willen herhalen om te zien of de dienstverlening verbeterd is.

8.3.4 Meetbetrouwbaarheid

De vragen dienen zodanig geformuleerd te worden dat daarmee de kwaliteit van de dienstverlening meetbaar is. Algemene vragen leiden tot antwoorden die een algemeen beeld geven. Dit betekent dat een klanttevredenheidsonderzoek alleen gericht kan worden uitgevoerd als er doelen voor de publieke dienstverlening zijn geformuleerd die betrouwbaar gemeten kunnen worden. Ter informatie zijn hieronder wat voorbeelden van meetbare prestatie-indicatoren opgenomen voor de telefonische bereikbaarheid en het bezoek aan het gemeentehuis.

Telefonie:

- 95% van de inkomende gesprekken in het telefooncentrum van het TIP wordt binnen 15 seconden opgenomen
- 90% van de doorgeleide gesprekken vanuit het telefooncentrum van het TIP wordt binnen 15 seconden opgenomen
- 30% van de inkomende gesprekken wordt volledig door het TIP afgehandeld
- Meer dan 95% van de bellers dient de klantvriendelijkheid van het TIP met een hoger cijfer dan een 6 te beoordelen.
- 95% van de meldingen komt binnen bij het TIP en wordt daar geregistreerd.

Baliebezoek:

- 5% van de bezoekers voor het backoffice of het bestuur heeft een wachttijd van minder dan 2 minuten
- 95% van de klanten voor de KCC balies heeft een wachttijd van minder dan 5 minuten
- 95% van de klanten voor een specialist die tijdens de vrije inloop komt heeft een wachttijd van minder dan 10 minuten
- 95% van de klanten die een afspraak heeft met een specialist wordt binnen 2 minuten van de betreffende afspraaktijd geholpen
- Meer dan 95% van de klanten dient de klantvriendelijkheid met een hoger cijfer dan een 6 te beoordelen.

Verschillende doelen zijn vrijwel niet betrouwbaar te meten via een klanttevredenheids-onderzoek, maar zijn eenvoudig en betrouwbaar te meten via de bedrijfsvoering systemen. Daarnaast kunnen veel vragen die aan klanten gesteld worden, ook gemonitord worden in de bedrijfsvoering. Het meten van processen heeft een aantal voordelen boven het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek:

- de meting is objectiever en betrouwbaarder;
- De meting kan volcontinu uitgevoerd worden en kan daarom gebruikt worden om processen nauwkeuriger bij te sturen;
- De meting kan veel goedkoper uitgevoerd worden;
- Door het goed inrichten van het instrument kan veel gedetailleerdere informatie verkregen worden.

8.3.5 Rapportagehulpmiddel

In de praktijk worden verschillende systemen ingezet voor het verwerken van de onderzoekgegevens. Het is van belang hulpmiddelen in te zetten die ook in eigen beheer kunnen worden uitgevoerd.

8.3.6 Methodes van onderzoek

Voor het uitvoeren van het onderzoek kunnen verschillende methodes gebruikt worden.

- Klanten telefonisch interviewen
- Klanten persoonlijk interviewen
- Schriftelijke enquête
- Internetenquête
- Huisbezoeken
- Combinatievormen

Elke methode heeft specifieke aandachtspunten in de uitvoering van het onderzoek.

8.4 Onderzoeksvoorstel Valkenswaard

8.4.1 Meten van de bedrijfsvoering

Om objectieve en gedetailleerde informatie te krijgen adviseren we prioriteit te leggen bij het meten van de kwaliteit via bedrijfsvoeringssystemen.

Het belangrijkste instrument is een tool om de afhandeling van telefoongesprekken te meten. Ten aanzien van telefonische bereikbaarheid zijn al doelstellingen geformuleerd, die betrouwbaar gemeten kunnen worden via de telefooncentrale. Daarnaast is een dergelijke meting noodzakelijk om de personele capaciteit zodanig in te zetten dat de doelstellingen op een efficiënte manier gerealiseerd worden.

Het kennisteam rapporteert 2-maandelijks aan het management over de telefonische bereikbaarheid. Op basis van de resultaten worden verbeteracties vastgesteld. Bij de start van het TIP moeten de metingen beschikbaar zijn.

8.4.2 Onderzoeken klanttevredenheid

Gezien het feit dat de gemeente Valkenswaard een organisatie is die momenteel volop in beweging is, is het niet zinvol uitgebreide klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren. Het is wel zinvol om na het inrichten van een nieuw proces, de mening van de klant te vragen over de betreffende producten. Dergelijke vragenlijsten kunnen uit 2 gedeelten bestaan. Een algemeen gedeelte dat in vrijwel elke vragenlijst terugkomt en waar persoonlijke aspecten van de dienstverlening gemeten worden (zoals de vriendelijkheid, de correctheid, het inlevingsvermogen, de deskundigheid van de medewerker) en algemene aspecten van de dienstverlening (zoals volledigheid en duidelijkheid informatie, openingstijden, bereikbaarheid, mate van privacy etc.)

Het tweede gedeelte bestaat uit specifieke vragen over het betreffende onderwerp van onderzoek. Bijvoorbeeld vragen zoals: “bent u vooraf duidelijk geïnformeerd over mee te nemen bescheiden?”, “is het formulier duidelijk?”, “heeft de medewerker u duidelijk geïnformeerd wanneer u een resultaat mag verwachten?” etc.

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd voor de meest gevraagde producten van het KCC en het kennisteam. Daarbij worden vier communicatiekanalen onderzocht (Brief, telefoon, balie en elektronische dienstverlening). Voor telefoon en brief kan dit via een schriftelijke enquête worden gedaan. Voor de website kan men een vragenlijst op de website beschikbaar stellen. Voor het bezoek aan de balie kan men een schriftelijke enquête uitvoeren of men kan een PC in de bezoekersruimte installeren waarop het onderzoek kan worden uitgevoerd.

Ten aanzien van brieven worden uit het postregistratiesysteem 200 tot 300 briefschrijvers geselecteerd. Deze briefschrijvers wordt een schriftelijke enquête toegestuurd. Bij de selectie van de brieven dient een evenwichtige verdeling gevolgd te worden op grond van de volgende aandachtsgebieden van de lokale overheid.

1. Belastingen
2. Beroep en bezwaarschriften (Juridische Zaken)
3. Ruimtelijke ontwikkeling en vormgeving
4. Vergunningen
5. Beheer openbare ruimte
6. Maatschappelijke zorg, welzijn, cultuur, onderwijs en sport

Het voordeel van deze wijze van onderzoeken is dat het relatief goedkoop kan worden uitgevoerd en dat men zeer gericht vragen kan stellen om het betreffende proces te verbeteren. Bij een bereik van voldoende respondenten kan het betreffende onderzoek gestopt worden.

Over de publieke dienstverlening van de meest gevraagde transactieproducten aan de balie zou iedere 3 jaar een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd moeten worden.

Voor de balieproducten kan bijv het volgende schema gehanteerd worden:

Jaar 1 Maand 1 Aanvragen reisdocumenten (paspoort, identiteitskaart, rijbewijs)

Jaar 1 Maand 7 Verhuizingen

Jaar 2 Maand 1 Parkeerkaart, gehandicaptenvoorziening

Jaar 2 Maand 7 Afhalen reisdocumenten

Jaar 3 Maand 1 Aanvragen bouwvergunning

Jaar 3 Maand 7 Aanvragen uittreksels

Naast de meting van de klanttevredenheid ten aanzien van de transactieproducten dient ook het meldingenproces één keer per 3 jaar gemeten te worden. Dit kan bijv via een telefonische enquête. Wanneer een burger een melding doet kan gevraagd worden of hij/zij bereid is mee te werken aan een telefonische enquête en dan wordt hij/zij 's avonds terug gebeld.

Alle klanttevredenheidsonderzoeken worden geïnitieerd door het kennisteam. Het kennisteam bepaalt ook op welke wijze de onderzoeken uitgevoerd dienen te worden.

In de rapportage over de resultaten dient een hoofdstuk aanbevelingen te zitten en een planning op welke termijn de verbeteringen gerealiseerd dienen te worden. Deze resultaten dienen gepresenteerd te worden aan het MT en het MT dient op basis van de aanbevelingen een definitief actieplan vast te stellen.

Programma van eisen publiekscentrum

9.1. Algemene uitgangspunten

Op de locatie De Hofnar 15 is het gemeentehuis van Valkenswaard gevestigd. De publieksfuncties voldoen niet meer aan de eisen die voortvloeien uit een efficiënte bedrijfsvoering en klantgerichte dienstverlening. Het ontwikkelde concept voor de publieksfuncties is gebaseerd op het gedachtegoed dat begin jaren negentig is ontwikkeld door het Ministerie van Binnenlandse Zaken, Programmabureau overheidsloket 2000. De kern van deze gedachte is om de dienstverlening van de gemeente in te richten en te organiseren op grond van samenhangende vraagpatronen van klanten. De bereikbaarheid van de gemeentelijke organisatie moet daarbij zoveel mogelijk worden geoptimaliseerd door het inzetten van informatie- en communicatietechnologie. Het gedachtegoed heeft ook gevolgen gehad voor de functionele inrichting van de publieksfuncties en de direct daarmee samenhangende werkprocessen. Voor de gemeente Valkenswaard is de verbouwing een kans om ervaringen uit de lokale overheid te gebruiken voor het bouwen en inrichten van een publiekzone die garant staat voor een klantgerichte en efficiënte publieksdienstverlening. Uit landelijke onderzoeken naar de klanttevredenheid blijkt dat een goede huisvesting invloed heeft op de kwaliteit van de publieke dienstverlening en het imago van de gemeente. De plannen om te komen tot het aanpassen van de publiekszone bevinden zich in een voorbereidend stadium. Het is noodzakelijk om de huisvesting van de publieke functies naadloos te laten aansluiten op het inrichtingsmodel voor de publieke dienstverlening. Met betrekking tot de bouw en inrichting zijn hieronder algemene uitgangspunten beschreven.

9.1.1 Sfeer en uitstraling publiekscentrum

De sfeer van het publiekscentrum moet passen bij de doelstellingen van de lokale overheid. De sfeer van het gebouw moet open zijn en een goede kwaliteit uitstralen. De structuur van het gebouw moet van open (openbare functies), halfopen (baliewerkplekken) naar te sluiten (spreekkamers) lopen. Het doel van de gemeente is te streven naar een doelmatig publiekscentrum zonder overdadige elementen. Het gebouw moet naar de bevolking toe openheid en helderheid in dienstverlening uitstralen waarbij het gevoel moet ontstaan dat het Valkenswaardse gemeentebestuur dicht bij de bevolking staat. Dit moet onder andere bereikt worden door het publiekscentrum een licht en ruim karakter mee te geven. Het klantencontactcentrum moet voorin het gebouw gesitueerd worden. De verschillende publieksfuncties moeten duidelijk herkenbaar en goed te vinden zijn. Het publiekscentrum moet laagdrempelig zijn voor het publiek; de klant moet zich vrij voelen om in de zone rond te lopen. Daarnaast moet de klant gebruik kunnen maken van de verschillende informatiehoeken en andere diensten. Om een rustig beeld te bevorderen moeten de balieontwerpen en alle meubilair in één 'meubellijn' en kleurstelling worden ontworpen en uitgevoerd. Het gebruik van verschillende afwerkingen van wanden, vloeren en plafonds moet worden vermeden, tenzij dit om bepaalde functionele redenen minder wenselijk is. Het geheel moet een sfeer van rust uitstralen,

onder meer ondersteund door een goede ruimteakoestiek en verlichting. Nader onderzoek moet worden verricht naar de akoestiek. De open sluis in de hal naar de daarboven gelegen verdiepingen en het gebruik van harde materialen veroorzaken relatief veel geluidshinder. Waar nodig moet, bijvoorbeeld door het plaatsen van ruimtelijke elementen, de nodige privacy voor medewerkers en bezoekers worden verkregen.

9.1.2 Bereikbaarheid

De situering in de nabijheid van het centrum brengt met zich mee dat de bereikbaarheid met het openbaar vervoer is gewaarborgd. Er zijn voldoende parkeermogelijkheden (kort parkeren). In de nabijheid van het gemeentehuis zijn parkeermogelijkheden voor invaliden. De tijdsduur voor parkeren door invaliden is onbeperkt. Op het voorterrein zijn voldoende rekken beschikbaar voor het stallen van fietsen. De toegang voor rolstoelgebruikers in het publiekscentrum moet onbelemmerd zijn. De nooduitgang(en) moet(en) ook door rolstoelgebruikers te gebruiken zijn. Invaliden moeten ook per auto het gemeentehuis kunnen bereiken. Alleen klanten en bezoekers gebruiken de hoofdingang van het gemeentekantoor.

Het gebouw en het terrein dienen integraal toegankelijk te zijn. Het ontwerp moet van dien aard zijn dat het vignet van de Stichting Nederlandse Gehandicapten Raad te Utrecht wordt verkregen. Voor invaliden moet de toegankelijkheid en het gebruik van het gebouw goed mogelijk zijn. Het bestaande gebouw voldoet aan deze eisen. Het nieuwe ontwerp zal daar ook aan moeten voldoen.

9.1.3 Beveiliging

Alleen de publiekszone is openbaar voor klanten en bezoekers van de gemeente. De kantoren van het gemeentebestuur en alle andere vakafdelingen zijn niet toegankelijk voor het publiek en zijn, qua beveiliging, afgescheiden van het publiekscentrum. Camerabeveiliging wordt doorgevoerd in de hal en wachtruimten, balies en spreekkamers.

De veiligheid van personen (en goederen) moet worden gewaarborgd.

9.2. Uitgangspunten schetsontwerp publiekscentrum

De volgende uitgangspunten dienen door de architect te worden toegepast bij het ontwerpen van de publiekszone.

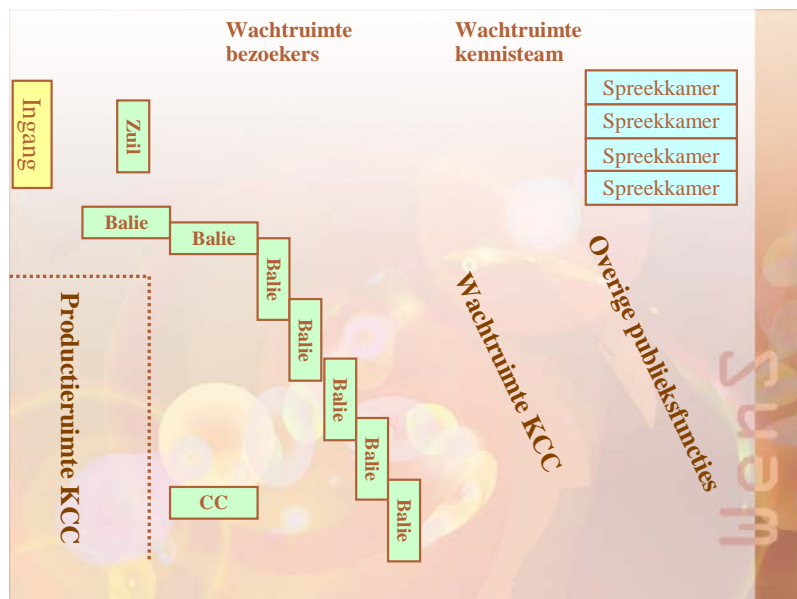
- De entree van het publiekscentrum wordt alleen gebruik voor klanten en bezoekers van de gemeente. De klok voor tijdregistratie wordt verwijderd uit de hal.
- Alle niet publieke gebruiksfuncties zijn niet toegankelijk voor klanten en bezoekers (beveiligingschil).
- Klanten kunnen vrij en ongehinderd het publiekscentrum betreden.
- De vakspecialisten en mogelijke andere functies die direct of indirect met enige frequentie contact hebben met het publiek worden zo dicht mogelijk geplaatst in of nabij het publiekscentrum.
- De spreekkamers in het publiekscentrum zijn niet voor intern gebruik (tijdens openingsuren). Deze spreekkamers worden alleen ingezet voor publiekscontacten.
- Klanten die komen voor transactiediensten worden te woord gestaan aan de balie of in één van de spreekkamers van het publiekscentrum. Dat betekent dat medewerkers naar de klant gaan en dat de klant niet in de beveiligde zone komt.
- Bezoekers worden door medewerkers van de gemeente Valkenswaard opgehaald in het publiekscentrum en worden begeleid naar het betreffende kantoorgedeelte. Bij

vertrek worden klanten wederom door medewerkers begeleid naar het publiekscentrum. Bezoekers worden geregistreerd conform de huidige werkwijze.

- Alle klanten die komen voor producten en diensten worden in eerste instantie opgevangen en geholpen door het KCC.
- Het aantal balies en de benodigde bemensing wordt zodanig ingeregeld dat de wachttijd voor het KCC minimaal is.
- Twee balies (baliemedewerkers zitten op verhoging en klanten staan) worden in een vooruitgeschoven positie geplaatst zodat er oogcontact mogelijk is met binnenkomende bezoekers. Bezoekers voor het gemeentebestuur en ambtelijk apparaat krijgen daarmee een persoonlijke snelle behandeling.
- De vijf balies van het KCC waar producten en diensten van het KCC worden verstrekt en de vier spreekkamers zijn multifunctioneel inzetbaar. De balies worden zo uitgevoerd dat ook (mindervalide klanten) aan deze balies geholpen kunnen worden.
- De klanten die komen voor producten en diensten die niet door het KCC worden geleverd worden doorgeleid naar één van de spreekkamers. De vakspecialist van het kenniscentrum wordt opgeroepen door het KCC.
- Het telefonisch informatiepunt (TIP) wordt geplaatst in de nabijheid van de balies van het KCC. Op deze wijze wordt de flexibele inzet van personeel bevorderd. De onderlinge uitwisselbaarheid tussen het bedienen van de telefoon en het behandelen van klanten aan de balie wordt daarmee bevorderd.
- Er wordt een systeem voor klantgeleiding ingezet. Het systeem wordt ingezet voor de volgende doelen:
 - Doorgeleiding van klanten naar de balies van het KCC en de spreekkamers;
 - Het maken van afspraken;
 - Inzicht in het aantal klantcontacten;
 - Inzicht in het type klantcontacten;
 - Inzicht in de frequentie van type klantcontacten;
 - Inzicht in behandeltijden van de baliemedewerker (inzet van capaciteit);
 - Informatie voor procesoptimalisatie;
 - Beschikbaarheid van stuurinformatie.

9.3. Input t.b.v. schetsontwerp

Op grond van de in 9.1 beschreven uitgangspunten en de berekening van het aantal benodigde balies en spreekkamers zijn in figuur 9.1 de belangrijkste publieksfuncties en de klantgeleiding eenvoudig gepresenteerd. In het ontwerp dient de interieurarchitect deze beelden mee te nemen. De schets moet richting geven aan het ontwerp en is niet afgestemd op de bestaande huisvesting.



Figuur 9.1: Input ten behoeve van schetsontwerp

Het versimplificeerde schetsontwerp wordt puntsgewijs toegelicht. Het aantal balies, spreekkamers en bedienposten is gebaseerd op de beschreven simulatie in hoofdstuk 9.

1. De ingang voor klanten en bezoekers van het publiekscentrum.
2. Direct in het verlengde van de ingang wordt de zuil voor klantgeleiding geplaatst. De zuil ligt in een logische looplijn naar de eerste twee balies van het KCC.
3. De eerste twee vooruitgeschoven balies (snelbalies, inclusief receptiebalie) hebben zicht op alle inkomende klantcontacten en kunnen op een persoonlijke klantgerichte wijze klanten te woord staan. Bezoekers die komen voor een afspraak voor gemeentebestuur of medewerkers van de gemeente Valkenswaard worden door deze balies opgevangen. Wanneer het aantal bezoekers te gering is worden deze balies ingezet voor het verstrekken van producten met een korte doorlooptijd. Deze balies worden ook voorzien van de mogelijkheid om inkomende telefoongesprekken aan te nemen. Op tijden dat er geen of nauwelijks bezoekers zijn of tijdens avondbijeenkomsten kunnen deze balies ook inkomende gesprekken aannemen en doorgeleiden. Door deze opzet kan personele capaciteit in elke situatie maximaal worden ingezet.
4. In het verlengde van de eerste twee balies worden vijf zitbalies ingezet voor alle producten van het KCC.
5. De centrale wachtruimte wordt geplaatst tegenover de balies. De afstand dient zodanig te zijn dat privacygevoelige baliecontacten normaal kunnen plaatsvinden. De klanten voor het publiekcentrum nemen plaats in deze wachtruimte.
6. Voor bezoekers voor gemeentebestuur of medewerkers van het backoffice wordt een extra wachtruimte gecreëerd, nabij de ingang naar de backofficekantoren.
7. De spreekkamers zijn door de specialisten rechtstreeks te benaderen vanuit de beveiligde zone. De klanten benaderen de spreekkamers vanuit de wachtruimte. Er worden 4 spreekkamers ingezet. Het is aan te bevelen om de ingang van de spreekkamers te voorzien van brede glazen deuren. Daarmee krijgt het geheel een open transparante uitstraling.
8. Het communicatiecontactcentrum wordt in de nabijheid van de balies van het KCC geplaatst. Op deze wijze zijn de medewerkers van het TIP flexibel uitwisselbaar. Het TIP wordt ingericht met maximaal drie bedienposten en een kantoorwerkplek voor het uitvoeren van andere reguliere werkzaamheden.
9. De overige functies die niet zijn gericht op het verstrekken van producten en diensten worden bij elkaar gegroepeerd in de nabijheid van de balies en het TIP.

9.4. Indeling publiekszone

Het is belangrijk dat alle publieksfuncties in een logische samenhang worden geplaatst in de publiekszone. De overige publieke functies dienen ook in een logische samenhang geplaatst te worden in de publiekszone. In figuur 9.2 is een indelingsvoorstel uitgewerkt.



Figuur 9.2: Voorstel indeling overige publieksfuncties

Het projectteam stelt in deze rapportage voor om warme drankvoorziening, printfaciliteiten en internetwerkplekken te realiseren in het Publiekscentrum. Dergelijke functies passen binnen een modern gemeentekantoor. Het gemeentebestuur zal daarover een besluit moeten nemen. Mogelijke wijzigingsvoorstellen van het college zullen worden meegenomen in het uiteindelijke programma van eisen.

Nabij de centrale wachtruimte wordt de speelvoorziening voor kinderen geplaatst. Wachterende bezoekers hebben daarmee zicht op de kinderen. De publicatieborden worden in de looprichting geplaatst van de toiletten. De facilitaire functies (drankvoorziening, kopiëren en printen) worden in een hoek zoveel mogelijk uit het zicht van de wachtruimte geplaatst. Nabij de leestafel worden de stukken van de gemeente ter inzage gelegd. Een aantal vierkante meters wordt gereserveerd voor kleine exposities. De informatiepanelen worden gesitueerd op loopafstand van de leestafel. De voorzieningen die direct voortvloeien uit het verstrekken van producten en diensten worden daarmee logisch bij elkaar geplaatst. De functies gericht op studie, schrijven en lezen zijn daarmee logisch bij elkaar geplaatst. De facilitaire functies die overlast kunnen geven worden bij elkaar geplaatst.

9.5. Programma van eisen publieksfuncties

In de onderstaande tabel zijn alle publieksfuncties geïnventariseerd.

Publieksfuncties

1. Verwijzingsborden (buiten)
2. Parkeervoorzieningen bezoekers
3. Fietsenstalling klanten
4. Publicatieborden (buiten)
5. Brievenbus (een brievenbus voor alle partijen)
6. Ingang en tochtsluis
7. Bewegwijzering (binnen)
8. Informatiezuil
9. Wachtruimte
10. Toiletvoorziening
11. Balies
12. TIP van het KCC
13. Spreekkamers
14. Garderobe
15. Speelvoorzieningen kinderen
16. Internetwerkplek gemeente
17. Publicatieborden (binnen)
18. Leestafel
19. Warme drankvoorziening tbv gebruikers infohoek
20. Printfaciliteiten t.b.v. Internet en kopieerfaciliteiten
21. Expositieruimte
22. Ruimte productievoorzieningen KCC

NB: In dit hoofdstuk zijn alle functies beschreven. Dat wil nog niet zeggen dat alle functies ook worden gerealiseerd. Het kan zijn dat de kosten die voortvloeien zo hoog zijn dat besloten wordt om nader te bepalen functies niet te realiseren. In de begroting die wordt opgesteld worden alle kosten meegenomen. De directie en/of het college van burgemeester en wethouders kunnen op basis van de begroting andere keuzes maken. De gevolgen van dat soort keuzes worden daar waar mogelijk inzichtelijk gemaakt.

In bijlage 9 is een uitgebreidere beschrijving van alle publieksfuncties opgenomen.

9.6. Facilitaire voorzieningen - algemeen

De kwaliteit van de facilitaire ondersteuning is mede bepalend voor het succes van de dienstverlening in het KCC. Voor de nieuwe huisvesting is het van belang een efficiënt en doorzichtig systeem op te zetten waarmee de dienstverlenende processen in de dagelijkse praktijk op een snelle en kwalitatieve wijze worden ondersteund.

In de praktijk worden deze diensten wisselend centraal, decentraal of gecombineerd aangeboden. Voorgesteld wordt om de volgende diensten en voorzieningen op een overzichtelijke wijze in één ruimte aan te bieden in het KCC:

- Toiletten;
- Kopiëren, printen, faxen en mailen (geïntegreerd);
- Publicatieborden;
- Drankautomaten;
- Ontmoetingsruimte;
- Kantoorbenodigdheden;
- Gescheiden inzameling van afval;
- Postdistributie;
- Opslag persoonlijk archief;
- Cameratoezicht;

De inzet van deze voorzieningen moet daar waar dat mogelijk is zoveel mogelijk worden

afgestemd met de productieruimte die wordt ingebracht voor het KCC. Zie bijlage 9 paragraaf 22.

9.7. Relatieschema publieksfuncties

In een relatieschema worden de onderlinge relaties tussen de verschillende organisatorische eenheden weergegeven. Het doel van het relatieschema is om organisatorische eenheden die veel contacten hebben en dus in hoge mate samenwerken bij elkaar te positioneren.

Ook voor de publieke dienstverlening is een dergelijk relatieschema van belang. De uitgangssituatie is echter anders. Het doel van het relatieschema voor publieke dienstverlening is om alle functies die met enige frequentie direct of indirect klantcontacten hebben zoveel mogelijk bij elkaar te positioneren. De klant wordt daardoor met korte looplijnen bediend. Het relatieschema voor publieke dienstverlening wordt bepaald door de wijze waarop de publieke dienstverlening wordt ingericht. Wanneer de organisatie-inrichting aansluit op gewenste inrichting van de publieke dienstverlening sluiten de twee schema's (relaties organisatie en relatie publieke diensten) automatisch op elkaar aan. Dat is in de gemeente Valkenswaard door de organisatieaanpassing het geval. Alle publieke functies zijn ondergebracht in een afdeling Publiekszaken. Op grond van de vastgestelde visie op de inrichting van de publieke dienstverlening is in het volgende overzicht het relatieschema op hoofdlijnen uitgewerkt.

Eerste lijn	Toelichting	Functies
Publiekszone	De publiekszone is de openbare zone waar klanten zich vrij kunnen bewegen in het gemeentehuis van Valkenswaard. Het klantencontactcentrum is in deze publiekszone gehuisvest.	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers klantencontactcentrum gemeente •
Tweede lijn	Toelichting	Functies
Direct achter of nabij de publiekszone	De medewerkers die minder frequent klantcontacten hebben moeten direct achter of nabij de openbare publiekszone worden geplaatst. Het betreffen de vakspecialisten van het kenniscentrum die in de tweede lijn het klantencontactcentrum ondersteunen. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat het functies betreffen die met enige regelmaat klantcontacten hebben op het terrein van transactiedienstverlening. <u>Beleidsfuncties</u> vallen daar niet onder.	<ul style="list-style-type: none"> • Specialisten burgerzaken • Specialist leerplicht • Specialisten belastingen • Specialisten ruimtelijke ontwikkeling • Specialisten ruimtelijke beheer • Specialisten welzijn, onderwijs, cultuur en sport • Contactfunctionaris bedrijven • Specialist toeristische zaken en evenementenbeleid • Medewerkers toezicht en handhaving
Derde lijn	Toelichting	Functies
Geen relaties met de publieksfuncties	Functies die geen directe of indirecte relatie hebben met de publieke dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Alle overige functies

9.8. Ruimtestaat publiekscentrum gemeente Valkenswaard

In de ruimtestaat zijn alle publieksfuncties en kantoorfuncties opgenomen die nodig zijn om het publiekscentrum optimaal te kunnen laten functioneren. De berekening is uitgevoerd op na te gaan of de beschikbare m2 in de hal van het gemeentehuis toereikend zijn voor de realisatie van het publiekscentrum.

Functie	m2	Toelichting
Ingang en tochtsluis	PM	Het aantal m2 wordt beïnvloedt door de keuze die gemaakt moet worden met betrekking tot de ingang. Een drietal opties zijn mogelijk. Handhaven bestaande situatie, tochtsluis naar buiten plaatsen of het realiseren van een tourniquet, dat naar buiten wordt geplaatst. De laatste optie heeft de voorkeur maar is in verhouding wel kostbaar.
Publiekszone -algemeen	60	Algemene ruimte gebaseerd op vergelijkingen met andere publiekscentra van gemeentehuizen
Toiletten	10	In het publiekscentrum moet een toilet voor mindervalide worden gerealiseerd.
Garderobe	4	Bestaande situatie handgaven.
Groenvoorziening	4	Plaatsen van groenbakken.
Kunst	4	Plaatsen van kunst
Drankvoorziening	6	Benodigde m2 voor de drankvoorziening.
Speelvoorziening	6	Speelvoorziening voor kinderen.
Zuil klantgeleiding	2	Zuil voor het geleiden van klanten.
Reproduceerfaciliteiten	6	Voor het beschikbaar stellen van kopieer- en printfaciliteiten.
Expositieruimte	12	Ruimte voor kleine exposities
Leestafel	10	Maximaal zes zitplaatsen
Internetwerkplekken	8	Internetwerkplekken
Balies KCC	42	7 balies voor KCC
Wachtruimte bezoekers	6	Wachtruimte voor bezoekers
Informatieruimte	10	M2 voor het beschikbaar stelen van informatie en documentatie in het Publiekscentrum
Wachtruimte kennisteam	6	Wachtruimte voor klanten van het Kennisteam
Wachtruimte KCC	10	Wachtruimte voor klanten van het KCC
Spreekkamers	48	Vier spreekkamers
Publicatieborden binnen	n.v.t.	Bestaande situatie handhaven
Communicatiecentrum	16	Drie bedienposten
Publicatieborden buiten	n.v.t.	Bestaande situatie handhaven
Backoffice KCC	80	In het backoffice van het KCC worden alle ondersteunende voorzieningen ondergebracht voor het KCC (werkplekken drankvoorziening, printen en kopiëren, productieruimte en dergelijke)
Toelichting werkplekken		Alle functies op het terrein van de publieke dienstverlening zijn meegenomen. Ook de formatieve uitbreidingen waarover formeel een besluit is gevallen zijn meegenomen.
Raming m2	350	

10. Financiële gevolgen uitvoering publiekscentrum gemeente Valkenswaard

De financiële gevolgen die voortvloeien uit de realisatie van het Publiekscentrum zijn in dit hoofdstuk uitgewerkt. In deze fase van het proces is een globale raming van kosten opgesteld om het management en college van burgemeester en wethouders in staat te stellen om op verantwoorde wijze besluiten te kunnen nemen over de voorgenomen inrichting van het Publiekscentrum. In het overzicht zijn de investeringskosten meegenomen. Mogelijke dekkingsvoorstellen zijn daarin nog niet verwerkt. Voor een aantal posten zijn al bedragen geraamd en vastgesteld binnen de organisatie. Met betrekking tot de renovatie van de begane grond moet vastgesteld worden dat nog geen inzicht bestaat in de mogelijke bouwkundige aanpassingen van het bouwdeel. Mogelijke kosten die voortvloeien uit de bouwkundige aanpassingen dienen nader te worden onderzocht

Investeringskosten		
Omschrijving posten	Kosten	Toelichting
Besturing		
Geen kosten	n.v.t.	Op grond van de vastgestelde rapportage Besturing, Organisatie en Personeel kan vastgesteld worden dat geen investeringen nodig zijn om het besturingsconcept te operationaliseren.
Organisatie en personeel		
Opleiding	€ 60.000,00	Het bedrag is gebaseerd op het geven van trainingen (conflicthantering, klantgericht werken, teambuilding en een inhoudelijke training gericht op het takenpakket van het KCC) aan medewerkers van het KCC.
Formatie	n.v.t.	De operatie moet in principe neutraal uitgevoerd kunnen worden.
Dienstkleding	PM	Besluitvorming noodzakelijk
Projectmatige begeleiding	€ 25.000,00	Alle aspecten zijn in het inrichtingsplan uitgewerkt. Een relatief klein bedrag is geraamd om het management en medewerkers te begeleiden tijdens het veranderproces (het daadwerkelijk in samenhang doorvoeren van alle voorstellen)
Communicatieprotocollen		
Geen kosten	n.v.t.	Met de bestaande systemen kunnen de protocollen worden ingericht
Informatievoorziening		
Vergunningensysteem	Zie toelichting	Deze kosten zijn meegenomen in de raming van investeringen in de I-visie.
Meldingensysteem	Zie toelichting	
Formulierengenerator	Zie toelichting	
Klantgeleidingssysteem	Zie toelichting	
Systeem voor processen en werkinstructies	Zie toelichting	
Optimaliseren van de Internetsite	Zie toelichting	
Opwaardering telefooncentrale	Zie toelichting	
Klanttevredenheid		

Opzet en uitvoering onderzoek	€ 20.000,--	Eenmalige externe begeleiding voor het opzetten en uitvoeren van een standaard onderzoek dat vervolgens periodiek in eigen beheer moet worden uitgevoerd.
Huisvesting		
Architect schetsontwerp + globale kostenraming	€ 20.000,--	Op grond van het programma van eisen moet een schetsontwerp en kostenraming gemaakt worden. In dat ontwerp moet helder worden in hoeverre er zware bouwkundige ingrepen noodzakelijk zijn om het publiekscentrum te realiseren.
Projectmanagement + vervaardigen bestek	€ 50.000,--	Mede afhankelijk van te nemen zware bouwkundige ingrepen
Interieurarchitect	€ 20.000,--	Het opstellen van een detailontwerp voor balies, spreekkamers en overige functies (vormgeving, materialen, kleurstelling en dergelijke).
Aanpassen van de centrale ingang	€ 100.000,--	Voorgesteld wordt de centrale ingang aan te passen door het plaatsen van een tourniquet. Dat is noodzakelijk voor een juiste doorstroming van klanten en een goed klimaat in het Publiekscentrum).
Realisatie personeelsingang 2 ^e	€ 15.000,--	Bouwkundige aanpassingen gericht op het realiseren van een 2 ^e personeelsingang.
Sloopkosten	€ 15.000,--	Post voor het slopen van bestaande voorzieningen.
Infrastructurele voorzieningen	€ 20.000,--	De noodzakelijke infrastructurele voorzieningen die moeten worden aangebracht voor het aansluiten van apparatuur.
Bouwkundige aanpassingen	€ 100.000,--	Mede afhankelijk van het onderzoek dat uitgevoerd moeten worden met betrekking tot mogelijke bouwkundige aanpassingen.
Tijdelijke huisvesting	€ 20.000,--	Het tijdelijk huisvesten van de publieksfuncties tijdens de verbouwing
Aanpassing en het aanvullen van beveiligingsvoorzieningen	€ 30.000,--	De noodzakelijk voorzieningen die aangelegd moeten worden om de beveiliging van het publiekscentrum en daarbinnen gelegen functies adequaat te regelen.
Werkplekken en kantoor backoffice	n.v.t.	
Spreekkamers, balies en randapparatuur	€ 150.000,--	Is opgebouwd uit €100.000 verbouwing, €27.500 hardware, €12.500 software en €10.000 implementatie
Telefooninformatiepunt	€ 10.000,--	Inrichting van het telefooninformatiepunt.
Inrichting productieruimte met bijbehorende voorzieningen	€ 25.000,--	Alle voorzieningen die beschikbaar moeten zijn in het backoffice van het KCC
Verhuiskosten	€ 5.000,--	Kosten voor de interne verhuisbewegingen die uitgevoerd moeten worden.
Internetvoorzieningen	€ 15.000,--	Internetvoorzieningen in het Publiekscentrum tbv klant
Print- en kopieerfunctie	€ 10.000,--	Print- en kopieerfunctie in het Publiekscentrum tbv klant
Aankleding publiekszone	€ 10.000,--	Kosten voor het aankleden en verfraaien van het Publiekscentrum
Openingsactiviteiten	€ 5.000,--	Kosten gemoeid met de openingsactiviteiten van het KCC (folders,

		open dagen en dergelijke)
Akoestische voorzieningen	€ 25.000,--	Een indicatieve raming. Op basis van het uitgevoerde onderzoek en de gewijzigde inrichtingsvoorstellen moet onderzocht worden welke maatregelen genomen moeten worden
Warme drankvoorziening/waterkoeler	€ 500,--	Drankvoorziening in het Publiekscentrum tbv klant
Communicatie		
Externe communicatie	€ 10.000,--	Kosten om burgers, ondernemer en vertegenwoordigers van instellingen te informeren over het nieuwe dienstverleningsconcept.
Post onvoorzien		
Onvoorzienne uitgaven	€ 45.000,--	
Totaal investeringskosten	€ 805.500,--	.

Bijlage 1: Taakbeschrijving medewerker KCC

Afdeling	: Publiekszaken
Team	: Klantencontactcentrum
Cluster	:
Naam functie	: Medewerker KCC
Functienummer	: nader vast te stellen

Doel van de functie:

Het leveren op een breed aandachtsgebied van gemeentelijke producten en informatie aan burgers, bedrijven en instellingen in Valkenswaard.

Plaats in de organisatie:

De functionaris is rechtstreeks verantwoording verschuldigd aan de teamleider.

Kernactiviteiten:

1. *Beoordelen en verstrekken van informatie*
 - a. Stelt de precieze klantvraag vast
 - b. Vertaalt de klantvraag naar benodigde informatie en gegevens nodig om de klantvraag te kunnen afhandelen dan wel te kunnen doorverwijzen.
 - c. Verstrekt inhoudelijke informatie over een breed scala aan gemeentelijke producten en diensten.
2. *Producten en diensten*
 - a. Neemt van klanten aanvragen voor gemeentelijke producten en diensten in behandeling.
 - b. Adviseert over en beoordeelt deze aanvragen o.a. door toetsing aan de wetgeving en het informeren van de klanten over de benodigde gegevens.
 - c. Vervaardigt en geeft producten en diensten uit inclusief controle van gegevens en het vervullen van de kassierfunctie.
3. *Verwerkte mutaties*
 - a. Beoordeelt en controleert wijzigingen in administraties.
 - b. Verwerkt mutaties in de in administraties.
 - c. Maakt akten op
4. *Verbetervoorstellen*
 - a. Signaleert mogelijkheden tot verbeteringen in de wijze waarop de informatievoorziening en levering van gemeentelijke producten en diensten tot stand komen.
 - b. Formuleert verbetervoorstellen en participeert (als projectmedewerker) in verbeteringsprojecten.
 - c. Stemt bijdragen aan en resultaten van verbeteringsprojecten af met de teamleider.
5. *Diversen*
 - a. Verricht de werkzaamheden op roosterbasis.
 - b. Kan worden belast met andere passende werkzaamheden binnen de afdeling en het team.

	<i>Geselecteerde functiekenmerken</i>	<i>Niveau</i>
3	Probleemgericht werken	3
7	Vakkundigheid	3
9	Flexibiliteit	2
18	Accuratesse	2
19	Klantfocus	3
20	Betrouwbaarheid	2
25	Samenwerken	4

Bijlage 2: Benodigde formatieve capaciteit KCC

1.1 Inleiding

Het dienstverleningsproces in de gemeente is een complex proces. Deze complexiteit wordt veroorzaakt door:

- het grote aantal producten;
- de veranderingen in deze producten;
- het grote aantal medewerkers;
- de verschillen in capaciteiten van de medewerkers;
- de grote variatie in klanten.

Om het dienstverleningsproces te beheersen dienen we de complexiteit te reduceren door een optimaal besturingsmodel te kiezen.

Onder een besturingsmodel verstaan we het geheel van beslissingen met betrekking tot:

- Producten en afhandelingniveau;
- Inzet van capaciteit (openingstijden, aantal telefoonbedienposten, loketten, balies en spreekkamers);
- Inzet communicatiekanalen (balie, telefoon, internet, post);
- Klantgeleiding

Bij de inrichting van de dienstverleningsprocessen kan men op basis van verschillende doelstellingen voor een besturingsmodel kiezen:

- Processen worden ingericht vanuit de doelstellingen van de medewerkers;
- Processen worden ingericht vanuit de doelstellingen van de klant;
- Processen worden ingericht op basis van een optimale bedrijfsvoering (maximale efficiency);

In de visie publieke dienstverlening zijn de besturingsuitgangspunten voor het KCC uitgewerkt. Op grond van deze besturingsuitgangspunten en het inzicht in de klantcontacten (bezoek balies en inkomend telefoonverkeer) is met behulp van een geautomatiseerde toepassing berekend hoeveel balies, spreekkamers en telefoonbedienposten nodig zijn om de klanten binnen de gewenste wachttijd te kunnen bedienen.

1.2 Toelichting en inrichting rekenmodel

Om begripsverwarring te voorkomen wordt in deze bijlage een onderscheid gemaakt in klanten en bezoekers.

- Een klant is iemand die voor een concreet product komt dat geleverd wordt door het KCC of het kennisteam.
- Een bezoeker is iemand die een afspraak heeft met een medewerker van de gemeente of met het bestuur.

De uitgangspunten voor de berekeningen zijn hierna vermeld. Op basis van de uitgangspunten is een model doorgerekend voor een dag met een gemiddeld aantal klanten en bezoekers en bijbehorende afhandeltijden, waarbij alle producten gedurende de ochtend zijn afgehandeld en er niemand via een spreekuur is afgehandeld. Daarnaast is het model doorgerekend voor een ochtend waarbij het aantal klanten en bezoekers 30 % hoger lag dan gedurende een gemiddelde dag en waarbij tevens niemand via het spreekuur is afgehandeld.

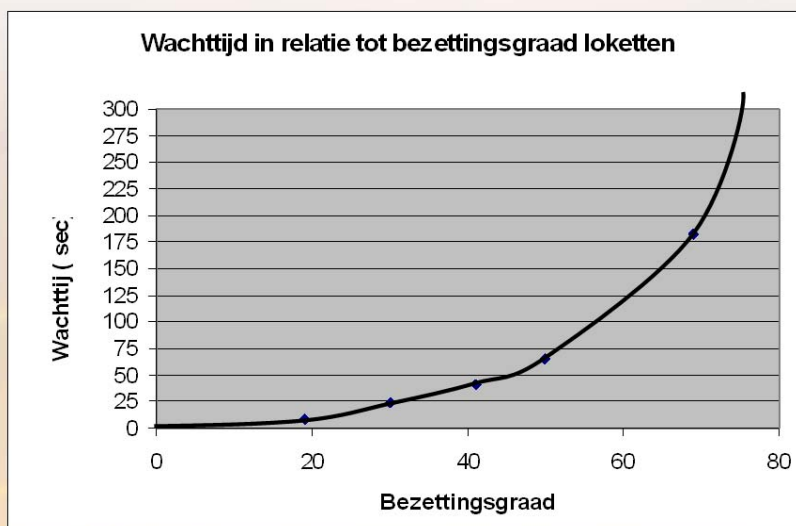
Het berekenen van de benodigde capaciteit is erg moeilijk op basis van gemiddelden. De maximale capaciteit wordt voornamelijk beïnvloed door variatie in bewerkingstijden en variatie in aankomsttijden. Om inzicht te krijgen in het effect van deze variatie en het effect van de verschillende maatregelen op het aantal benodigde balies, bedienposten en spreekkamers is gebruik gemaakt van Erlang statistische modellen

Capaciteitsberekening voor call centers wordt bijvoorbeeld altijd uitgevoerd op basis van het Erlang model. Het Erlang model wordt gevoed met een aantal bezoekers/klanten per uur en een gemiddelde afhandeltijd. Op basis van de inzet van balies (bedienposten) kan dan de wachttijd en de bezetting van de balies berekend worden.

Als we de wachttijd in een grafiek uitzetten tegen de bezettingsgraad dan krijgen we de grafiek in figuur 1. Als een medewerker aan een loket gedurende 70 % van de tijd bezig is met klanten dan is de wachttijd ca 3 minuten. We zien aan de grafiek dat de wachttijd sterk stijgt als de bezettingsgraad boven de 70 % uitkomt. De tijd dat een medewerker niet met klanten bezig is wordt in deze bijlage leegloop genoemd. Gedurende deze tijd zijn medewerkers actief met backoffice werkzaamheden als postafhandeling, mutatieverwerking GBA, inklaren reisdocumenten etc.

Wanneer we dus een korte wachttijd willen realiseren dan dienen de medewerkers maar een beperkt percentage van hun tijd met klanten bezig te zijn, met andere woorden de bezettingsgraad dient laag te zijn.

Relatie bezetting en wachttijd



Figuur 1: Wachttijd als functie van de bezettingsgraad

Dit probleem treedt overal op waar sprake is van ongewenste wachttijden. Een tankstation heeft bijv veel meer pompen dan strikt noodzakelijk om te voorkomen dat klanten niet hoeven te wachten. Een groot gedeelte van de tijd worden deze pompen niet gebruikt.

Op basis van de gegevens dient berekend te worden hoeveel loketten nodig zijn om een gewenste wachttijd te realiseren.

Bij de inzet van medewerkers is hetzelfde model weer van toepassing. Als medewerkers meer dan 70 % van hun tijd bezet zijn met klantcontacten dan ontstaan er weer langere wachttijden. Op 2 manieren is het mogelijk om de bezettingsgraad onder de 70 % te houden waarbij er toch sprake is van een hoge efficiency van de afdeling.

- In de tijd dat medewerkers niet met klanten bezig zijn kunnen ze andere werkzaamheden verrichten die direct onderbroken kunnen worden als er klanten komen
- Wanneer het druk is kunnen er meerdere balies geopend worden, wanneer er geen wachtenden meer zijn kan een balie gesloten worden.

De volgende uitgangspunten zijn verwerkt in het rekenmodel.

Klanten en bezoekers

1. Alle klanten en bezoekers van de gemeente Valkenswaard komen binnen via het KCC uitgezonderd de klanten van CWI en werk en inkomen die op een andere locatie worden geholpen.
2. In tabel 1 zijn de producten opgenomen die volledig zelfstandig door het KCC worden afgehandeld inclusief geschatte aantallen op jaarbasis en afhandeltijd.
3. Klanten worden door het KCC doorgeleid naar één van de spreekkamers voor specialistische vragen. Deze klanten worden door een specialist te woord gestaan in de spreekkamer.
4. Uitgangspunt is dat 95 % van de klanten van het KCC binnen 5 minuten geholpen wordt en dat bezoekers binnen 2 minuten geholpen worden (ontvangstfunctie)

Telefoon

1. Het aannemen en doorgeleiden van alle inkomende gesprekken voor de gemeente Valkenswaard.
2. Uitgangspunt voor de simulatie is dat 95 % van de gesprekken binnen 15 seconden wordt opgenomen.
3. Het behandelen van de veel gestelde telefonische vragen (FAQ's)
4. De afdelingen zijn zelf verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van de afdelingen nadat het KCC een gesprek heeft doorgegeven.
5. Het KCC heeft geen taak ten aanzien van de uitgaande gesprekken. Medewerkers kunnen met behulp van Internet snel zelfstandig telefoonnummers zoeken
6. Het KCC verzorgt de telefonische intake en registratie van alle meldingen leefomgeving.

Spreekkamers

Klanten die niet kunnen worden geholpen door het KCC worden doorverwezen naar één van de spreekkamers. Het aantal spreekkamers moet daarop worden afgestemd.

Openingstijden

In de toekomstvisie is vastgesteld dat de huidige openingstijden voorlopig gehandhaafd blijven. Deze huidige openingstijden zijn gehanteerd in het rekenmodel.

1.3 Input berekeningen

De beschikbare cijfers over klantcontacten zijn vergeleken met de beschikbare cijfers uit de database van WenS. Op basis van deze informatie zijn aantallen op jaarbasis en de afhandeltijd per product berekend. Hierna is beschreven welke gegevens als input zijn gebruikt voor de simulaties.

Balies

Onderstaande tabel bevat de 20 meest gevraagde producten die door het KCC worden afgehandeld. De kolom "Aantal" bevat het aantal producten dat op jaarbasis wordt behandeld. De kolom "gemiddelde tijdsbesteding" bevat de gemiddelde tijdsbesteding per

product in minuten. De kolom "Totaaltijd" is het aantal producten x de gemiddelde tijdsbesteding. De producten na gehandicaptenparkeerplaats komen qua bezoekers zo weinig voor dat ze niet apart zijn ingevuld. Voor deze groep is een tijdsbesteding genomen van ca 100 uur op jaarbasis. In de kolom "% tijdsbesteding" staat het percentage van de totale tijd die aan het betreffende product besteedt wordt. De kolom "% Cum tijdsbesteding" is de som van de percentages van het betreffende producten en de bovenliggende producten waar meer tijd aan besteed wordt. Uit de tabel blijkt dat bijv. aanvragen reisdocumenten, aanvragen rijbewijs, GBA afschrift en afhalen reisdocumenten gezamenlijk 51,0 % van de tijd vragen. Uit deze kolom blijkt dat in het KCC 90 % van de directe tijd met klanten besteed wordt aan 11 producten. U ziet dat meldingen niet in de tabel vermeldt staan. Meldingen komen veel voor maar de meldingen zijn vrijwel allemaal telefonisch, vandaar dat ze in deze tabel niet zijn ingevuld.

Product	Aantal	Gemidde Ide tijdsbest eding	Totaaltijd	% Tijds bestedin g	% Cum tijdsbest eding
Aanvragen paspoort/identiteitskaart	5600	8	44800	22.6	22.6
rijbewijs, aanvraag	3300	7	23100	11.7	34.3
Afhalen paspoort/identiteitskaart	5600	3	16800	8.5	42.8
baliebezoek en doorgeleiding *	10617	1.5	15925.5	8.0	50.9
Parkeerkaart voor bewoners of bedrijven	1200	11	13200	6.7	57.5
gehandicapten voorzieningen (WVG)	816	15	12240	6.2	63.7
burgerlijke stand, uittreksel	1000	12	12000	6.1	69.8
verstrekken bon	11374	1	11374	5.7	75.5
verhuizing en emigratie	1163	9	10467	5.3	80.8
rijbewijs, afhalen	3300	3	9900	5.0	85.8
GBA, afschrift	3000	3	9000	4.5	90.4
huwelijk en geregistreerd partnerschap	120	27	3240	1.6	92.0
Verklaring van goed gedrag	333	9	2997	1.5	93.5
eigen verklaring	640	4	2560	1.3	94.8
aangifte geboorte	80	11	880	0.4	95.3
bijschrijving kind in een paspoort	120	6	720	0.4	95.6
gehandicaptenparkeerkaart	180	4	720	0.4	96.0
betalen voorschot	150	4.5	675	0.3	96.3
Aangifte overlijden	80	8	640	0.3	96.7
bewijs van in leven zijn	110	5.5	605	0.3	97.0
Overige producten	1200	5	6000	3.0	100.0
Totaal	49983		197843		

* Totaal 20000 waarvan 10617 tijdens de openingstijden van het KCC

Tabel 1: 20 meest gevraagde producten die afgehandeld worden in het KCC.

Het aantal bezoekers voor backoffice buiten de afdeling publiekszaken en bestuur dat op jaarbasis door de receptie ontvangen wordt bedraagt ca 20.000. Dit is exclusief het

uitgeven van bonnetjes voor de klantgeleiding. Voor de berekening in de nieuwe situatie is er van uitgegaan dat 40 % van de bonnetjes via een zuil verstrekt worden. Er is ook een variant doorgerekend dat 70 % van de bonnetjes via de zuil verstrekt worden.

Het gemeentehuis is 21,5 uur open voor vrije inloop. Om de gegevens voor een dag tijdens een drukke periode te berekenen zijn de jaargegevens gedeeld door 51 en vervolgens gedeeld door 21,5 (aantal uren vrije inloop per week). Voor de berekening van het aantal bezoekers en doorgeleiding van bezoekers per uur geldt de tijd dat het gemeentehuis open is voor ontvangst bezoekers en dat is 40,5 uur per week. (Maandag t/m donderdag 8:15 tot 17:15, vrijdag van 8:15 uur tot 12:45 uur)
Op basis van 21,5 uur is het aantal klantcontacten per uur tijdens de openingstijden 45,6 en de gemiddelde afhandelduur 4 minuten.

In de voorjaarsperiode is het aanmerkelijk drukker. Tijdens de drukste periode is het aantal klanten voor reisdocumenten ca. 30 % hoger dan normaal wat overeenkomt met 53,3 producten per uur.

Om de belasting bij een extreme piek te simuleren is het gemiddelde totaal aantal klanten en bezoekers per ochtend met 30 % verhoogd. Dit zou bijv kunnen optreden op een maandagmorgen na Hemelvaart. Het gemeentehuis is dan 4 dagen gesloten en het is al extra druk in verband met aanvragen reisdocumenten voor vakanties. Er is dan sprake van 59,2 klanten en bezoekers per uur.

Extreme aantallen in 2007

Het aanvragen van paspoort, identiteitskaart en rijbewijs vraagt veel tijd van de medewerkers. In 2007 treedt een aparte situatie op omdat er een enorme piek wordt verwacht in de aantallen voor de reisdocumenten en rijbewijzen. Deze verwachting is gebaseerd op historische cijfers op basis van kassagegevens.

In tabel 2 ziet u het aantal afgegeven reisdocumenten en rijbewijzen sinds 1990.

Product	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	00	01	02	03	04	05
Rijbewijs	3982	3143	1117	850	911	898	1913	4258	3572	3568	3852	3037	1596	1446	1522	1491
Paspoort						2618	2528	4146	3118	2858	2753	3067	4924	3650	3569	3103
Identit.krt						1956	1924	3465	2111	1876	2247	1897	2225	1700	1844	2751

Tabel 2: Afgegeven reisdocumenten per jaar

Rijbewijzen hebben een geldigheidstermijn van 10 jaar dus de verwachting voor 2007 is gebaseerd op de afgegeven aantallen in 1997. In 1997 lag de afgifte van rijbewijzen extreem hoog. Voor de berekening van de capaciteit is gewerkt met het gemiddelde van de jaren 1997 t/m 2001 en dat aantal is verminderd met 10 % omdat door verhuizing, leeftijd en overlijden de pieken langzaam worden uitgemiddeld. Dit betekent dat voor de capaciteitsberekening voor de komende jaren is gewerkt met de aanvraag en afgifte van 3300 rijbewijzen terwijl de verwachting voor 2007 tussen de 3600 en 3800 zal liggen. De geldigheidsduur voor paspoort en identiteitskaart is 5 jaar. Dat betekent dat voor 2007 een inschatting gemaakt moet worden op basis van afgegeven aantallen in 2002. In dat jaar is een extreme piek opgetreden vooral in afgifte van paspoorten.

Voor de capaciteitsberekening is gerekend met de trend die in de gegevens zit sinds 1995. Op basis van de trend wordt het aantal af te geven paspoorten en identiteitskaarten 5800. Op basis van de pieken in 1997 en 2002 ligt het aantal af te geven paspoorten en identiteitskaarten naar verwachting op 6700.

Op basis van de gegevens blijkt dat de extra piek voor rijbewijzen en reisdocumenten die verwacht wordt in 2007 ca 200 uren hoger is dan de capaciteit die berekend is voor de komende jaren. Dit is 6,2 % boven de totale berekende capaciteit. Het is niet verstandig voor deze piek extra capaciteit te reserveren. Het moet mogelijk zijn om tijdens het

voorjaar gedurende extreem drukke perioden om deze extra pieken op te vangen via tijdelijke verruiming van de openingstijden.

Telefooncentrale

Het aantal telefoontjes van de centrale ligt volgens opgave Valkenswaard op ca 35 gemiddeld per uur. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het aantal telefoontjes tijdens de avondopenstelling op maandag verwaarloosbaar laag ligt.

Op basis van benchmark informatie ligt dat bij andere gemeenten op 25 tot 35 per uur met een afhandeltijd van ca. 35 seconden.

Naar aanleiding van het uitgangspunt dat het KCC gesprekken gaat afhandelen zoals bijv voor veel gestelde vragen en meldingen zal de gemiddelde afhandeltijd per gesprek gaan toenemen. De verwachting is dat de gespreksduur gemiddeld 60 seconden zal bedragen en het aantal telefoontjes ca. 40 per uur. Om het aantal bedienposten vast te stellen is met scenario's gewerkt zodat een goede inschatting gemaakt kan worden van de benodigde capaciteit.

Spreekkamers

In tabel 7 ziet u de meest gevraagde gemeentelijke producten waarbij specialisten in het backoffice opgeroepen worden.

Product	Aantal op jaarbasis	Afhandeltijd
Erkenning ongeboren vrucht, kind	75	10
bestemmingsplan, inzage, uitleg en informatie	775	8
bouw en verbouw, inzage bouwplannen, tekeningen	225	20
bouw en verbouw, reguliere bouwvergunning	112	20
bouw en verbouw, lichte bouwvergunning	102	8
bouw en verbouw, principe aanvraag	55	20

Tabel 7: Producten waarvoor specialisten worden opgeroepen

90 % van de gemeentelijke klantencontacten die afgehandeld worden in de spreekkamer hebben betrekking op de producten in tabel 7. Naast deze 90 % zijn er nog veel producten die in de spreekkamer worden afgehandeld die gezamenlijk de resterende 10 % van de klanten omvatten zoals diverse vergunningen, echtscheiding, WMO etc etc. De gemiddelde tijd voor deze producten is op 10 minuten gezet in de berekeningen.

3.3 Resultaten berekeningen

Balies KCC

Naast de eis dat 95 % van de klanten binnen 5 minuten geholpen dient te worden dienen bezoekers voor een afspraak met een backoffice medewerker of met het bestuur natuurlijk sneller geholpen te worden. Wanneer een bezoeker voor een backoffice medewerker of voor het bestuur zich meldt aan de balie dan dient minimaal 95 % binnen 2 minuten geholpen te worden. Men heeft verschillende manieren om de werkzaamheden aan de balies te organiseren zodat een wachttijd van minder dan 2 minuten gegarandeerd kan worden voor bezoekers:

1. Alle balies zijn gelijk en verstrekken zowel alle producten of ontvangen bezoekers en geleiden deze door
2. Aan de eerste balie of balies worden alleen bezoekers ontvangen
3. Mengvorm: Aan de eerste balie of balies worden alleen zeer kortdurende producten verstrekt (afhalen reisdocumenten en afhalen rijbewijs). De eerste balie of balies krijgen de functie van ontvangst en snelbalie.

De gevolgen van de verschillende varianten kunnen worden berekend.

Het totale aantal klanten en bezoekers per uur is 45,6 onder normale omstandigheden en 59,3 gedurende een piekperiode. NB Deze piek is gebaseerd op een verhoging met 30 % ten opzichte van alle klanten en bezoekers. Op basis van de gegevens kan voor de verschillende varianten berekend worden hoeveel klanten er komen en wat de gemiddelde afhandeltijd per klant is. Voor zowel de ontvangst/snelbalies als voor de overige balies dient dan berekend te worden of de gestelde normen gehaald worden als er een onderscheid tussen de balie gemaakt wordt

De gegevens voor de doorrekening van de verschillende varianten zijn weergegeven in tabel 3.

	Gemiddelde tijd per product	Aantal klanten per uur voor gemiddelde periode	Aantal klanten per uur voor piekperiode
Alle bezoekers en alle producten	4,0	45,6	59,3
Bezoekers en doorgeleiding en uitgifte bonnetjes	1,2	20,0	26,0
Bezoekers en doorgeleiding en uitgifte bonnetjes en afhalen reisdocumenten en rijbewijs	1,7	28,2	36,7
Alle producten behalve bezoekers en doorgeleiding	6,1	25,6	33,3
Alle producten behalve bezoekers en doorgeleiding en afhalen reisdocumenten en rijbewijs	7,6	17,4	22,6

Tabel 3: Verdeling klanten KCC over productcategorieën

De rijen 2 en 3 zijn de gegevens voor de berekening van de varianten van de ontvangst/snelbalie. De 4^{de} en 5^{de} rij bevatten de gegevens voor de berekening van de varianten van de andere balies van het KCC.

Variant 1: Alle balies verstrekken alle producten en ontvangen tevens bezoekers

In de eerste variant worden klanten en bezoekers aan alle balies ontvangen. Omdat we op voorhand niet kunnen weten of iemand een klant of een bezoeker is dienen we voor deze variant als eis te stellen dat 95 % van alle klanten en bezoekers binnen 2 minuten geholpen wordt.

Periode	Aantal balies	Gemiddelde Wachtijd in sec	% wachttijd korter dan 2 minuten	Max wachttijd in minuten	Bezettingsgraad in %
Normaal	5	30	91	7,2	58
Normaal	6	8	98	3,5	48
Piek	6	29	91	6,8	62
Piek	7	9	97	3,5	53

Tabel 4: Resultaten inzet aantal balies in variant 1. NB Bij deze variant worden geen bonnetjes uitgereikt voor KCC producten. Berekeningen zijn dus exclusief bonnetjes.

Wanneer we eisen dat 95 % van alle klanten en bezoekers aan alle balies binnen 2 minuten geholpen moet worden dan zien we in tabel 4 dat we minimaal 6 balies nodig hebben op een gemiddelde dag om dat doel te realiseren. Wanneer er 30 % meer klanten en bezoekers komen in een piekperiode dan zien we in tabel 4 dat we zelfs 7 balies nodig hebben om het doel te realiseren dat 95 % van de klanten en bezoekers binnen 2 minuten geholpen wordt.

Voordelen variant 1:

- Alle klanten en bezoekers worden binnen 2 minuten geholpen
- Hoge mate van flexibiliteit
- Geen onnodige doorverwijzing meer van een ontvangstbalie naar een balie van het KCC.

Nadelen variant 1:

- Het is lastig om via klantgeleiding aan bezoekers duidelijk te maken dat alle balies ontvangstbalie zijn. Als de eerste 5 balies bezet zijn loopt een bezoeker niet zonder duidelijke klantgeleiding naar balie 6.
- Alle medewerkers dienen in staat te zijn alle KCC producten te kunnen behandelen en de klanten correct door te verwijzen
- De onvermijdelijke leegloop is meer versnipperd waardoor het lastiger is een balie uit te schakelen als er geen wachtrijen zijn. Alle balies dienen continu bezet te blijven.

Variant2: Ontvangst bezoekers en doorgeleiding gebeurt door 1 of 2 ontvangstbalies, alle overige producten worden verstrekt in de overige balies van het KCC

Aan de ontvangstbalie komen gemiddeld 20,0 bezoekers per uur met een gemiddelde afhandeltijd van 1,2 minuten. Tijdens een piekperiode komen er gemiddeld 26 bezoekers

Periode	Aantal balies	Gemiddelde Wachtijd in sec	% wachttijd korter dan 2 minuten	Max wachttijd in minuten	Bezettingsgraad in %
Normaal	1	50	85	7,6	41
Normaal	2	3	100	1,5	20
Piek	1	81	76	10,2	53
Piek	2	5	99	2,0	26

Tabel 5: Resultaten inzet ontvangstbalie in variant 2

Uit tabel 5 blijkt dat het met 1 ontvangstbalie niet mogelijk is om bezoekers binnen de gestelde normwachttijden te woord te staan. Bij twee balies is er echter sprake van veel leegloop en is de bezetting met klantencontacten slechts 26 %.

Aan de overige balies komen gemiddeld 25,6 klanten met een gemiddelde afhandeltijd van 6,1 minuten. De doelstelling voor de wachttijd voor deze klanten is dat 95 % binnen 5 minuten geholpen wordt.

Periode	Aantal balies	Gemiddelde Wachtijd in sec	% wachttijd korter dan 5 minuten	Max wachttijd in minuten	Bezettingsgraad in %
Normaal	4	101	88	16,4	66
Normaal	5	25	98	7,2	53
Piek	5	91	75	13,2	67
Piek	6	21	98	6,4	56

Tabel 6: Resultaten overige balies KCC in variant 2

Uit tabel 6 blijkt dat op een gemiddelde dag volstaan kan worden met 5 overige balies van het KCC. Op een drukke dag zijn er 6 balies nodig om de norm te halen.

Voordelen variant 2:

- De ontvangstbalie heeft een lage bezettingsgraad waardoor bezoekers snel te woord worden gestaan. De wachttijd voor bezoekers is bij deze variant het laagst.
- Bij geringe drukte kan een KCC medewerker op een backoffice werkplek gaan werken omdat een wachttijd van 5 minuten is toegestaan. Wanneer er wachttijden gaan ontstaan, kan deze medewerker de balie weer bezetten. Dit komt de efficiency van de afdeling ten goede.

Nadelen variant 2:

- De wachttijd voor klanten is hoger dan bij variant 1. De wachttijd voor klanten die reisdocumenten of een rijbewijs komen afhalen (31,7 % van het aantal klanten van het KCC, bezoekers en bonnetjes buiten beschouwing gelaten) is hoger dan bij variant 3. De gemiddelde wachttijd voor klanten van het KCC is daarbij voor deze variant het hoogst.

Variant 3: Aan de eerste balie(s) worden bezoekers ontvangen en doorgeleid en worden reisdocumenten en rijbewijzen uitgereikt. Aan de andere balies worden tevens de overige producten verstrekt.

Aan de eerste balie(s) komen gemiddeld 28,2 bezoekers per uur met een gemiddelde afhandeltijd van 1,7 minuten. Tijdens een piekperiode komen er gemiddeld 36,7 bezoekers

Periode	Aantal balies	Gemiddelde Wachttijd in sec	% wachttijd korter dan 2 minuten	Max wachttijd in minuten	Bezettingsgraad in %
Normaal	2	19	95	4,4	40
Piek	2	39	88	6,4	52

Tabel 7: Resultaten ontvangstbalie in variant 3

Wanneer er 2 ontvangst/snelbalies worden ingericht dan is het mogelijk om 95 % van de klanten binnen 2 minuten te helpen. Gedurende een piekperiode is dat niet helemaal haalbaar. Men kan overwegen in extreme piekperioden om de openingstijden voor het afhalen te verlengen of klanten door te verwijzen naar de overige balies zodat de normtijd van 2 minuten gehandhaafd blijft.

Tijdens de avondopenstelling is het vanaf 17:15 zinvol om maar 1 ontvangstbalie te openen waar dan reisdocumenten worden uitgereikt omdat er geen bezoekers komen of alle balies als KCC balies te openen.

Aan de overige balies komen gemiddeld 17,4 klanten met een gemiddelde afhandeltijd van 7,6 minuten. De doelstelling voor de wachttijd voor deze klanten is dat 95 % binnen 5 minuten geholpen wordt. In de piekperiode komen er 22,5 bezoekers.

Periode	Aantal balies	Gemiddelde Wachttijd in sec	% wachttijd korter dan 5 minuten	Max wachttijd in minuten	Bezettingsgraad in %
Normaal	4	53	94	12,7	54
Normaal	5	13	99	5,5	43
Piek	5	48	94	11,3	58

Tabel 8: Resultaten overige balies KCC in variant 3

Op een gemiddelde dag kan volstaan worden met 4 overige balies van het KCC. Daarmee wordt de norm vrijwel gehaald. Op een drukke dag kan de norm met 5 balies ook vrijwel gehaald worden.

Voordelen variant 3:

- De wachttijd voor klanten die reisdocumenten of rijbewijzen komen ophalen is laag.
- De gemiddelde wachttijd voor klanten van het KCC is het laagst bij deze variant.
- Men kan bij deze variant balies uitschakelen wat de efficiency van de afdeling ten goede komt
- Men kan de tijden voor het afhalen van documenten relatief eenvoudig verruimen wanneer er sprake is van capaciteitsgebrek
- Men heeft 2 ontvangstbalies zodat de flexibiliteit hoger is wanneer er een bezoeker aan de eerste ontvangstbalie staat die erg veel tijd vraagt of wanneer er 's ochtends om 9 uur meerdere bezoekers gelijktijdig binnenkomen.

Nadelen variant 3:

- De wachttijd voor bezoekers is gemiddeld hoger dan het gebruik van 2 ontvangstbalies bij variant 2.

In alle drie de varianten zijn 7 balies nodig om aan de doelstellingen te voldoen. Uit de berekeningen blijkt dat de 7^{de} balie zelden bezet zal zijn. Wanneer de 7 balies redelijk gelijk worden uitgevoerd dan is men bij de invoering van het nieuwe concept niet gebonden aan een voorkeursvariant.

Op basis van de voor- en nadelen en de berekeningen raden we aan te kiezen voor variant 3.

De voornaamste argumenten hiervoor zijn dat het lastig is om via klantgeleiding duidelijk te maken dat er 6 of 7 ontvangstbalies zijn en men heeft bij splitsing van ontvangstbalies en overige balies KCC meer mogelijkheden om in perioden dat het niet druk is baliemedewerkers backoffice in te zetten.

TIP KCC

Om inzicht te krijgen in de bereikbaarheid van de gemeente bij variatie in de gespreksduur en de aantallen is gefluctueerd met het aantal gesprekken en de tijdsduur van het gesprek. In tabel 10 is weergegeven hoeveel bedienposten nodig zijn om te realiseren dat 95 % binnen 15 seconden wordt opgenomen.

Gespreksduur Aantallen	40 sec	50 sec	60 sec	70 sec	80 sec
35	2	3	3	3	3
40	2	3	3	3	3
45	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	4
60	3	3	4	4	4

Tabel 10: Benodigd aantal bedienposten bij variatie van aantallen en afhandeltijd

Uit tabel 10 blijkt dat bij een verwachting van 40 telefoontjes per uur en een afhandeltijd van 60 seconden volstaan kan worden met 3 bedienposten om de doelstelling te halen dat 95 % van de telefoontjes binnen 15 seconden wordt beantwoord. In dat geval wordt 98 % binnen 15 seconden geholpen. Wanneer er 3 telefonisten zitten dan zijn deze telefonisten ca 22 % van hun tijd in gesprek met klanten (bezettingsgraad). Bij 2

bedienposten wordt 88 % binnen 15 seconden geholpen. Wanneer er 2 telefonistes zitten dan is de bezettingsgraad 33 %.

Gedurende de ochtend van 11:00 tot 12:00 uur ligt het aantal telefoontjes duidelijk hoger. Op sommige dagen (vooral maandag) is het aantal telefoontjes meer dan 100. Wanneer er 3 bedienposten bezet zijn met een afhandeltijd van 60 seconden per telefoontje dan wordt bij 100 telefoontjes per uur nog steeds 79 % binnen 15 seconden opgenomen. De bezettingsgraad van de telefonistes is dan 56 %.

Om de bereikbaarheid te verbeteren en tijdens piekperioden te handhaven kunnen de balies ingezet worden om langdurige telefoongesprekken af te handelen (bijv registratie meldingen). Wanneer het aan de balies op dat moment ook druk is kan eventueel afgesproken worden dat de klant wordt teruggebeld bijv voor een registratie van een melding.

Spreekkamers

Ten aanzien van het oproepen van specialisten is het uitgangspunt dat er op afspraak wordt gewerkt. De aantallen en tijdsbesteding zijn weergegeven in tabel 7. Daarnaast zijn er gemiddeld per week nog 3 klanten met een tijdsbesteding van gemiddeld 10 minuten voor producten die niet in de tabel staan.

Het aantal klantcontacten in de spreekkamers bedraagt 29 per week met een gemiddelde afhandeltijd van 11,4 minuten. Dit is gemiddeld ca 1 klant per uur.

Wanneer we deze aantallen in het rekenmodel invoeren dan blijkt dat wanneer de klanten willekeurig verspreid over de dag komen, dat volstaan kan worden met 2 spreekkamers. In 99 % van de gevallen zal de spreekkamer binnen 1 minuut vrij zijn. Omdat sommige producten erg veel afhandeltijd kunnen vragen en klanten gegroepeerd kunnen komen kan het soms toch mogelijk zijn dat 2 spreekkamers langdurig bezet zijn.

De afhandeltijd voor inzage bestemmingsplannen is op 8 minuten gezet maar het is wel mogelijk dat de klant de plannen na uitleg nog langer wil inzien. Het is dan ook verstandig om inzage bestemmingsplannen en bouwplannen aan een leestafel mogelijk te maken. In dat geval is 2 spreekkamers voldoende.

In deze berekeningen is geen rekening gehouden met de ontwikkelingen op het gebied van de WMO. Op korte termijn verwachten we geen grote toestroom van klanten voor huishoudelijke hulp. De meeste contacten zullen schriftelijk of telefonisch zijn. Gezien de onduidelijkheid over de ontwikkelingen van de WMO is het zinvol om te overwegen een derde spreekkamer in te richten. In dat geval is het wel mogelijk om de 7^{de} balie te laten vervallen. Wanneer het erg druk is kunnen sommige KCC producten dan in de spreekkamer worden afgehandeld (ondertrouw, aangifte overlijden, grafuitgifte etc).

4. Benodigde formatie

Op basis van de doelstellingen en de te verwachtte aantallen klanten en bezoekers kan uitgerekend worden hoeveel formatie nodig is om het front office te bezetten. Voor het berekenen van de benodigde formatie is uitgegaan van variant 3.

Balies

Wanneer het KCC niet open is, is voor de formatie gerekend met 1 ontvangstbalie. 91 % van de bezoekers wordt dan binnen 2 minuten geholpen.

De volgende balies dienen bezet te zijn:

9-12:30 uur 2 ontvangstbalies en 5 KCC balies betekent 122,5 uur per week

8:15 – 9:00 uur 1 ontvangstbalie betekent 3,75 uur per week

12:30 – 17:15 uur en op maandag van 12:30 uur tot 16:00 uur 1 ontvangstbalie betekent 17,75 uur per week.

Avondopenstelling van 16:00 tot 17:15 uur 7 balies is 8,75 uur
Avondopenstelling van 17:15 tot 20:00 uur in totaal 6 balies is 16,5 uur
Voorgesteld is om voor de woensdagmiddag de mogelijkheid te bieden om afspraken te maken. Voor inzet van personeel op woensdagmiddag rekenen we gemiddeld 3 uur.

Dit betekent dat in het totaal per week 172,25 uur nodig is om de balies te bezetten. De benodigde tijd op jaarbasis bedraagt 8785 uur. Bij een productienorm van 1525 uur betekent dat 5,76 fte. De totale tijd die wordt besteed aan directe klantencontacten bedraagt 3371 uur. Dit betekent dat er 5414 uur leegloop is. Deze tijd dient opgevuld te worden met backoffice werkzaamheden.

Telefoon

Om de norm te halen dat 95 % binnen 15 seconden wordt opgenomen dient uitgegaan te worden van 3 telefonische bedienposten. Bij 3 bedienposten is de bezetting 56 % en de 3^{de} bedienpost zal dan ook zelden een telefoontje aan hoeven te nemen. De receptie is buiten de openingstijden van het KCC maar 25 % van de tijd bezet met klantencontacten. Dat betekent dat de receptie buiten de openingstijden van het KCC prima ingezet kan worden als 3^{de} telefonische bedienpost wanneer er geen klanten zijn. Op maandagavond vanaf 17:15 uur komen er beduidend minder telefoontjes en kan volstaan worden met 1 telefoniste.

Dat betekent dat de volgende formatie benodigd is voor de telefoon.

9:00 uur – 12:30 uur 3 bedienposten betekent 52,5 uur

8:15 – 9:00 uur 2 bedienposten betekent 7,5 uur

12:30 – 17:15 uur di, wo en do 2 bedienposten betekent 28,5 uur

Maandag van 12:30 – 16:00 uur 2 bedienposten betekent 7 uur

Maandag van 16:00 – 17:15 3 bedienposten betekent 3,75 uur

Maandag van 17:15 tot 20:00 uur 1 bedienpost betekent 2,75 uur

In het totaal betekent dat 102 uur per week.

De verwachting is dat er perioden gedurende de week zijn waar niet de volledige bezetting nodig is. Op voorhand is echter moeilijk aan te geven of dat werkelijk zo is en wat de gevolgen voor de formatie kunnen zijn. Op basis van volcontinue meting uit de telefooncentrale zal de capaciteit zo goed mogelijk afgestemd dienen te worden op het aantal binnenkomende telefoontjes.

Op voorhand kan al wel gesteld worden dat het van 8:15 uur tot 8:45 uur en van 16:45 uur tot 17:15 uur niet nodig is om 2 telefonische bedienposten en de receptie bezet te houden. Er kan volstaan worden met 1 telefonische bedienpost minder. Dat betekent 4,5 uur minder in de week (vrijdagmiddag niet van toepassing).

De totale benodigde capaciteit komt dan uit op 97,5 uur. Op jaarbasis betekent dat 4973 uur. Bij een productienorm van 1525 uur betekent dat 3,26 fte.

De tijd die werkelijk besteed wordt aan het te woord staan van klanten is 1530 uur. Dat betekent dat er 3443 uur leegloop is die opgevuld dient te worden met backoffice werkzaamheden.

Wanneer uitgegaan wordt van de voorgestelde besturing en normtijden, dan is voor de bezetting van het frontoffice van het KCC en het TIP een formatie van 9 fte nodig.

Bijlage 3: Uitwerken opleidingsgebieden

1) Teambuilding afdeling Publiekszaken

Er worden nieuwe teams gevormd. Het is van belang dat hechte team gevormd wordt dat in staat is om adequaat samen te werken. Ook in drukke periode en in conflictueuze situaties moet er goed samengewerkt goed samengewerkt kunnen worden. Daarom is het van belang om een programma uit te werken voor teambuilding voor de afdeling Publiekszaken.

2) Functioneren van de gemeente voor het team KCC

In deze module ligt het accent op het verkrijgen van inzicht op het gebied van hoe de gemeente werkt en welke rechten/plichten de klant aan de balie heeft.

- de organisatie en bevoegdheden van de gemeente
- de financiën, de procedures binnen de gemeente
- dualisme en de gevolgen voor de gemeente
- Wat is recht
- Waar gaat de Awb over
- Inleidende bepalingen
- verkeer tussen burgers en bestuursorganen
- algemene en bijzondere bepalingen over besluiten
- handhaving
- Bezwaar en administratief beroep
- beroep en hoger beroep bij de rechter
- klachtbehandeling (intern en extern klachtrecht)
- bepalingen over bestuursorganen

Doel van deze module is juridisch en administratief te leren werken met de praktijk van de Awb in relatie tot de klantcontacten .

3) Vaardigheden en klantgerichtheid voor de afdeling Publiekszaken

In deze training ligt het accent op de verbetering van zowel gezamenlijke als persoonlijke vaardigheden als op het gebied van klantgerichtheid:

- Klantgericht denken
- Vraaggericht werken
- Klantgericht communiceren
- Gespreksvoering en het type klant
- Communicatiestijlen
- Omgaan met conflicten
- Samenwerking front / backoffice
- Persoonlijke presentatie

Doel van deze training is op interactieve wijze gezamenlijk te leren werken vanuit moderne communicatievaardigheden ter verbetering van de persoonlijke performance in contacten met klanten.

Effectiviteit

- Persoonlijke en zakelijke benadering
- Basis (telefoon, Internet, e-mail, fax en post) regels in relatie tot vastgestelde lokale protocollen
- Goed doorvragen, juist doorverbinden
- Persoonlijke uitstraling: hoe komt de medewerker over bij de klant?

- Prioriteiten stellen

Doel van deze workshop is de medewerker bewust te laten zijn van effectief en klantgericht werken aan de telefoon, internet, e-mail, fax en postafhandeling.

4) Training producten en diensten KCC

In deze module ligt het accent op het trainen van de vakinhoudelijke kennis die nodig is om de geselecteerde producten en diensten van het KCC te leveren

Doel van deze module is het verwerven van praktisch inzicht en productkennis op het terrein van burgerzaken. De medewerker moet in staat zijn de verworven kennis in te zetten bij zijn werkzaamheden aan de balie.

Op grond van een beoordeling van de bestaande kwaliteiten van medewerkers zal een opleidingsprogramma moeten worden ontwikkeld.

5) Training producten en diensten KCC

In deze module ligt het accent op het trainen van de vakinhoudelijke kennis die nodig is om de producten en diensten van het Kennisteam te leveren

Doel van deze module is het verwerven van praktisch inzicht en productkennis op het terrein van de aandachtsgebieden die ondergebracht zijn in het Kennisteam. De aandachtsgebieden binnen het Kennisteam zijn momenteel sterk aan verandering onderhevig door nieuwe wetgeving en regelgeving. De teamleider zal op basis van deze ontwikkelingen met medewerkers een persoonlijk opleidingsplan moeten opstellen.

Bijlage 4: Voorbeeld instructie melding

Geluidsoverlast

Instructie melding

1. Urgentiemelding

Wanneer klant overspannen indruk maakt (bijv. **burenruzie**) en situatie dreigt te escaleren houdt de klant aan de lijn en laat collega contact opnemen met politie (...).

2. Specifieke situaties

Overlast burenen: In sommige gevallen is er sprake van burenrुzie. Registreer in dat geval melding onder overlast burenen. Verwijs klant naar de politie 0900-...

Overlast, Horeca: Registreer de melding onder categorie overlast, horeca

Overlast, Jongeren: Registreer de melding onder categorie overlast, jongeren. Verwijs klant naar de politie 0900-...

Overlast kermis: Registreer de melding onder categorie overlast, kermis

Overlast evenementen: Registreer de melding onder categorie overlast, evenementen

3. Omschrijving registratie meldingsproces

Bedrijven

Registreer informatie klant en informatie bedrijf. Accepteer geen anonieme klager. Wel kan toegezegd worden dat informatie klant geheim gehouden wordt voor het bedrijf.

Geef de melding per email door aan: ... en cc

Gebruik hiervoor mail: Melding Geluidsoverlast bedrijf in map concepten.

Informeer klant kort over te volgen procedure:.....

Overige:

Registreer gegevens en omschrijving van het probleem.

Accepteer geen anonieme melding

Print de melding en stuur deze per interne post naar

4. Bereikbaarheid backoffice:

Milieudienst:

... toestel ...

Bereikbaar op maandag t/m vrijdag

Bij afwezigheid is ... (toestel ..) vervanging

5. Omschrijving indeling categorie, subcategorie en onderwerp:

Onder geluidsoverlast vallen alle meldingen en klachten van lawaai van bedrijven excl. horeca.

Klachten van geluidsoverlast door particulieren vallen meestal onder de categorie overlast in het kader van de APV. In deze categorie vallen bijv. onderwerpen als verkeer, vliegtuigen, windmolens, huisdieren (uitgezonderd burenrुzie).

6. Bijzonderheden

Bijlage 5: Onderwerpen klachten en meldingen

Onderwerp	Sub onderwerp	Activiteit
Groen	Afval	Afval in bossen en natuurterreinen of openbaar groen (indien dader bekend, naam opnemen in inhoudsomschrijving)
Milieu	Afval	Afval bij (horeca)bedrijven
Ow	Afval	Afval als gevolg van het vegen van waterlopen
Ow	Afval	Afval als gevolg van het maaien van bermen
Ow	Afval	Blad van gemeentebomen op trottoir/weg
Ow	Afval	Afvalbak defect (straat)
Ow	Afval	Afvalbak vol (straat)
Ow	Afval	Duobak defect (particulier)
Ow	Afval	Duobak vermissing (particulier)
Ow	Afval	Afval drugs (telefonisch melden aan p. Hoeks)
Ow	Afval	Glasbak overlast glas
Ow	Afval	Afval bouw/glas/puin op de weg (telefonisch melden aan f. Staals)
Ow	Afval	Afval in/nabij verzamelcontainers hoogbouw
Ow	Afval	Afval/zwerfvuil op bestrating
Groen	Beplanting	Schade aan openbaar groen (indien dader bekend, naam opnemen in inhoudsomschrijving)
Groen	Beplanting	Afrastering rond heestervak is stuk (houten paal met gladraad)
Groen	Beplanting	Beplanting op gemeentegrond is dood (melder mededelen dat beplanting herplant wordt op termijn)
Groen	Beplanting	Gazonkanten zijn slecht gestoken (ter plekke wordt situatie bekeken en zonodig verholpen)
Groen	Beplanting	Hinderlijke beplanting die doorgang belemmert
Groen	Beplanting	Takken die het uitzicht belemmeren (verkeersveiligheid)
Milieu	Bodemverontreiniging	Bodemverontreiniging
Groen	Bomen	Takken afgebroken/loshangende met gevaar (voor de verkeersveiligheid)
Groen	Bomen	Takken afgebroken/loshangende zonder gevaar (voor de verkeersveiligheid)
Groen	Bomen	Blad gemeentebomen op hopen geveegd in groenstrook(k)
Groen	Bomen	Takken overhangend die licht wegnemen (sociale veiligheid)
Groen	BOMEN	Ongedierte in particuliere- of gemeentebomen (o.a. Eikenprocessierups, luis, spinselmot)
Groen	BOMEN	Ziekten aan particuliere- of gemeentebomen (o.a. Bacterievuur, iepenziekten etc)
Groen	BOMEN	Wortels opdrukkend in trottoir/weg
Groen	Bomen	Bladval overlast gemeentebomen (wordt ter plaatse bekeken) (indien melder op hopen heeft geveegd, locatie noteren)
Groen	Bomen	Bladhekken vol (grote bladmanden)
Groen	Bomen	Oneigenlijk gebruik bladhekken (grote bladmanden)
Groen	Bomen	Vandalisme aan gemeentebeplanting/-bomen (indien dader bekend, naam opnemen in inhoudsomschrijving)
Groen	Bossen en Natuurterreinen	Dode vissen en watervogels (deze worden geruimd)
Milieu	Evenementen	Geluidsoverlast bij evenementen
Ow	Evenementen	Auto foutief geparkeerd bij volksfeesten/kermissen (sleepdienst bellen) (telefonisch melden aan p. Hoeks)
Ow	Gladheidsbestrijding	Gladheid incidenteel (telefonisch melden aan p. Hoeks)
Groen	ONGEDIERTE/PLAGEN	Wespen in openbare gebouwen of openbaar gebied
Ow	Openbare verlichting	Lantaarnpaal lamp defect
Ow	Openbare verlichting	Lantaarnpaal lamp knippert

Ow	Openbare verlichting	Lantaarnpaal omvergereden/beschadigd (telefonisch melden aan de hoogwerker speeddial 642) (indien dader bekend, naam opnemen in inhoudsomschrijving)
Ow	Openbare verlichting	Lantaarnpaal luik los/verdwenen (telefonisch melden aan de hoogwerker speeddial 642)
Milieu	Overige	Overige klachten m.b.t. Milieu
Milieu	Overlast	Geluidsoverlast bij bedrijven
Milieu	Overlast	Geur-/stankoverlast afkomstig van bedrijven
Milieu	Overlast	Stankoverlast particulieren
Ow	Overlast	Hondenpoepbak defect
Ow	Overlast	Hondenpoep
Ow	Overlast	Loslopende honden
Ow	Parkeren	Parkeerwachters optreden
Ow	Parkeren	Parkeerkaart/chipknip/muntgeld weigering (telefonisch melden aan parkeerwacht)
Ow	Parkeren	Parkeren ticketuitgifte storing (telefonisch melden aan parkeerwacht)
Ow	Riolering	Riolering drukriool alarm (lampje brand)
Ow	Riolering	Riolering pompstoringen
Ow	Riolering	Riooldeksel kapot/los
Ow	Riolering	Stankoverlast inspectie
Ow	Riolering	Riolering verstopping duiker(s)
Ow	Riolering	Riolering verstopping huisriool
Ow	Riolering	Riolering verstopping straatkolk
Groen	Speelgelegenheden /banken	Schade speeltoestel/bank met gevaar (indien dader bekend, naam opnemen in inhoudsomschrijving)
Groen	Speelgelegenheden /banken	Schade speeltoestel/bank zonder gevaar (indien dader bekend, naam opnemen in inhoudsomschrijving)
Ow	Verkeer	Bebording beschadigd/ontvreemd (indien dader bekend, naam opnemen in inhoudsomschrijving)
Ow	Verkeer	Kabels bij verkeersstellingen/-onderzoeken los gerede(n)
Ow	Verkeer	Dranghek omgewaaid/omgegooid
Ow	Verkeer	Bebording/dranghekken plaatsing calamiteiten (telefonisch melden aan p. Hoeks)
Ow	Verkeer	Wegafzetting tijdelijk
Ow	Verkeer	Verkeerslichten defect/storing (telefonisch melden aan hoogwerker speeddial 642) (indien dader bekend, naam opnemen in inhoudsomschrijving)
Ow	Wegen/trottoir	Bruggen; leuning los of eraf (telefonisch melden aan p. Hoeks)
Ow	Wegen/trottoir	Bestratingwerkzaamheden klein

Bijlage 6: Format werkinstructie

productnummer – productnaam		
1	Naam	
2	nummer	

algemene werkinstructie voor de medewerker		
3	korte omschrijving	
4	voorwaarden verstrekking	
5	te overleggen documenten	
6	stappen t.b.v. intake	
7	Telefonische informatie	
8	Besluit	
9	Bezwaar- en beroep	

Producteigenaar/afdeling

- 10 Behandelende afdeling
- 11 Producteigenaar
- 12 Email
- 13 Contactambtena(a)r(en)
- 14 Bereikbaarheid

Aanvullende informatie		
15	Aandachtspunten	
16	Interne links	
17	Externe links	

- Ontsluiting via een viewer internet

Bijlage 7: Voorbeeld ingevulde werkinstructie

productnummer – productnaam		
1	Naam	Bouw- en verbouw, reguliere vergunning
2	nummer	0042

algemene werkinstructie voor de medewerker		
3	korte omschrijving	Als u bouwwerkzaamheden wilt gaan uitvoeren, heeft u in principe een bouwvergunning nodig. Dit geldt niet voor kleine, onopvallende bouwwerken Om te bepalen of een 'lichte' of 'reguliere' bouwvergunning nodig is kan men de vragen op de website beantwoorden: www.vrom.nl/bouwvergunningen_online
4	voorwaarden verstrekking	
5	te overleggen documenten	Volledig ingevuld en ondertekend aanvraagformulier Situatieschets Plattegronden/bouwkundige tekeningen met toebehoren Gevelaanzichten. De aanvraag en alle bijlagen moeten in 4-voud worden ingediend.
6	Stappen intake	<u>Controle of een vergunning vereist is en wat voor soort vergunning daarvoor nodig is:</u> www.vrom.nl <u>Detreffende bouwwerk staat niet in de VROM-site:</u> er is sprake is van een bijzonder geval en de toetsing wordt door de kennisafdeling gedaan. (doorverwijzen / afspraak maken met de kennisafdeling). <u>Er is geen vergunning nodig:</u> ook als geen vergunning nodig is, worden een aantal tips meegegeven. Want bij vergunningvrij bouwen gelden fatsoensnormen en voorwaarden. De gemeente kan namelijk altijd repressief ingrijpen (folder tips vergunningvrij bouwen uitreiken). <u>Innemen en beoordelen volledigheid van de aanvraag.</u> De aanvraag wordt in ontvangst genomen, controle noodzaak van een vergunning m.b.v. www.vrom.nl en er wordt gekeken of alles compleet wordt ingeleverd (compleetheidstoets). Aanvraag is compleet: de aanvraag officieel wordt geregistreerd in AVR. Aanvraag is niet compleet: Klant wijzen op aanvulling van ontbrekende stukken. Klant persisteert in aanvraag: Als de klant erop staat dat zijn aanvraag, ondanks het feit dat deze niet vergunningplichtig of niet compleet is, aangenomen wordt, dan wordt deze in ontvangst genomen waarbij de klant gewaarschuwd wordt over het feit dat zijn aanvraag dan naar alle waarschijnlijkheid niet in behandeling genomen gaat worden. Hij zal daar dan separaat over bericht ontvangen van de kennisafdeling. Aanmaken schaduw dossier –opbergen in kast bouw dossiers Balie Registreren bouwaanvraag in AVR Ontvangstbevestiging naar aanvrager versturen Aanvraagdossier doorsturen ter behandeling aan Kennisteam PZ, cl. Vergunningen
7	Telefonische informatie	<u>Informatie procedure:</u> Verstrekken informatie m.b.t. algemene procedure en verstrekken checklist <u>Informatie indieningsvereisen:</u> Verstrekken informatie m.b.t. indieningsvereisen en verstrekken checklist <u>Informatie bestemmingsplan:</u> Verstrekken informatie m.b.t. bestemmingsplan en verstrekken checklist <u>Informatie welstandscriteria:</u> Verstrekken informatie m.b.t. welstandscriteria (afhankelijk van de soort bouwvergunning) en verstrekken checklist.

		<u>Verwijzen naar de website www.vrom.nl</u>
8	Besluit	Bouwvergunning verstrekt bij besluit college B&W Weigeringsbesluit door college B&W. Binnen 12 weken moet B&W een besluit nemen, tenzij sprake is van een vrijstellingsprocedure of aanhoudingstermijn. De beslistermijn kan 1x met 6 weken worden verlengd.
9	Bezwaar- en beroep	Bezwaar bij het college van B&W Beroep op besluit bezwaar bij de arrondissementsrechtbank te 's-Hertogenbosch Beroep Raad van State

Producteigenaar/afdeling

10	Behandelende afdeling	Publiekszaken, Kennisteam, cluster Vergunningen
11	Producteigenaar	Marco Anthonis
12	Email	man@valkenswaard.nl
13	Contactambtena(a)r(en)	M. Anthonis – C. Adams – J. vd Wal – M. Sharifi
14	Bereikbaarheid	621 – 552 – 654 - 432

Aanvullende informatie

14	Aandachtspunten	
15	Interne links	Productbeschrijving Procesbeschrijving
16	Externe links	www.vrom.nl/bouwvergunningen_online

Concept communicatieprotocollen

Gemeente Valkenswaard

Gemeente Valkenswaard
Versie: 1.0
Datum: 11 april 2008

INHOUDSOPGAVE

1.Protocol website	
1.1 Algemeen.....	
1.2 Organisatie en beheer van de website	
1.3 Procedure webformulieren.....	
2.Protocol e-mail.....	
2.1 Algemeen.....	
2.2. E-mail	
2.3. Soorten e-mail	
2.4 E-mailadressen.....	
2.5 Algemene regels voor e-mailverkeer	
2.6. Verantwoordelijkheid.....	
2.7 Ontvangen van e-mailberichten	
2.8 Verzenden van e-mailberichten.....	
2.9 Archiveren en registreren van e-mailberichten	
2.10 Status van dit protocol.....	
3.Protocol telefonie	
3.1 Algemeen.....	
3.2 Procedure inkomende gesprekken	
3.3 Uitgaande gesprekken	
4.Protocol balie	
4.1 Algemeen.....	
4.2 Procedure bezoek klanten en bezoekers	
4.3. Procedure het verstrekken van informatie.....	
4.4. Procedure het in ontvangst nemen van poststukken aan de balie	
4.5 Protocol maken van afspraken.....	
5.Protocol Postbehandeling	
5.1 Algemeen.....	
6.Bijlagen	
Bijlage 1 Gedragsregels telefoonverkeer	

1. Protocol website

1.1 Algemeen

De gemeentelijke websites (internet en intranet en subsites) bevatten toegankelijke, actuele informatie.

In dit protocol worden de verantwoordelijkheden ten aanzien van de website neergezet.

Met de gemeentelijke websites wordt snel en eenvoudig informatie aangeboden over de gemeente aan iedereen die daar op het web naar op zoek is.

Met de gemeentelijke intranetsite wordt relevante informatie over en vanuit de organisatie snel en eenvoudig aan alle medewerkers aangeboden.

1.2 Organisatie en beheer van de website

Team Faciliteiten, Informatie en Automatisering

De verantwoordelijkheid voor het technische beheer ligt bij de afdeling Middelen, team Faciliteiten, Informatie- en Automatisering.

Het team is belast met:

- de opzet en het technisch applicatiebeheer op de programmatuur.
- Ziet toe dat de technische infrastructuur operationeel is en blijft.

Applicatiebeheerder

De applicatiebeheerder draagt zorg voor:

- het functionele applicatiebeheer en versiebeheer;
- Checkt ook of ingebouwde links naar behoren functioneren.
- Verzorgt ondersteuning/instructie aan de eindgebruikers

Voor het oplossen van technische problemen kan de applicatiebeheerder terugvallen op het team FIA.

Adviseur communicatie

- Bepaalt de onderwerpen.
- Ontwikkelt en adviseert over de huisstijl.
- Volgt projecten op vorderingen en nieuwsfeiten.
- Schrijft persberichten en voorlichtingsteksten voor de websites.

Webmaster

- Verzorgt de lay-out van de website aan de hand van de huisstijl.
- Adviseert, ondersteunt en verstrekt inlichtingen aan management en medewerkers over het gebruik van de websites.
- Volgt ontwikkelingen op het werkterrein en initieert verbeteringsvoorstellen.
- Checkt of een replicatie goed gelopen heeft
- Checkt of ingebouwde links naar behoren functioneren
- Verstrekt inlichtingen c.q. informatievragen van management en medewerkers.
- Bewaakt de kwaliteit van de voorzieningen door evaluatie en behoeftepeiling van management en medewerkers en realiseert gewenste verbeteringen.
- Actualiseert de inhoud van de websites en voert gegevens in.
- Bewaakt de kwaliteit en juiste werking van de website.

Webredactie

De webredactie bestaat uit vertegenwoordigers van de verschillende afdelingen, een communicatieadviseur en de webmaster. De communicatieadviseur is voorzitter van de webredactie. De redactie komt 1x per kwartaal bij elkaar om zich te buigen over:

1. Bewaking kwaliteit en actualiteit van de websites.
2. Nieuwe ontwikkelingen.
3. Probleemstellingen.
4. Bewaking visie gemeente.
5. Het 'scherp houden' van de organisatie.

De webreactie onderzoekt/vertaalt ontwikkelingen, beoordeelt de effectiviteit van bestaand beleid, doet voorstellen met betrekking tot ontwikkelen of wijzigen van beleid op het gebied van de digitale dienstverlening.

Afdelingen

Uiteraard kunnen deze medewerkers hun werk goed uitvoeren als de hele organisatie zich verantwoordelijk voelt voor de inhoud van de teksten op de gemeentelijke website. Hiervoor wordt elke pagina toegewezen aan een verantwoordelijke afdeling. De webredacteur van de afdeling is verantwoordelijk voor de inhoud. De eindverantwoording voor de pagina's ligt bij de desbetreffende teamleiders.

Inhoudelijk beheer

Om actualiteit van de teksten te garanderen wordt de volgende werkwijze gehanteerd bij het aanbieden van teksten voor internet/intranet.

1. Medewerker maakt tekst, stuurt deze na eventuele benodigde accordering door de teamleider digitaal naar de webredacteur van zijn/haar afdeling/team.
2. De webredacteur geeft een akkoord en dient een digitaal verzoek tot plaatsing in bij de communicatieadviseur.
3. De communicatieadviseur toetst op inhoud en huisstijl en bekijkt waar de tekst geplaatst moet worden.
4. Is de tekst akkoord, dan gaat het voorstel met tekst door naar de webmaster.
5. Is er nog tekstuele aanpassing nodig, dan gaat de tekst terug naar de medewerker die de tekst heeft aangeleverd. Vanaf hier gaat de tekst weer langs dezelfde kanalen, waarbij de tekst alleen nog inhoudelijk wordt getoetst.
6. De webmaster verzorgt plaatsing op de website. Bij twijfel over de plaats neemt hij contact op met een communicatieadviseur.

Deze werkwijze is afhankelijk van de inhoud van het bericht. Als het een nieuw bericht betreft of een nieuwe pagina of als een bestaande tekst ingrijpend verandert, dan gaat de tekst volgens bovenstaande vijf punten. Als het een kleine wijziging betreft, dan gaat de tekst meteen naar de webmaster die het op de site plaatst. Een medewerker mag dat zelf beoordelen.

1.3 Procedure webformulieren

Het elektronische berichtenverkeer van de gemeentelijke website loopt altijd via webformulieren. Na verzending van een webformulier vanaf de website krijgt de afzender direct een melding dat het formulier is verzonden.

Alle webformulieren worden door de postkamer als een normaal poststuk behandeld of naar een speciaal aangemaakt emailadres (thematisch emailadres) gestuurd met daaronder liggende afspraken.

Voor de registratie en voortgang van inkomende webformulieren wordt verwezen naar het protocol Postbehandeling.

De teamleider is eindverantwoordelijk voor de voortgang en afhandeling van webformulieren.

2. Protocol e-mail.

2.1 Algemeen

E-mail en internet spelen een steeds belangrijkere rol in de interne en externe communicatie van organisaties. Ook al is het gebruik van e-mail en internet eenvoudig, over de (juridische) status van, met name, e-mailberichten bestaat nog veel onduidelijkheid. De toegang tot internet geeft de mogelijkheid om snel informatie te vergaren op elk denkbaar gebied. Hier is echter het gevaar aanwezig dat ongewenste programma's, waarbij de continuïteit van de automatisering en consistentie van interne informatie gevaar kunnen lopen, ongemerkt en ongezien actief kunnen worden.

2.2. E-mail

In de beleving van de burger die de overheid per mail benadert, lijkt e-mail vrijwel het hele terrein tussen een telefoontje en een brief te bestrijken. Dit betekent dat per mail zowel informele vragen en suggesties binnenkomen als formele verzoeken en meldingen. Volgens de Algemene Wet Bestuursrecht, de Archiefwet, de Wet Openbaarheid van bestuur en de Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer staat een e-mailbericht gelijk aan schriftelijke communicatie.

Willen we daarom op een verantwoorde manier gebruik maken van dit 'nieuwe' middel dan is het noodzakelijk om 'eigen' administratief-organisatorische spelregels vast te stellen. Dit is met name belangrijk omdat:

- het niet is toegestaan formele post in origineel via e-mail te verzenden.

Het e-mail bericht heeft immers binnen de gemeente Valkenswaard nog niet dezelfde formele juridische status als brieven en faxen. Verder is er nog geen waterdicht elektronisch systeem voor paraferen en ondertekenen aanwezig. Ook is er het gevaar dat elektronische berichten onderweg door derden worden onderschept en gemanipuleerd.

- relevante e-mailberichten geregistreerd en gearhiveerd dienen te worden.

Deze berichten moeten niet alleen teruggezocht kunnen worden door de individuele e-mail gebruiker, maar door de gehele organisatie (binnen de grenzen van de autorisatie) en worden als archiefbescheiden ingevolge de Archiefwet aangemerkt.

- organisatorische redenen

Voor iedereen moet duidelijk zijn 'wie waarvoor verantwoordelijk is' en 'wat de criteria zijn voor registratie en archivering'.

De nieuwe verantwoordelijkheden en spelregels, die voortvloeien uit het gebruik van nieuwe communicatiemiddelen, zijn vastgelegd in dit protocol. Het belangrijkste doel van dit protocol - en de bijbehorende gebruikershandleiding - is het e-mailverkeer in goede banen leiden.

2.3. Soorten e-mail

Informeel e-mail

Onder informeel e-mail wordt verstaan het elektronische bericht dat wordt ontvangen op of verzonden vanaf een gemeentelijk e-mailadres en dat naar het oordeel van de medewerker niet van invloed is op een of meerdere bedrijfsprocessen en of raakvlakken heeft op een dossier; deze e-mailberichten worden niet geregistreerd.

Formeel e-mail

Onder formeel e-mail wordt verstaan het elektronische bericht dat wordt ontvangen op of verzonden vanaf een gemeentelijk e-mailadres en dat naar het oordeel van de medewerker van invloed is op een of meerdere bedrijfsprocessen en of raakvlakken heeft op een dossier. Het gaat dan bijvoorbeeld om berichten:

- die onderdeel uitmaken van besluitvorming door of namens de gemeente Valkenswaard;
 - waarbij besluiten worden bekendgemaakt;
 - betreffende het aangaan van verplichtingen, overeenkomsten, het doen van toezeggingen;
 - waarvan de vastlegging van ontvangst van belang is in verband met mogelijke bewijslast
- Zie hiervoor ook het protocol Postbehandeling.

2.4 E-mailadressen

Domeinnamen

Om gebruik te kunnen maken van e-mailadressen moet de domeinnaam (de naam achter het @-teken) geregistreerd zijn. Voor onze gemeente is o.a. Valkenswaard.nl geregistreerd als domeinnaam.

Centraal e-mailadres

Het algemene e-mailadres voor de gemeente Valkenswaard is gemeente@valkenswaard.nl. Dit centrale e-mailadres is het adres wat voornamelijk naar buiten toe bekend wordt gemaakt via briefpapier, in folders en andere gemeentelijke publicaties. De mail die op dit adres binnenkomt, wordt door de postkamer indien nodig geregistreerd en naar de behandelend ambtenaar gestuurd.

Persoonlijk e-mailadres

Voor iedere medewerker wordt/is een e-mailadres aangemaakt. De volledige voornaam, gevolgd door een punt, tussenvoegels, gevolgd door een punt, en de volledige achternaam van de betreffende persoon vormen het e-mail adres, bijvoorbeeld:

PETER.DE.VRIES@VALKENSWAARD.NL

Iedere medewerker kan rechtstreeks en zonder tussenkomst van anderen e-mails verzenden en ontvangen op een eigen persoonlijk e-mailadres. Op teamniveau kunnen er afspraken gemaakt worden of de persoonlijke e-mailadressen op visitekaartjes vermeld mogen worden.

Thematisch e-mailadres

Op verzoek van een afdelingshoofd of teamleider kan een thematisch e-mailadres worden aangemaakt. Een thematisch e-mailadres wordt gebruikt voor het verzenden en ontvangen van elektronische berichten over specifieke zaken zoals bijvoorbeeld belasting-aangelegenheden, sollicitaties of speciale projecten.

Voorbeelden van thematische adressen zijn:

belastingen@valkenswaard.nl

vacature@valkenswaard.nl

zorgloket@valkenswaard.nl

2.5 Algemene regels voor e-mailverkeer

1. Gerubriceerde of anderszins vertrouwelijke stukken mogen niet via e-mail verzonden worden (ook niet in afschrift) omdat e-mailberichten onderschept of gelezen kunnen worden door anderen waardoor het gerubriceerde of vertrouwelijke karakter verloren gaat.
2. Bij ontvangst van een bericht waarvoor wet- of regelgeving schriftelijke behandeling voorschrijft stuurt de behandelend ambtenaar een antwoordmail aan de afzender waarin wordt gemeld dat het e-mailbericht niet in behandeling kan worden genomen en dat het verzoek schriftelijk of per fax naar de gemeente gestuurd dient te worden.
3. De doorzendplicht (op grond van de Algemene wet bestuursrecht) voor geschriften die kennelijk niet voor de gemeente Valkenswaard zijn bestemd, wordt ook toegepast op e-mailberichten. De ontvanger van een dergelijk bericht (postkamer of individuele medewerker) zorgt ervoor dat dit bericht wordt doorgezonden aan het juiste bestuursorgaan. De afzender wordt hiervan in kennis gesteld.
4. Het taalgebruik in een e-mailbericht is in principe hetzelfde als dat in schriftelijke correspondentie. Gebruik zakelijke taal en zeg duidelijk wat je bedoelt. Wees zuinig met humor en ironie. Realiseer je dat een e-mail kan worden uitgeprint en (tegen je) kan worden gebruikt. Denk na voor, maar ook hoe je antwoordt.

5. De gemeente Valkenswaard mag in geen enkel geval worden betrokken bij onoirbare handelingen als gevolg van (onverantwoord) e-mail- en internetgebruik. Het is bij gebruik van e-mail dan ook niet toegestaan:
- dreigende, seksueel intimiderende, dan wel racistische of discriminerende berichten of pornografisch materiaal te versturen;
 - zich aan te melden of in te schrijven bij een mailinglist, anders dan voor zakelijk gebruik;
 - kettingbrieven te versturen;
 - e-mail van verdachte afzenders te openen;

2.6. Verantwoordelijkheid

Elke medewerker

- is zelf verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van e-mailberichten volgens de regels van dit protocol;
- is verplicht zijn/haar elektronische postbus minimaal éénmaal per dag te controleren op ingekomen berichten;
- zorgt voor zorgvuldige behandeling van berichten bij geplande afwezigheid door in Groupwise de melding te activeren waarmee afzenders van (interne en externe) berichten automatisch op de hoogte worden gesteld van zijn/haar afwezigheid.
- zorgt dat de goede naam van de gemeente Valkenswaard niet wordt aangetast door het gebruik van zijn/haar e-mail;
- die een e-mail ontvangt waarvan de inhoud de grens van redelijke normen en waarden overschrijdt, meldt dit aan zijn/haar leidinggevende.

Leidinggevenden

- zijn verantwoordelijk voor zorgvuldige behandeling van de berichten van hun medewerkers die (onvoorzien) afwezig zijn, en voor het tijdig ledigen van thematische postbussen
- zien toe op een juiste naleving van dit protocol (voor hun organisatieonderdeel).

Cluster ICT

- is verantwoordelijk dat alle ontvangen en verzonden berichten conform ingestelde beveiligingsregels zijn.

2.7 Ontvangen van e-mailberichten

Bij ontvangst van een bericht waarvoor schriftelijke behandeling is voorgeschreven - zoals bijvoorbeeld bij bezwaarschriften het geval is - wordt de afzender daarvan *direct* in kennis gesteld conform de procedure zoals vermeld is onder 2.3.2.

Elk e-mailbericht dat op het persoonlijk adres binnenkomt én naar het oordeel van de medewerker een formeel karakter heeft dient te worden doorgestuurd naar de postkamer via het centrale e-mailadres: gemeente@valkenswaard.nl.

2.8 Verzenden van e-mailberichten

In alle e-mailberichten wordt *automatisch* een zogenaamde 'disclaimer' opgenomen met als standaardtekst:

Voorbehoud gemeente Valkenswaard:

Aan de inhoud van dit bericht kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij expliciet verwoord. Informatie in dit bericht is uitsluitend bestemd voor geadresseerde. Indien dit bericht wordt ontvangen door anderen, verzoeken wij u het te retourneren. Dit bericht is gecontroleerd op virussen en content met behulp van MailMarshal en Sophos Anti-Virus.

Formele berichten worden *niet* per e-mail verzonden maar dienen als papieren document te worden verzonden, voorzien van de juiste ondertekening.

2.9 Archiveren en registreren van e-mailberichten

Formele e-mailberichten moeten *integraal* bewaard worden. Dat wil zeggen inclusief

e-mailadres van betrokkene en bijgevoegde elektronische documenten. Hierdoor worden naast de inhoudelijke gegevens ook de gegevens over het bericht (zoals afzender, geadresseerde, datum van ontvangst/verzending) bewaard. Met deze gegevens is het mogelijk een goede procesgang bij de behandeling van berichten te garanderen en kan worden voldaan aan de verantwoordingsplicht. Ook wordt de terugvindbaarheid van berichten vergroot.

Zolang het nog niet mogelijk is om e-mailberichten elektronisch te archiveren, moeten de te bewaren berichten integraal worden uitgeprint en worden behandeld net zoals papieren documenten die gearhiveerd moeten worden.

Berichten met een juridische, beleids- of historische waarde of berichten die enige invloed op een procesgang hebben moeten worden geregistreerd.

Hiertoe behoren in elk geval de berichten:

- die onderdeel uitmaken van besluitvorming door of namens de gemeente Valkenswaard;
- waarbij besluiten worden bekendgemaakt;
- betreffende het aangaan van verplichtingen, overeenkomsten, het doen van toezeggingen;
- waarvan de vastlegging van ontvangst van belang is in verband met mogelijke bewijslast.

2.10 Status van dit protocol

Het protocol geldt zowel voor de **interne als de externe e-mail** (inclusief bijlagen). De nadruk ligt echter op de externe e-mail. Het protocol wordt aangepast zodra daar aanleiding toe is. Dat is bijvoorbeeld het geval zodra er sprake is van (gewijzigde) regelgeving of jurisprudentie.

3. Protocol telefonie

3.1 Algemeen

Er wordt gebruik gemaakt van één (centraal) telefoonnummer. Het telefoonnummer is 040-2083444.

Er wordt een telefoon informatiepunt, hierna genoemd TIP, ingericht. Het TIP is verantwoordelijk voor de intake en doorgeleiding van alle inkomende gesprekken.

Het TIP is telefonisch bereikbaar op: maandag van 8.30 uur tot 20.00 uur; dinsdag tot en met donderdag van 08.30 uur tot 17.00 uur en vrijdag van 08.30 uur 12.30 uur. Buiten deze tijden wordt gebruik gemaakt van een voice-responsesysteem t.v.m. meldingen 'openbare ruimte'en calamiteiten..

De medewerkers van het kennisteam en team toezicht en handhaving c.q. de overige afdelingen zijn tijdens bovengenoemde tijden ook telefonisch bereikbaar. Zij dragen er zorg voor dat bij afwezigheid de telefonische bereikbaarheid is gewaarborgd binnen het team/cluster.

De afdelingen die gebruik maken van telefonische spreekuren dienen zelf te zorgen voor de bereikbaarheid conform dit protocol. De afdelingen met een spreekuur maken gebruik van een rechtstreeks te bereiken eigen telefoonnummer.

Is een afdeling (in uitzonderingsgeval) onbereikbaar, dan valt het telefoongesprek terug op de telefooncentrale.

3.2 Procedure inkomende gesprekken

1. De telefonische bereikbaarheid is zo georganiseerd dat gesprekken centraal binnen komen bij het TIP van het Klantencontactcentrum.
2. Het TIP behandelt de veel gestelde vragen (VGV/FAQ). Het TIP beschikt hiervoor over ondersteunende systemen waardoor het mogelijk is de veel gestelde vragen te beantwoorden.
3. Het is de verantwoordelijkheid van de vakafdelingen dat het TIP en KCC beschikken over actuele informatie.
4. Voor meldingen/vragen die periodiek of incidenteel met een hoge frequentie voorkomen kan een rechtstreeks nummer worden ingezet.
5. Doorkiesnummers worden in principe niet beschikbaar gesteld aan derden. Het TIP blijft het centrale verdeelpunt voor alle inkomende gesprekken. Als uitgangspunt wordt hierbij gehanteerd dat de teamleider voor het team beslist welke doorkiesnummers aan derden beschikbaar worden gesteld.
6. Het TIP geleidt de inkomende gesprekken door naar de behandelend medewerker. Gesprekken worden in principe aangekondigd. Terugval naar het TIP is uitsluitend toegestaan in bijzondere gevallen. Dat betekent dat de bereikbaarheid van de vakafdeling moet worden verzekerd.
7. Elke afdeling zorgt ervoor dat tijdens de openstelling van het TIP de bereikbaarheid en bemensing is georganiseerd voor de gesprekken die naar de vakafdeling worden doorgeleid. (bijv. als de medewerker niet aanwezig is, zorgt deze dat het toestel is doorgeschakeld naar een collega die beschikbaar is om het toestel aan te nemen en wordt het gesprek automatisch doorgeschakeld).
8. Bij afwezigheid van een volledig team/afdeling kan de teamleider een bericht achterlaten in de mailbox van het TIP (balie-telefoon@valkenswaard.nl) met vermelding van de periode en reden dat het team niet telefonisch bereikbaar kan zijn, en de termijn waarbinnen men telefoonnotities kan afhandelen. Ten aanzien van deze gesprekken worden de volgende gegevens vastgelegd in een telefoonnotitie.

- Vastleggen van de datum van het inkomende gesprek
- Vastleggen van de omschrijving van het verzoek
- Vastleggen naam en telefoonnummer beller
- Vastleggen van en datum en tijdstip waarop de cliënt graag wederom telefonisch contact zou willen hebben

Het TIP stuurt de telefoonnotitie aan de behandelend medewerker.

9. De medewerkers zijn verplicht om hun persoonlijke elektronische agenda bij te houden. Het TIP en directe collega's moeten zicht hebben in de agenda van medewerkers.

10. De meldingen 'openbare ruimte' worden geregistreerd door het TIP. Dit meldpunt is dag en nacht bereikbaar via telefoonnummer: 040-2083500 En e-mail: meldpunt@valkenswaard.nl Tijdens de openingstijden van het TIP worden deze meldingen verwerkt. De meldingen worden afgehandeld door de vakafdeling.

11. Bij het voeren van telefoongesprekken worden de gedragsregels telefoonverkeer (bijlage 1) in acht genomen.

3.3 Uitgaande gesprekken

Het TIP geeft geen ondersteuning bij uitgaande gesprekken. Bestuur, directie, management en medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor de uitgaande gesprekken. Er zijn ook geen nadere afspraken over het houden van uitgaande gesprekken. Wel biedt het TIP zonodig ondersteuning bij het bellen naar 0900 nummers en bellen naar het buitenland.

4. Protocol balie

4.1 Algemeen

Alle medewerkers van de gemeente Valkenswaard die klantcontacten hebben moeten **representatief** gekleed zijn. Denk hierbij aan uiterlijke verzorging en verzorgde kleding. Zorg dat je uitstraling in overeenstemming is met de verantwoordelijkheid van je functie;

Alle klanten en bezoekers van het Klantencontactcentrum worden ontvangen op één locatie.

Klanten en bezoekers worden geholpen in de publiekszone van het gemeentehuis.

Als ondersteuning van een specialist uit het kennisteam of een vakafdeling noodzakelijk is, wordt deze specialist opgeroepen om vervolgens de klant of bezoeker te woord te staan in een spreekkamer.

Bezoekers op afspraak voor bestuur, directie, management en vakafdelingen worden alleen onder begeleiding toegelaten in de niet openbare zone van de locatie. De begeleiding wordt verzorgd door de behandelend ambtenaar.

4.2 Procedure bezoek klanten en bezoekers

1. Alle bezoekers en klanten melden zich bij de receptiebalie.
2. De volgende procedure wordt voor klanten gehanteerd door de medewerkers KCC:
Vraagverheldering:
Om de klant goed van dienst te kunnen zijn is het belangrijk om helder te krijgen wat het doel van het bezoek is. Daarnaast is het, afhankelijk van de reden van bezoek, vaak noodzakelijk om aanvullende vragen te stellen. Klanten ontvangen een volgnummer voor doorgeleiding naar andere balies/spreekkamers in de publiekszone.
3. Komt de klant voor een kortdurende handeling, dan wordt de vraag direct door het KCC afgehandeld (informatie, afhalen documenten, uittreksels)
4. Wanneer nodig wordt een specialist van het kennisteam of een vakafdeling gedurende de openingstijden opgeroepen. Tijdens de avondopenstelling worden alleen medewerkers van de senioren BZ en Loket Bouwen en Wonen opgeroepen. De klant neemt plaats in de wachtruimte en worden daar opgehaald door de behandelend ambtenaar.
5. Het kennisteam en de vakafdelingen zijn verantwoordelijk voor het regelen en garanderen van de fysieke bereikbaarheid en de acties die hieruit voortvloeien op de tijden dat het Klantencontactcentrum geopend is voor het publiek. Per team/afdeling worden daarover afspraken gemaakt.

De volgende procedure wordt voor bezoekers gehanteerd door de medewerkers van het KCC:

- in het geval het een afspraak betreft met een lid van het college of Managementteam contact opnemen met het bestuurssecretariaat c.q. team BMO. Overig bezoek melden bij de betreffend ambtenaar, die er voor dient te zorgen beschikbaar te zijn rond het tijdstip van de afspraak;

- de medewerker KCC kondigt het bezoek als volgt aan:

Bezoek College/MT: Dhr/Mevr ***..heeft zich zojuist gemeld voor de afspraak (met Dhr/Mevr*.);

Overig: Dhr/Mevr ***..heeft zich zojuist gemeld voor uw afspraak

- de medewerker KCC noteert de naam van de bezoeker, adres of organisatie en de medewerker met wie hij de afspraak heeft, de aankomsttijd en het nummer dat op de bezoekerspas is vermeld. De klant wordt verzocht de bezoekersbadge bij vertrek weer in te leveren.

- als medewerkers van tevoren namen van bezoekers aan de receptie doorgeven worden de namen vooraf op het registratieformulier vermeld. En liggen de pasjes bij aankomst van de bezoekers klaar om uitgereikt te worden. Tijdstip van aankomst, moet dan nog wel vermeld worden;

- de bezoekersbadge aan bezoeker overhandigen;

- de bezoeker verzoeken in de wachtruimte plaats te nemen. Hij/zij wordt daar door de medewerker met wie de afspraak plaatsvindt opgehaald;

- De medewerker begeleidt na afloop de bezoeker terug naar de receptie;
- De bezoekersbadge wordt ingenomen;
- Tijdstip afmelding registreren.

De volgende procedure wordt voor bezoekers van het wethoudersspreekuur gehanteerd door het KCC:

- Het spreekuur wordt gehouden op elke tweede maandag van de maand van 19.00 – 20.00 uur;
- De afspraak wordt gepland in de spreekkamers.
- Het spreekuur is geen inloopspreekuur, maar een afsprakenspreekuur;
- De afspraken worden door het bestuurssecretariaat gemaakt. Deze afspraken zijn te raadplegen door de receptie en de bode;
- Bij het maken van de afspraak wordt meestal vastgelegd welk onderwerp het betreft;
- Per spreekuur worden per wethouder maximaal 6 afspraken gemaakt, de afspraken worden op volgorde van binnenkomst vastgelegd. Indien er meer dan 6 afspraken zijn, wordt te beginnen met de 7^e afspraak 'doorgeboekt' naar het volgende spreekuur;
- Indien er voor een wethouder geen afspraken zijn gemaakt, dan is deze wethouder niet aanwezig ten behoeve van het spreekuur;
- De afspraken kunnen worden gemaakt tot en met de dag van het spreekuur tot uiterlijk 16.00 uur
- De receptie meldt de betreffende wethouder als de volgende afspraak zich meldt;
- Het gesprek tijdens het spreekuur wordt door de betreffende wethouder zonder ambtelijke ondersteuning gehouden;
- Er is voldoende koffie, thee en water aanwezig; het serveren ervan geschiedt door de betreffende wethouder.

6. Degene die bezoek ontvangt is verantwoordelijk voor de begeleiding van het bezoek binnen de voor het publiek afgesloten kantoorruimten en draagt zorg voor het begeleiden van bezoekers terug naar de receptie en het inleveren van de bezoekersspas bij de receptie.

7. Indien bezoekers worden uitgenodigd na openingstijden van het KCC (bijvoorbeeld afscheidsreceptie, vergadering etc.) of een bijeenkomst is niet vóór die tijd beëindigd, dan is het de verantwoordelijkheid van de initiator van de bijeenkomst om het bezoek te ontvangen c.q. uitgeleide te doen evt. in overleg met afd. Middelen.

8. De medewerkers zijn verplicht om hun persoonlijke elektronische agenda bij te houden. Het TIP en directe collega's moeten zicht hebben in de agenda van medewerkers.

9. Het kennisteam en de vakafdelingen zorgen dat het KCC beschikt over informatie die up to date is.

10. Spreekkamers in de publiekszone zijn tijdens de openingstijden gereserveerd voor het Kennisteam en het Klantencontactcentrum. Op de overige tijden zijn de spreekkamers te reserveren. Hiervoor zijn centrale agenda's ingesteld.

Visitekaartjes

Visitekaartjes worden gebruikt voor het aangaan van directe, zakelijke contacten.

De volgende informatie komt op het visitekaartje te staan:

- Naam (voornaam facultatief)
- Functie
- Naam afdeling
- Postadres
- Bezoekadres: het adres van de werklocatie
- Centraal telefoonnummer
- Centraal e-mailadres
- Centraal faxnummer
- Doorkiesnummer (facultatief)
- Zakelijk mobielnummer (facultatief)

Het spreekt voor zich dat de visitekaartjes met enige zorgvuldigheid worden uitgedeeld.

De afdelingsmanager bepaalt welke medewerkers visitekaartjes ontvangen.
De huisstijl op de visitekaartjes wordt bepaald door Communicatie.

4.3. Procedure het verstrekken van informatie.

Het KCC behandelt de veel gestelde vragen (VGV/FAQ). Het KCC beschikt hiervoor over ondersteunende systemen waardoor het mogelijk is de veel gestelde vragen te beantwoorden. Het is de verantwoordelijkheid van de vakafdelingen dat het KCC beschikt over actuele informatie. Er zijn vijf categorieën veel gestelde vragen te onderscheiden:

- Algemene vragen over de gemeente die het hele jaar gesteld worden
- Vragen over gemeentelijke producten die het hele jaar gesteld worden;
- Vragen over gemeentelijke producten die gedurende korte tijd actueel zijn;
- Vragen over actualiteiten;
- Vragen over niet-gemeentelijke instellingen of onderwerpen

Er wordt geen informatie van externe instellingen opgenomen. In dat geval wordt altijd doorverwezen naar de externe instelling.

In de "veel gestelde vragen" komen die vragen, die door het KCC eenduidig beantwoord kunnen worden. Vragen waarbij verschillende interpretatie mogelijk is of waar mogelijk achterliggende informatie nodig is, worden doorverwezen naar de betreffende specialist.

4.4. Procedure het in ontvangst nemen van poststukken aan de balie

Afgifte door postbode aan balie:

Poststukken bundelen. Bovenop bundel briefje met datumstempel ontvangst poststukken

Overig:

Bij afgifte brief/aanvraagformulieren e.d. aan de balie **altijd de datumstempel** plaatsen rechtsboven in de hoek.

Naast de stempel plaatst de medewerker die de brief in ontvangst heeft genomen een paraaf. Bij meerdere brieven (bijv. gelijktijdige indiening aantal bezwaarschriften) **elk bezwaarschrift**

afzonderlijk stempelen en voorzien van paraaf.. Op verzoek van klant wordt een ontvangstbevestiging afgegeven.

LET OP: GERUBRICEERDE (GEHEIME) POST: ENVELOP NIET OPENEN!! (bijv. aanvraag Koninklijke onderscheiding. Bij twijfel postkamer raadplegen). Dit geldt ook bij vermelding Vertrouwelijk, Persoonlijk of Kabinet.

Werkwijze afgifte ontvangstbewijs:

- Vervaardigen ontvangstbevestiging met behulp van vastgesteld model in MIT office
- Ontvangstbevestiging registreren in het postregistratiesysteem
- Ontvangstbevestiging **2 x** printen.
- Origineel aan inleveraar, kopie aan ontvangen stuk hechten.
- In ontvangst genomen stuk met ontvangstbevestiging in postbak 'uit'
- Bode bezorgt post ter verdere afhandeling op de postkamer
- De stukken voor team WI gaan rechtstreeks naar de betreffende afdeling

Aangetekende stukken /waardezendingen

Om in geval van vermissing van stukken het stuk gemakkelijker te kunnen traceren worden, in geval van afgifte van aangetekende stukken/waardedocumenten aan de receptioniste, op een overzichtstaat de volgende gegevens vermeld:

bij ontvangst stuk vermeldt tel/rec datum, tijdstip, omschrijving en paraaf als bode het stuk ophaalt bij receptie vermeldt hij datum, tijdstip en paraaf.

Let op dat de stukken niet op een plaats neergelegd worden waar ze voor een ieder gemakkelijk mee te nemen zijn.

ROUTING AANGETEKENDE STUKKEN/WAARDEZENDINGEN

Datum	Tijdstip	Paraaf ontv. Tel/rec	Omschrijving	Datum	Tijdstip	Paraaf ontv. bode	Opmerkingen

4.5 Protocol maken van afspraken

Afspraken maken met bestuurders

Voor bezoekers die een afspraak willen maken met een bestuurder wordt de volgende procedure gehanteerd:

- de medewerker van het KCC noteert naam, adres en telefoonnummer van de bezoeker die de bestuurder wil spreken;
- de medewerker deelt de bezoeker mede dat hij door het bestuurssecretariaat binnen 24 uur nog telefonisch wordt geïnformeerd over de te maken afspraak (datum en tijdstip);
- de medewerker van het KCC stuurt een telefoonnotitie naar de verantwoordelijke medewerker van het bestuurssecretariaat;
- de medewerker van het bestuurssecretariaat overlegt met de bestuurder en de verantwoordelijke manager of en hoe uitvoering moet worden gegeven aan het verzoek van de bezoeker;
- wanneer de bezoeker aangeeft dat de afspraak urgent is en meteen een afspraak moet worden gemaakt wordt de bezoeker verzocht plaats te nemen in de wachtruimte. De medewerker KCC neemt telefonisch contact op met het bestuurssecretariaat: betreft het een afspraak met de burgemeester (468) en voor de wethouders (452). Het secretariaat, de betreffende bestuurder

en de verantwoordelijke manager overleggen gezamenlijk of meteen een afspraak gemaakt wordt. Wanneer, in voorkomende gevallen, de betreffende bestuurder(s) niet aanwezig is (zijn) kan niet aan het verzoek van de bezoeker worden voldaan. In overleg met de bezoeker wordt evt. een afspraak gemaakt voor een later moment volgens bovenstaande procedure.

Afspraken maken ambtelijke organisatie:

De medewerkers van het KCC zijn bevoegd tot het maken van afspraken met vakspecialisten tussen 9.00 uur en 17.00 uur. Medewerkers van het KCC dienen daarom te beschikken over de elektronische agenda van vakdeskundigen. Vakdeskundigen zijn verplicht hun agenda steeds te actualiseren en daarbij ook aan te geven op welke dagen en welke tijden in principe afspraken gemaakt mogen worden. De medewerker van het KCC zal zeker 1 telefoonnummer noteren in de afspraak, liefst (ook) een mobiel nummer.

Voor het kennisteam gelden de volgende tijden. (zie rapportage BO&P)

	Vrije inloop	Maken van afspraken
Maandag	09.00 tot 12.30 en 16.00 tot 20.00	09.00 tot 20.00
Dinsdag	09.00 tot 12.30	09.00 tot 17.00
Woensdag	09.00 tot 12.30	09.00 tot 17.00
Donderdag	09.00 tot 12.30	09.00 tot 17.00
Vrijdag	09.00 tot 12.30	09.00 tot 12.30

Afspraken voor bestuurders en medewerkers van de gemeente Valkenwaard kunnen worden gemaakt op de volgende dagen en tijdstippen.

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
08.30 tot 17.00	08.30 tot 17.00	08.30 tot 17.00	08.30 tot 17.00	08.30 tot 12.30

Bezoek zonder afspraak:

Wanneer er bezoek aan de balie komt, dat geen afspraak heeft met een medewerker dan neemt de medewerker van het KCC contact op met de betreffende medewerker of deze tijd heeft om de bezoeker te woord gestaan. Wanneer er geen tijd is dan neemt maakt de medewerker van het KCC een telefoonnotitie met de datum waarop het verzoek graag een afspraak wil hebben. Een teamleider van een afdeling kan het KCC verzoeken geen onverwacht bezoek toe te staan. In dat geval wordt er direct een telefoonnotitie gemaakt.

Het boeken van afspraken:

Binnen hoeveel tijd kan men een afspraak maken voor Kennisteam en KCC (KCC alleen woensdagmiddag)

- Verzoek vóór 12:30 uur:
in principe nog dezelfde dag tussen 14.00-16.00 uur (let op of agenda niet is afgeblokt vanwege werkoverleg etc.).
- Verzoek na 12:30 uur:
Ingeval van spoed (goed doorvragen of het werkelijk geen uitstel kan lijden) en het is nog mogelijk (evt. na **telefonisch** overleg met degene die is ingeroosterd voor de afspraken) dezelfde dag nog.
- Boek zoveel mogelijk in een aaneengesloten periode

Registreren afspraak in het klantgeleidingsysteem:

regel 1: afkorting medewerker die afspraak boekt: naam klant.

regel 2: korte beschrijving product waarvoor men komt.

voorbeeld:

regel 1 = hha: Jansen

regel 2 = aanvr paspoort

Registreren afspraak in Groupwise:

Per product worden normen vastgesteld en door het kennisteam wordt aangegeven hoe lang van te voren een afspraak gemaakt moet zijn.

5. Protocol Postbehandeling

5.1 Algemeen

Gelet op de omvang van dit protocol is besloten dit in de al bestaande vorm te handhaven en niet aan dit communicatieprotocol toe te voegen.

Verwezen wordt naar het protocol Postbehandeling.

6. Bijlagen

Bijlage 1 Gedragsregels telefoonverkeer

Algemeen.

De zorg voor een goede telefonische bereikbaarheid behoort tot de gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle medewerkers binnen onze organisatie. Maar het is de verantwoordelijkheid van het KCC dat het eerste contact dat een klant met de gemeente probeert te maken wordt beantwoord, tenzij de klant een doorkiesnummer gebruikt. Vervolgens is het aan de hoofden van de kennisafdelingen ervoor te zorgen dat de telefoon op de afdeling wordt opgenomen. Telefonische bereikbaarheid kan worden georganiseerd door het maken van afspraken en het treffen van (technische) voorzieningen. Technisch voorziet onze telefooncentrale in alle noodzakelijke voorzieningen. Daarnaast moeten binnen elke afdeling in ieder geval afspraken worden gemaakt over bereikbaarheid bij (intern of extern) overleg, deeltijdwerk, verlof, ziekte, piekuren, ambulante werkzaamheden.

Bereikbaarheid:

Zorg ervoor dat je telefonisch bereikbaar bent. Dit betekent dat je elk telefoontje binnen drie keer overgaan moet kunnen aannemen. Ga je even of voor langere tijd van je plaats, schakel je de telefoon dan door naar een collega. Natuurlijk informeer je hem of haar hierover. Zeg erbij wanneer je terug bent. Vergeet niet je telefoon terug te schakelen als je weer op je plaats bent. Als je twee korte belsignalen na elkaar hoort, is het een externe lijn. Als je één belsignaal hoort, is het een interne lijn.

Telefoonnotitie

Ben je afwezig geweest en is er voor jou een telefoonnotitie, bel dan de beller binnen een werkdag terug, tenzij iets anders is afgesproken.

Doorschakelen/intern nummer in gesprek

Je telefoon doorschakelen naar een intern nummer: *.. + toestelnummer. *'nakijken in handleiding'*

Je telefoon doorschakelen naar een mobiel nummer: *.....+ toestelnummer.

Je toestel weer terugschakelen: # ...

Bellen naar een collega op zijn mobiel:

Is een intern nummer in gesprek? Toets dan een 5 en leg neer. Is het toestel weer vrij dan gaat jouw telefoon over en nadat jij hebt opgenomen wordt het nummer opnieuw gebeld.

Gesprekstoon

Je gesprekspartner ziet jou niet en maakt daardoor in gedachten een beeld van je op basis van je stem. Een duidelijke stem, met variatie in toonhoogte, is voor de meeste mensen het meest aansprekend. Spreek met voldoende volume, zodat je goed verstaanbaar bent. Spreek rustig en gearticuleerd. Vermijd zoveel mogelijk achtergrondgeluiden. Maak gebruik van pauzes zodat de beller de kans heeft om de informatie te verwerken.

Praat positief, met een glimlach.

Het is niet altijd even gemakkelijk om je gevoelens te onderdrukken als je het heel druk hebt, privé-problemen hebt, ruzie met een collega hebt gehad of net een zeer vervelende klant te woord hebt gestaan. Toch moet je als medewerker professioneel genoeg zijn om de klant hier niets van te laten merken als je met hem belt.

Je kunt te maken krijgen met zeer vervelende of zelfs onbeschofte klanten. Ook dan blijf je professioneel. Ook via de telefoon kun je zakelijk aangeven dat je vindt dat de klant een bepaalde grens heeft overschreden. Als de klant deze door jou aangegeven grens blijft overschrijden kun je (wederom zakelijk) aangeven dat je het gesprek gaat beëindigen.

Tutoyeren

Aangezien wij bij het beantwoorden van de telefoon in eerste instantie niet weten met wie we spreken, beginnen we elk gesprek met 'u'. Ook daarna zal de bellende klant in principe met 'u' aangesproken blijven worden. Of tijdens het gesprek kan worden overgeschakeld op 'je' is afhankelijk van de inschatting van de medewerker. Uitgangspunt hierbij is, dat de medewerker zich verplaatst in de klant: hoe wil deze worden aangesproken. Aangezien deze inschatting bij telefonisch contact (in tegenstelling tot direct contact) zeer moeilijk te maken is (vooral omdat je de 'lichaamstaal' van de klant niet kan zien), zal de medewerker terughoudend moeten zijn met tutoyeren door de telefoon.

Opnamesnelheid

Om de kans dat een bellende klant contact krijgt met de gemeente zo groot mogelijk te maken, wordt ernaar gestreefd om de telefoon binnen 15 seconden (= 3x overgaan) op te nemen. Dit betekent onder meer dat op het moment dat een externe klant contact probeert op te nemen met de gemeente:

- de telefoniste/medewerker andere werkzaamheden onderbreekt om de bellende klant te woord te staan
- de telefoniste/medewerker (telefoon-)gesprekken met collega's zo snel mogelijk afrondt om de bellende klant te woord te staan (collega's kunnen zich beter in jouw situatie verplaatsen dan een klant, daarom is het vaak makkelijker om aan een collega te vragen of je later terug kan bellen)
- wanneer je ziet dat er een tweede gesprek 'achter' het eerste gesprek zit maak je gebruik van de mogelijkheid 'wisselgesprek' om de tweede klant op de hoogte te stellen dat je al telefonisch in gesprek bent en je hem zo snel mogelijk te woord zult staan.

In de wacht zetten (telefoniste)

Kondig het altijd aan als je de beller in de wachtstand zet. Vraag aan de beller of hij even wil wachten en leg uit waarom. Neem na afloop de beller terug en bedank hem of haar voor het wachten.

Begroeting

De begroeting is het visitekaartje van de gemeente. Met je begroeting geef je de klant direct het gevoel dat hij te maken heeft met een dienstverlenende organisatie. Daarnaast geef je met de begroeting ook informatie aan de bellende klant. Uit de begroeting moet bijvoorbeeld blijken met welke organisatie de klant is verbonden en met wie hij spreekt.

Om het hiervoor beschreven doel van een begroeting te kunnen waarborgen, is gekozen voor de volgende begroeting:

Telefoniste:

Goedemorgen (of -middag), gemeente Valkenswaard, u spreekt met... (voor- en achternaam).

Overige medewerkers: Goedemorgen (of -middag), gemeente Valkenswaard de afdeling/team, u spreekt met... (voor- en achternaam).

Het eerste deel van de begroeting heeft in de eerste plaats te maken met fatsoen. Als je met iemand in contact treedt - of dit nu schriftelijk, 'face-to-face' of telefonisch is - dan begin je met een groet. Daarnaast biedt deze 'groet' de klant de gelegenheid om te wennen aan je stem, zodat hij wat je daarna zegt beter kan verstaan.

De begroeting wordt afgesloten met je naam. Dit is in de eerste plaats een zaak van fatsoen. Daarnaast biedt je naam informatie: als de klant gericht naar een medewerker op zoek is, dan weet hij direct of hij de juiste persoon te pakken heeft.

Als een collega even van zijn of haar plek is, en er wordt gebeld, neem je de telefoon voor je collega aan.

Meldtekst

De klant verwacht misschien jouw collega aan de telefoon te krijgen. Of wil informatie over een onderwerp waar je collega alles van af weet, maar jij niet. Maak daarom direct duidelijk dat je het toestel van je collega opneemt. De meldtekst is:

Goedemorgen (of -middag), gemeente Valkenswaard de afdeling/team , toestel (naam collega) u spreekt met.... (voor- en achternaam).

Bekijk eerst of je zelf het telefoontje kan afhandelen. Is dat niet mogelijk, bied de klant dan aan dat je collega binnen een werkdag terugbelt.

De kern van het voeren van een goed gesprek is LSD. LSD staat in dit geval voor luisteren, samenvatten en doorvragen. Wanneer je de vraag van de beller zo helder mogelijk wilt krijgen, kun je door een combinatie van actief luisteren, af en toe samenvatten en de juiste vragen stellen, snel tot de kern van de zaak komen.

Luisteren

Luister actief.

Telefoniste:

Noteer naam terwijl je op dat moment vraagt:

- Mag ik vragen waar het over gaat
- Mag ik vragen wat uw vraag is
- en waar gaat het om als ik vragen mag?
- wie is de behandelend ambtenaar/ wat is het kenmerk van de brief/ wie heeft de brief ondertekend?

Alle medewerkers:

Luisteren lijkt een passieve bezigheid, maar goed luisteren is dat juist niet. Goed luisteren is actief reageren op je gesprekspartner. Actief luistergedrag betekent:

- duidelijk maken dat je luistert, bijvoorbeeld door te zeggen 'ja', 'hmhm', gaat u verder' of 'en toen?';
- de gesprekspartner niet in de rede vallen, tenzij hij of zij het doel van het gesprek uit het oog verliest;
- vragen stellen ter verduidelijking;
- begrip tonen;
- regelmatig een samenvatting geven.

Samenvatten vraag

Het regelmatig samenvatten van wat de ander zegt, is een krachtig middel om goed met elkaar in gesprek te blijven. Maak wel duidelijk dat je gaat samenvatten, bijvoorbeeld door te zeggen: 'Dus, samengevat...' of 'Wat ik tot nu toe heb begrepen, is...'

Tips voor goed samenvatten:

- Vat beknopt, maar wel volledig samen. Je samenvatting kan natuurlijk niet langer zijn dan wat je gesprekspartner heeft gezegd. Pik de hoofdzaken eruit.
- Gebruik je eigen woorden. Het letterlijk herhalen van wat de ander heeft gezegd, kan irritant zijn. Hou je woordgebruik wel begrijpelijk.
- Voorkom dat je beoordeelt of waardeert. Voeg in de samenvatting niet je eigen mening toe. Doe je dat wel, dan ben je niet meer aan het samenvatten.
- Ga na of je samenvatting klopt. Bijvoorbeeld door te vragen 'Heb ik dat zo goed begrepen?'

De functies van samenvatten zijn:

- interesse tonen: je laat merken dat je goed hebt geluisterd naar de gesprekspartner;

- controleren: je gaat na of je het verhaal echt goed begrepen hebt;
- ordening aanbrengen: je brengt een onderscheid aan in hoofd- en bijzaken en zet daarmee je gesprekspartner weer op het juiste spoor;
- rust scheppen: je biedt je gesprekspartner tijd om op adem te komen en na te denken over hoe het gesprek verder moet gaan

Doorvragen

Om de beller te begrijpen of om hem beter te kunnen helpen, is vaak meer informatie nodig. Voor het verzamelen van allerlei feiten en gegevens kun je gebruik maken van verschillende soorten vragen.

Open vragen

Een open vraag geeft de gesprekspartner volledige vrijheid. Vaak beginnen deze vragen met 'wat', 'waarom' of 'hoe'. Bijvoorbeeld: 'wat is er precies gebeurd?' of 'waarom denkt u dat?'. Open vragen gebruik je vooral in het begin van het gesprek, om niet te sturend te zijn.

Gesloten vragen

Een gesloten vraag kan alleen met 'ja' of 'nee' worden beantwoord. Ze beginnen met een werkwoord, bijvoorbeeld: 'Heeft u onze brief ontvangen?' of 'Woont u in Valkenswaard?'. Gesloten vragen zijn geschikt om snel concreet antwoord te krijgen en om het gesprek richting te geven.

Keuzevragen

Bij een keuzevraag leg je de beller twee mogelijkheden voor. Bijvoorbeeld: 'wanneer zal ik u terugbellen, vanmiddag of morgenochtend?' Een keuzevraag is heel effectief, omdat hij behalve sturend ook heel dienstverlenend is: de klant mag kiezen.

Actiegerichtheid

Medewerkers hebben een actieve hulpvaardige instelling. Dit wil zeggen dat de medewerker 'uit zichzelf' moeite doet om de klant te helpen. Hij hoeft daarvoor niet door de klant te worden aangespoord of op weg geholpen. Als dat nodig is vraagt de medewerker door en zoekt hij actief en creatief naar een antwoord of oplossing. Voorbeelden:

- als de klant op zoek is naar informatie waarover wij foldermateriaal hebben, biedt de medewerker uit zichzelf aan deze informatie toe te sturen
- als de klant niet bij ons, maar bij een andere organisatie moet zijn, geeft de medewerker de naam en eventueel het telefoonnummer van de juiste organisatie
- als de klant iemand wil spreken die er niet is en de telefoniste kan de klant niet helpen, dan biedt de telefoniste aan om een 'terugbelafpraak' te maken. Uitgangspunten daarbij zijn dat:
 - er met de klant zo veel mogelijk een duidelijke afspraak wordt gemaakt over wanneer (dag & tijd) hij wordt teruggebeld (dus liever geen vage afspraken als 'u wordt in de loop van week teruggebeld')
 - de klant in beginsel binnen 24 uur kan worden teruggebeld

De hulpvaardigheid moet zijn gericht op het goed en efficiënt helpen van al onze klanten. De medewerker moet waken voor 'misplaatste' hulpvaardigheid, waarbij het voordeel voor de betreffende klant kleiner is dan het nadeel voor de wachtende klanten.

Daarnaast moet de medewerker er ook voor waken dat hij in zijn streven naar hulpvaardigheid geen zaken belooft of toezegt waarvan hij kan weten dat die belofte of toezegging niet kan worden nagekomen.

- 'nee' zeggen zonder negatief te zijn:

Vermijd: 'Ik weet het niet'

Maar zeg: 'Ik ga het voor u uitzoeken'

Aannemen van boodschappen

Als je een telefonische boodschap aanneemt voor een collega, dan noteer je in ieder geval:

- Vastleggen van de datum van het inkomende gesprek
- Vastleggen van de omschrijving van het verzoek
- Vastleggen naam en telefoonnummer beller
- Vastleggen van en datum en tijdstip waarop de cliënt graag wederom telefonisch contact zou willen hebben

Bij voorkeur wordt de telefoonnotitie opgemaakt met behulp van Groupwise (Bestand – Nieuw-Telefoonnotitie)

Doorverbinden

Telefoniste:

Wanneer de klant het algemene nummer van de gemeente belt komt het telefoontje terecht in het KCC. Als de beller wordt doorverbonden met een medewerker uit de organisatie:

- wordt aan de klant verteld dat, met wie (als je dat zeker weet) en met welke afdeling (team) hij wordt doorverbonden
- wordt aan de medewerker met wie je de klant gaat doorverbinden verteld wie hij doorverbonden krijgt en waarom. Als de drukte aan de telefoon dat toelaat.
- Als de klant zijn eigen naam nog niet heeft genoemd en/of niet heeft aangegeven over welk onderwerp hij met de betreffende medewerker wil praten op het moment dat je wilt gaan doorverbinden, dan moet je hiernaar vragen.
- Alle medewerkers:

Moet je de beller doorverbinden, zorg dan voor een goede 'gespreksbegeleiding'. Vertel aan de beller dat je van plan bent hem of haar door te verbinden en vraag om een momentje geduld. Daarna neem je zelf eerst contact op met de interne medewerker. Leg uit wat de situatie van de beller is. Zo voorkom je dat de beller tweemaal zijn verhaal moet doen. Neem daarna de beller terug en kondig aan dat je gaat doorverbinden. Verbind pas daarna de beller door.

Afsluiting

Kort voordat het gesprek wordt afgesloten informeert de medewerker bij de klant of deze voldoende is geïnformeerd en of de gegeven informatie duidelijk is. Als de klant veel informatie in een keer heeft gekregen, de verstrekte informatie moet bespreken met derden en/of naderhand een beslissing moet nemen op basis van de verstrekte informatie, dan geeft de telefoniste aan dat de klant altijd terug kan bellen als er nog vragen of onduidelijkheden zijn.

Een gesprek met een bellende klant wordt beëindigd met "dag", "goedemorgen" of "goedemiddag". Hoe een gesprek ook verloopt, de laatste woorden en de toon waarop blijven vaak 'hangen'.

Probeer het gesprek vriendelijk en positief af te sluiten. Het is misschien even wennen, maar na korte tijd klinkt 'een prettige dag verder' heel natuurlijk en vriendelijk

Gedagsregels balie

- Mobiele telefoons uit bij frontoffice- en telefoondienst. Wanneer je door omstandigheden persé bereikbaar moet zijn, kun je je telefoon bij een collega in de productieruimte neerleggen.
- Privé-telefoontjes, privé-mail en -internet proberen zo veel mogelijk te beperken.
- Niet eten aan de balie. Bij grote honger een collega vragen even de dienst over te nemen.
- Collega's zonder 'gebonden dienst' voorzien medewerkers van koffie en thee
- Tijdens de avondopenstelling kantine of productieruimte gebruiken om te eten. Ook nu geldt: Denk aan het publiek. Dus niet eten in het zicht van de balie, zorg ervoor dat het bestelde eten een zodanige plaats krijgt dat het niet zichtbaar is voor het publiek. En natuurlijk ruimen we als iedereen gegeten heeft alles netjes op!

Gedrag & representatie

- **Gedrag**

Medewerkers die zichtbaar en/of hoorbaar zijn voor bezoekende klanten dienen zich bewust te zijn van het feit dat zij 'het visitekaartje' van de gemeente zijn. Hun publieke functie brengt met zich mee dat zij zich op een bepaalde manier dienen te gedragen en dat zij bepaalde gedragingen juist moeten laten.

Medewerkers dienen de volgende gedragingen in ieder geval achterwege te laten als zij zichtbaar en/of hoorbaar zijn voor bezoekende klanten:

- roken (dus ook niet voor de ingang van het gemeentehuis)
- eten
- praten over privé-zaken en klanten
- uitbundig gedrag

- **Kleding en uiterlijke verzorging.**

In gemeenteland is het geen gemeengoed een 'strakke' kledingcode voor te schrijven.. Van medewerkers die contact hebben met klanten wordt wel verwacht dat zij extra aandacht besteden aan de kleding die zij dragen en aan hun uiterlijke verzorging..

Uitgangspunt is dat de medewerker nette, representatieve kleding draagt, die de burger niet mag 'afleiden'.

- **Opperuimd staat netjes**

Zorg dat de ruimte bij je bureau of bij de balie opperuimd is (geen torenhoge opgestapelde dossiers, vuile kopjes, vakantiekaarten- foto's en stickers.)

Informatievoorziening

- **Mondelinge informatie**

Medewerkers zorgen voor een actieve informatievoorziening. Dit wil zeggen dat de medewerker uit zichzelf moeite doet om de klant goed te informeren:

- de klant hoeft niet aan te dringen op het geven van bepaalde informatie of de medewerker 'op weg te helpen'

- probeer direct antwoord te geven op een vraag i.p.v. een tegenvraag te stellen.

Uitzondering op deze regel is het vragen naar bedoelingen of motieven.

- zeg 'nee' zonder negatief te zijn:

Vermijd: 'Ik weet het niet'

Maar zeg: 'Ik ga het voor u uitzoeken'

- probeer zo duidelijk, direct en vriendelijk mogelijk te zijn; wees kort en duidelijk bij het geven van informatie.

- de medewerker verstrekt alle voor de klant van belang zijnde informatie; dit kan dus ook informatie zijn waar de klant niet direct zelf om vraagt.

Daarbij kunnen we denken aan:

- alle voor het verloop van de procedure relevante informatie

- mogelijke rechten of aanspraken op gemeentelijke producten of diensten anders dan waarom wordt verzocht (zowel van de eigen als van andere balies)

- mogelijke rechten of aanspraken op producten of diensten van andere instantie

Als de medewerker de benodigde informatie niet paraat heeft dan wordt de vraag altijd doorverwezen naar de specialist, dus naar het kennisteam of de verantwoordelijke afdeling.

Afspraak is dat het KCC door de vakafdelingen wordt voorzien van informatie. Het is de verantwoordelijkheid van de vakafdelingen dat het KCC beschikt over actuele informatie.

Omgaan met klachten

- De klant die een vraag stelt of een klacht uit, dient (zo mogelijk) direct antwoord te krijgen. Men moet ervaren dat jij als medewerker open staat voor de vraag of klacht (direct oplossen kan uiteraard niet altijd).

- Vraag bij klachten altijd eerst wat mensen willen of wat u voor hen kunt doen, in plaats van de klacht te analyseren. (Doorvragen bij onduidelijkheid.)

- Indien bij de klacht de vraag of wens duidelijk naar voren komt, stel dan geen vragen maar geef eerst antwoord.

- Klachten niet opblazen, afzwakken, relativeren enz. Neem de klacht serieus.

- Het is meestal niet zo interessant voor de klager om te weten wat je van zijn klacht vindt. Interessant voor hem is om te weten hoe zijn klacht behandeld /opgelost wordt. (meeveren)

- Probeer de klager zoveel mogelijk zelf te laten kiezen voor oplossingen die je aanbiedt.

Vraag nadat je een oplossing hebt aangeboden of men de oplossing acceptabel vindt. Dring geen oplossingen op, daardoor kan de irritatie snel toenemen.

- Stel alleen oplossingen voor waarvan je weet dat ze uit te voeren zijn; mensen niet confronteren met oplossingen die niet uitvoerbaar zijn.

- Probeer om tijdens het luisteren naar een klacht oplossingen te bedenken i.p.v. de klacht te beoordelen. Degene die klaagt wil graag een oplossing voor zijn probleem.

- Probeer de norm van de klager als uitgangspunt te nemen. Dit houdt in dat je klachten niet afmeet aan je eigen normen om te bepalen of ze al dan niet terecht zijn.

- Probeer alleen verklaringen te geven voor het ontstaan van klachten als je merkt dat daar behoefte aan is. Dit merk je zowel verbaal als non-verbaal. Geef zonedig een korte verklaring en kijk of degene die klaagt luistert. Wordt er niet geluisterd, stop dan met het geven van de verklaring.

Bijlage 2 protocol Post

Schrijfstijl

Positief schrijven

Positief schrijven is positief denken: het glas is niet half leeg, maar half vol! Positief schrijven kost niets en levert een hoop op. Bijvoorbeeld:

- Op kermiswoensdag zijn wij tot 12.30 geopend. (in plaats van: In verband met de kermis zijn wij woensdag vanaf 12.30 uur gesloten.)
- Aanvragen die voor 13.00 uur binnenkomen worden nog diezelfde dag verwerkt. (in plaats van: Aanvragen die na 13.00 uur binnenkomen worden pas de volgende dag verwerkt.)
- Als u ineens betaalt hoeft u geen administratiekosten te betalen. (in plaats van: Betaalt u in termijnen, dan berekenen wij u extra kosten door.)

Servicegericht schrijven

Servicegericht schrijven betekent dat de schrijver zich presenteert als een adviseur in plaats van een administrateur. In plaats van aan te geven dat de klant iets moet doen ... omdat hij anders ..., *adviseer je de klant ... omdat hij zo voorkomt dat* Bijvoorbeeld

- Ik adviseer u het bedrag voor 1 april over te maken. Zo voorkomt u dat wij extra kosten in rekening brengen. (in plaats van: Als het bedrag niet voor 1 april in ons bezit is, zullen wij u extra kosten in rekening brengen).
- Ik adviseer u om op 5 februari alle gevraagde inkomensgegevens mee te nemen. Zo voorkomt u dat de afhandeling van uw aanvraag vertraging oploopt. (in plaats van: Als u op 5 februari niet alle gevraagde inkomensgegevens meeneemt, dan zal de afhandeling van uw aanvraag vertraging oplopen).
- Ik adviseer u om de juiste bouwtekeningen mee te nemen, zodat wij zo snel mogelijk een beslissing kunnen nemen over uw bouwaanvraag. (in plaats van: Wij kunnen u geen toestemming geven voor de bouw, zolang wij niet in het bezit zijn van de juiste bouwtekeningen).

Door adviserend te schrijven krijgt de klant het gevoel dat de schrijver:

- De moeite heeft genomen zich in zijn situatie te verplaatsen
- Meedenkt met de lezer
- De lezer serieus neemt door de verantwoordelijkheid voor het al dan niet uitvoeren van de geadviseerde actie bij de klant neer te leggen (in plaats van administratief af te dwingen)

b. Durf gevoel te tonen

Wat "gevoel" in een brief kan nooit kwaad; zeker als je weet dat de klant zich in een vervelende situatie bevindt of als je een vervelende boodschap hebt.

Uit veel klachten van burgers - denk maar eens aan eigen ervaringen - blijkt dat zij zich vaak extra kwaad maken over de afstandelijke toon van brieven. Door "gevoel" te tonen kan je vaak de negatieve boodschap enigszins neutraliseren.

- Ik had u graag van dienst willen zijn, maar ik moet u helaas verwijzen naar ...
- Het spijt mij dat ik u moet laten weten dat uw aanvraag ...
- Uw aanvraag is afgewezen. Ik begrijp dat u ...
- Ik begrijp dat het voor u vervelend is om ... Toch hoop ik dat u begrip heeft voor ...

Maar ook als je iets leuks te melden hebt of als je weet dat de klant zich in een plezierige situatie bevindt kan je laten merken dat je betrokken bent.

- Gefeliciteerd met uw huwelijk, zoon, nieuwe baan, etc.
- Hartelijk bedankt voor uw inspanning om ...
- Leuk dat u nu eindelijk ...
- Ik wens u en uw man een fijne ...

c. Dialoog met de lezer

Ga in je brief een dialoog aan met de lezer. Dit wil zeggen:

- Vermijd ambtelijk taalgebruik
 - Maak zinnen niet te lang: geef één boodschap per zin
 - Gebruik geen aanloopzinnen (Omdat ... Uitgaand van ...)
 - Zet eens een punt in plaats van een komma of “en”
 - Schrijf actief in plaats van passief: niet teveel “worden” en “zijn”
 - Vermijd “wollige” hulpwerkwoorden als: kunnen, willen, zullen, mogen, moeten
 - Pas op voor een (te) strenge toon; vermijd woorden als “dienen”, “moeten” en “verzoeken”
- Gebruik hierbij niet alleen de “u-wij-dialoog”, maar ook de “u-ik-dialoog”, dit maakt de brief veel persoonlijker.

Kies voor “ik” als het gaat om persoonlijke acties:

- Ik heb uw brief ontvangen
- Ik heb het voor u uitgezocht
- Ik kan u melden dat
- Ik wens u veel succes

Kies voor “wij” als het om de gemeente gaat:

- Wij hebben besloten
- Volgens onze voorwaarden
- Wij zijn open van 9.00 uur tot 12.30 uur
- Wij gaan akkoord

En verder: duidelijk en direct

Benoem het soort contact dat is geweest. Begin de brief niet met ‘Naar aanleiding van ...’, maar met:

Op vrijdag 23 maart schreef u ons een brief ...

- Vorige week sprak u met mijn collega ...
- Graag reageer ik op uw brief van 23 maart ...
- Op 23 maart belde u met de afdeling Publiekszaken over ...

Herhaal de vraag van de klant:

- U vraagt daarin in hoeverre u in aanmerking komt voor een ...
- U wilt graag informatie over ...
- U stelt daarin dat u onbehoorlijk bent benaderd door een van mijn collega’s.
- U gaf toen aan dat u een aanvraag wilt indienen voor ...

Vertel waar de rest van de brief over gaat:

- Graag beantwoord ik uw (aan)vraag
- In deze brief geef ik mijn reactie op uw voorstel
- Hieronder vindt u mijn standpunt
- In deze brief staat de te volgen procedure.

Vriendelijke slotzin

- Sluit vriendelijk en constructief af
- Gebruik geen clichés
- Vat eventueel de bedoeling van je brief nog even samen
- Geef aan wat je verwacht van de lezer
- Nodig de lezer uit om contact op te nemen of
- Geef aan dat je zelf contact opneemt

Terugblik op de brief

- Ik reken erop dat ik onze afspraken correct heb bevestigd
- Ik ga ervan uit dat ik u een helder beeld heb gegeven van...
- In deze brief heb ik u laten zien waarom wij ...
- Wilt u het inlichtingenformulier voor 1 maart terugsturen?
- Ik ga ervan uit dat u tevreden bent met deze beslissing.

Contact voor de toekomst

- Hebt u nog vragen? Neemt u gerust contact met mij op. U kunt mij bereiken op telefoonnummer....
- Hebt u nog vragen? Belt u gerust met mijn collega de heer Jansen van de afdeling.... Hij beantwoordt uw vragen graag.

- Wij hebben een nieuwe afspraak gemaakt op maandag 3 oktober. Graag tot dan!
- Ik wens u veel succes met ...
- Prettige feestdagen!

Gebruik geen ambtelijke of formele taal of taal die je ook niet in een telefoongesprek zou gebruiken. We hebben uit gewoonte snel de neiging woorden te gebruiken die een brief formeel en afstandelijk maken. Het kan ook anders!

Inzake = over
Te allen tijde = altijd
Welke = die
Derhalve = dus, daarom
Te moeten = niet gebruiken!
Indien = als, wanneer
Geschieden = gebeuren
Uw schrijven = uw brief
Mede = mee
Hiermede = hiermee
Thans = nu
Doen plaatsvinden = gebeuren
Tevens = ook
Uwerzijds = bij u, van u
Daar = omdat
Middels = door
Zulks = dit, dat
Dienen = moeten, wilt u
Hedenmorgen = vanmorgen
Bovengenoemd = deze
Bescheiden = brochure, formulier
Doen toekomen = sturen
Zorgdragen = zorgen voor
Berichten = vertellen
Mededelen = meedelen, vertellen
Hopende = niet gebruiken!
Gaarne = graag
Verzoeken = vragen, wilt u
Omtrent = over
Dienaangaande = hierover
Reeds = al
Trachten = proberen
Pogen = proberen
Onderhoud = gesprek
Voorts = verder, daarnaast
Bijgaand = bij deze brief
Betreft = over
Conform = volgens
Ten einde = om
Betreffende = over
Wij verblijven = niet gebruiken!
Retourneren = terugsturen
Onzerzijds = van ons
Met referte aan = niet gebruiken!

IKONS

Gebruik - zeker bij lange brieven met veel informatie en/of een negatieve boodschap - de IKONS-formule:

- Inleiding
- Kernboodschap (standpunt, conclusie, besluit)
- Onderbouwing (argumenten, toelichting)
- Neutralisatie (begrip vragen/tonen, alternatieven bieden, meeleven, ondernomen acties, oplossingen, etc.)
- Slot

Adressering

- Geen "Aan" en "t.a.v."
- Geen afkortingen als "dhr." Of "Mevr."
- Geen punten en komma's op het einde van een adresregel
- Plaatsnaam in hoofdletters
- Tussen postcode en plaatsnaam twee spaties
- Alle regels beginnen met een hoofdletter
- We streven ernaar iedere brief persoonlijk (voorletters & naam) te adresseren

Stichting Hart voor Dieren
De heer W. Pietersen
Postbus 1393
3567 HG UTRECHT

Mevrouw G.J. van Dommelen
de Hofnar 15
5554 DA VALKENSWAARD

Sjabloon

Bij de sjablonen in Word (MitOffice) hebben we een aantal sjablonen beschikbaar, waaronder een brief. Als we daar allemaal gebruik van maken zijn we verzekerd van uniforme huisstijl!

Informatie

Vul in het informatiekopje boven de brief je eigen gegevens in. In de slotalinea geef je aan dat de lezer met jou kan bellen als er vragen zijn en verwijst je voor het telefoonnummer naar het kopje boven de brief. Wanneer de klant voor verdere informatie niet bij jou moet zijn, maar bijvoorbeeld bij een collega noem je zijn naam en telefoonnummer in de slotalinea.

Hebt u nog vragen op opmerkingen? Neem gerust contact op met de heer Peter Jansen. Zijn directe nummer is (040) 2083 ...

Wanneer de brief door het college ondertekend moet worden, noem je je eigen naam in het kopje boven de brief en noem je in de brief jouw naam of die van een medewerker, afhankelijk bij wie men verder voor informatie terecht kan.

Schrijf hier bij voorkeur de voornaam voluit. Als je dat in bepaalde gevallen niet gepast vindt, noem dan voorletters en schrijf dan voluit "mevrouw" of "de heer" voor de naam.

Ook hier komt achter de naam het volledige telefoonnummer van de contactpersoon te staan.

Bijlagen

Vul kort en concreet in het kopje boven de brief in hoeveel bijlagen er worden meegestuurd.

Aanhef

We streven ernaar iedere brief persoonlijk aan te heffen.

De situatie en de relatie bepalen daarbij uw keus:

Geachte heer Van Voort,

Geachte heer Joosten en mevrouw Van Bragt,

Weet je echt geen naam of geslacht:

Geachte heer/mevrouw,

Wanneer je de klant al beter kent kun je ook gebruik maken van 'Beste'

Beste meneer Van Dam,

Beste meneer en mevrouw Prins,
Bij een bestuur, college, enzovoorts:
Geachte heer/mevrouw,

Eindgroet & Ondertekening

In formele situaties kiezen we ook voor een formele eindgroet:

Hoogachtend,

K. Hermans

Medewerker Klantencontactcentrum

Let even op of de brief door jezelf ondertekend mag worden of dat dat door het afdelingshoofd c.q. teamleider moet gebeuren! De mandaatregeling geeft meestal wel duidelijkheid; anders is het goed even te overleggen.

In minder formele situaties kun je kiezen voor een minder formele eindgroet:

Met vriendelijke groet,

Karin Hermans

medewerker Klantencontactcentrum

Kies als het even kan voor een vriendelijke eindgroet en durf met je voornaam te ondertekenen!

Daarnaast hebben we nog andere soorten brieven:

De brief van burgemeester en wethouders (altijd in de wij-vorm):

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Valkenswaard,

drs. C. Marchal

drs. A.B.A.M. Ederveen

secretaris

burgemeester

De brief namens burgemeester en wethouders (ik/wij-vorm is mogelijk).

De brief wordt dan meestal ondertekend door de teamleider:

Hoogachtend,

namens burgemeester en wethouders

P.H.H. Schennink-Smolders

Teamleider Klantencontactcentrum

Soms kun je ook in de brief van of namens het college het minder formele "Met vriendelijke groet" gebruiken.

Witregels

Een ruim witgebruik leest prettig. Het leest prettig als je na een alinea een witregel invoegt. Begin niet op een nieuwe regel binnen de alinea.

Kopjes

Teksten worden erg overzichtelijk en duidelijk door het gebruik van kopjes; vooral in iets langere teksten. Kopjes maken we in de huisstijl **vet**. Gebruik in je brieven voor de kopjes (net als in andere teksten overigens) geen onderstreping. Dat gebruiken we in onze huisstijl alleen om een enkel woord te benadrukken.

Officiële spelling

We gebruiken de officiële spelling (van 1995). We schrijven dus: product, functies, functioneren, sector, concrete, kopie, locaties, akkoord, enzovoorts. Raadpleeg bij twijfel altijd een collega, het (groene) woordenboek, het Van Dale woordenboek via internet of de spellingcontrole in Word.

Hoofdletters

Met hoofdletters gaan we spaarzaam om. Gebruik ze:

correct en consequent

ministerie van Landbouw, Natuur en Visserij

afdeling Publiekszaken

Algemene wet bestuursrecht

U = u

drs. G. Hoekstra

het college van burgemeester en wethouders

Maar: voor de afkorting van burgemeester en wethouders kiezen we wel hoofdletters. Dit is iedereen gewend (herkenbaar) en is heel handig als er een samenstelling ontstaat.

B&W

B&W-besluit

Uitzondering: aan het begin van een zin en in het adres schrijven we wel een hoofdletter.

Telefoonnummers

Zorg voor een correcte spatiëring: (040) 2083444

Afkortingen

Gebruik zo min mogelijk afkortingen!

Ze staan lui en zijn vaak onduidelijk. Bovendien besparen ze nauwelijks ruimte. Gebruik ze voluit of vervang ze door een ander woord (d.m.v. = door) en gebruik ze correct en consequent (j.l. = jl.).

Bevestiging

Na ontvangst van een schriftelijke aanvraag of verzoek van een klant krijgt deze hiervan een schriftelijke bevestiging. Deze wordt verzorgd door ons team.

In deze bevestiging staat in ieder geval vermeld:

- dat en op welke datum het verzoek of de aanvraag is ontvangen
- wie de aanvraag behandelt
- welke stappen zullen worden genomen
- wat de (vermoedelijke) afhandelingstermijn bedraagt

Voor de handleiding zie Intranet.

Voortgangsbericht/uitstelbericht

We streven ernaar om het afhandelingsproces van een verzoek of aanvraag niet langer te laten duren dan nodig. Zo zouden vragen en klachten die geen behandeling in bijvoorbeeld B&W nodig hebben binnen twee weken moeten kunnen worden afgehandeld. Sommige producten hebben een maximale afhandeltermijn. Zo wordt een bouwaanvraag geacht te zijn verleend als deze niet binnen 13 weken is behandeld!

Producten die niet alleen door onze afdeling kunnen worden afgehandeld zouden in ieder geval geen langere afhandeltijd moeten hebben dan 8 weken.

Op het moment dat duidelijk is dat deze 8 weken termijn niet kan worden gehaald, sturen wij de klant een voortgangsbericht. In dit bericht staat in ieder geval vermeld:

- de reden van de vertraging
- een nieuwe datum waarop de klant uiterlijk een besluit op zijn verzoek of aanvraag kan verwachten

Betrouwbaarheid en vertrouwen

We vinden het belangrijk betrouwbaar te zijn. De gemeente is ván en vóór onze (huidige en toekomstige) inwoners. Ons bestuur is gekozen uit onze inwoners en zo bepalen de inwoners wat er hier gebeurt. We vinden het belangrijk dat onze inwoners ons ook zo beleven. Dan is het nodig dat ze van ons op aan kunnen, ze moeten ons kunnen vertrouwen. Dat is geen vanzelfsprekendheid. Dat vertrouwen moet verdiend worden, elke dag.

Het is geen geheim dat onze gemeente niet altijd wordt beleefd, zoals we dat graag zouden willen. We hebben regelmatig boze inwoners aan de lijn of aan de balie. Er wordt regelmatig over ons geklaagd. De burger die niet mag bouwen zoals hij voor ogen had, die geen uitkering krijgt waarop hij meende recht te hebben, die geen bedrijf mag voeren zoals hij dat wil of die geen drempel (of juist wél) voor de deur krijgt, zal ontevreden zijn. We hebben allemaal professionele manieren geleerd om vervelende boodschappen over te brengen. We verpakken ze in een advies dat is gericht op wat er wél kan, we denken mee. Klanten zullen altijd blijven zoeken of gelijke gevallen ook gelijk worden behandeld, of toezeggingen worden nagekomen of de daad bij het woord wordt

gevoegd. Kortom, of wij te vertrouwen zijn. Integriteit van de gemeente èn van de individuele medewerkers is een voorwaarde!

E-mail

a. Afhandeling mail

Het is mogelijk om op de inkomende mail per 'kerende mail' een automatische ontvangstbevestiging te versturen. De thematische mailadressen van het KCC zullen zo worden ingericht. Omdat bij een automatische ontvangstbevestiging niet bekeken kan worden wat de inhoud van de mail is, wordt in de bevestiging geen termijn genoemd waarbinnen men een reactie kan verwachten. Het KCC hanteert een termijn van vijf werkdagen als bovengrens voor het reageren op binnenkomende e-mails. Voorbeeld tekst ontvangstbevestiging:
Geachte heer, mevrouw,

Uw e-mail aan het team Klantencontactcentrum van de gemeente Valkenswaard is ontvangen. U kunt van ons op korte termijn een reactie verwachten.

Met vriendelijke groet,

P.H.H. Schennink-Smolters
Teamleider Klantencontactcentrum

b. Inhoud uitgaande e-mail

- Ten eerste: stuur formele post niet per e-mail maar schriftelijk. Zie het protocol.
- Neem bij beantwoording van e-mail de oorspronkelijke tekst of vraag op in het antwoord. Ontvangers van e-mails van de overheid kunnen aan het bericht soms rechten ontleen. De ontvanger moet ervan uit kunnen gaan dat een e-mail betrouwbare informatie van de overheid bevat.
- Vermeld in het antwoord duidelijk de naam en afdeling van de afzender.
- Het taalgebruik in een e-mail moet in principe hetzelfde zijn als de taal die in een schriftelijke beantwoording zou zijn gebruikt.
- De medewerkers van het KCC versturen uitgaande e-mail altijd met een **BCC** (kopie) voor de de inhoudelijk betrokkene in de backoffice en/of de leidinggevende. Bij een BCC ziet de ontvanger voor wie het bericht bestemd is niet dat er een kopie verstuurd is naar een ander adres. Dat is ook niet nodig; het betreft hier immers een interne administratieve procedure.
- Raadpleeg de postnotitie of uitgaande e-mail geregistreerd moet worden.
- Zet nooit een gescande handtekening onder een mail. De klant kan deze weer her- of misbruiken!
- Om tijd te besparen kun je je mail al deels van tevoren inrichten. De tekst die je altijd in een uitgaande mail gebruikt kun je vast zetten onder de 'automatische handtekening' in Groupwise.. Je kunt ervoor kiezen deze tekst bij ieder bericht te gebruiken, of deze incidenteel toe te voegen.

Bijlage 9 : Beschrijving publieksfuncties

1. Verwijzingsborden naar het gemeentehuis

Handhaving van de bestaande situatie.

2. Parkeervoorzieningen bezoekers

Handhaving van de bestaande situatie.

3. Fietsenstalling klanten

Handhaving van de bestaande situatie.

4. Publicatieborden buiten

Handhaving van de bestaande situatie.

5. Brievenbus

Handhaving van de bestaande situatie.

6. Ingang en tochtsluis

Alle klanten en bezoekers komen binnen via de centrale ingang voor het publiek. Voorgesteld wordt om een tourniquet te plaatsen. Dat is bevorderlijk voor het klimaat in de publiekszone en voorkomt storende wachtproblemen in de entree van het gemeentehuis. Als dat niet mogelijk is wordt de tochtsluis naar "buiten" geplaatst waardoor in de hal meer ruimte ontstaat voor de realisatie van het benodigde aantal balies. Dat is bevorderlijk voor de balieopstelling. Voor mindervalide mensen dient de hal 'integraal toegankelijk' te zijn conform de NEN 1814.

7. Bewegwijzering binnen

De bewegwijzering binnen kan uiterst beperkt worden. Alle klanten worden opgevangen en doorverwezen door de eerste twee balies van het KCC. Uiteraard kunnen klanten vrij het publiekscentrum bezoeken. De eerste twee balies worden nabij de ingang en de informatiezuil geplaatst. Klanten die de weg niet weten of via de informatiezuil worden verwezen naar de receptie kunnen snel hun weg vinden. Tussen de entree en de wachtruimte wordt aan het plafond een plasmascherm geplaatst waar algemene informatie is opgenomen over de gemeente (openingstijden, actuele gebeurtenissen en dergelijke).

8. Informatiezuil

In de looplijn van de entree naar de eerste twee balies moet een zuil voor klantgeleiding worden geplaatst. Klanten kunnen gebruik maken van de zuil om producten te kiezen. De frequent voorkomende producten (maximaal 6) worden geplaatst op de display. Daarnaast wordt op de display de schermknoppen afspraak en overige producten geplaatst. De zuil is gekoppeld aan het systeem voor klantgeleiding. Via de informatiezuil worden klanten ook doorverwezen naar de receptie. Zie ook 10.5.7.

9. Wachtruimte

Wachtruimte dienstverlening

Nabij de balies dient een wachtruimte geplaatst te worden voor 12 personen. Er moet voldoende ruimte gecreëerd worden om het aantal wachtplaatsen te kunnen verruimen als dat in de praktijk nodig is. De afstand van de wachtruimte tot de balies moet zodanig zijn dat klantcontacten aan de balie ongestoord kunnen plaatsvinden (privacy). Het KCC moet direct zicht hebben op de wachtruimte. De stoelen in de wachtruimte worden vastgezet. Daarmee wordt voorkomen dat stoelen verschuiven. Dat is bevorderlijk voor de rust en uitstraling van de publiekszone. De stoelen mogen niet te dicht naast elkaar geplaatst worden.

Wachtruimte klanten kennisteam

Klanten voor het kennisteam worden door het KCC doorverwezen naar de wachtruimte die is geplaatst nabij de spreekkamers van het kennisteam.

Wachtruimte voor bestuur en ambtelijk apparaat

Op een rustige locatie nabij de ingang naar de backoffice kantoren wordt een kleine wachtruimte (maximaal zes zitplaatsen) gecreëerd voor bezoekers die komen voor het gemeentebestuur of ambtelijke apparaat.

10. Toiletvoorzieningen klanten

Er wordt een toiletgroep ingericht bestaande uit een herentoilet, een damestoilet en een mindervalide toilet. De toiletgroep moet in de openbare zone van het gemeentehuis beschikbaar zijn.

11. Balies

Algemeen

Er worden zeven balies ingericht die gesitueerd worden in het verlengde van de looplijn van de ingang van het gemeentehuis. De meeste bezoekers van het gemeentehuis zullen gebruik maken van deze balies. De twee vooruitgeschoven balies zijn zit/staan balies. De twee baliemedewerkers zitten op een verhoogde werkplek. Alle noodzakelijke productievoorzieningen zijn beschikbaar voor de baliemedewerker. Het ontwerp dient zo ontwikkeld te worden dat het niet mogelijk is om in contact te komen met de baliemedewerker (afstand en andere voorzieningen). De balies dienen voldoende breed te worden uitgevoerd (productiemiddelen en privacy). Tussen de balies moet een akoestische voorziening geplaatst worden. De uitvoering van de balies dient in overleg met de medewerkers uitgewerkt te worden (inzet van productiemiddelen). De balies worden ingericht met alle benodigde productiemiddelen die nodig zijn voor het behandelen en verstrekken van de producten. Aan de balies vinden in principe geen telefonische contacten plaats. Het moet wel mogelijk zijn om op alle balies te kunnen telefoneren. De vijf zitbalies worden zo ontworpen dat ook mindervalide klanten daar geholpen kunnen worden. In voorkomende gevallen (op tijden dat het niet druk is met bezoekers) moeten de balies in kunnen springen om inkomende telefoongesprekken over te nemen van het TIP. Personele capaciteit kan daardoor flexibel worden ingezet.

In het ontwerp moeten de eerste twee balies in een vooruitgeschoven positie worden geplaatst. Deze balies hebben zicht op binnenkomende bezoekers en kunnen zorgen voor een snelle persoonlijke doorverwijzing. De volgende vijf balies worden ingericht als zitbalies.

Balieontwerp

Algemeen

Het programma van eisen voor de balies, hierna genoemd PveB is gericht op de baliefuncties. Technische aspecten en specificaties zijn hierin niet verwerkt. Alle voorschriften op het gebied van Arbo zijn daarin verwerkt. Aanbevolen wordt om het programma ter goedkeuring voor te leggen aan de Arbo-dienst. De architect zal ook van dat deel van het proces verantwoordelijk worden gemaakt.

Werkblad balies

- Een licht doorlatende geluidswerende scheiding wordt aangebracht tussen de balies zodat klanten ongestoord kunnen worden geholpen. De afscheiding dient voldoende hoog te zijn.
- Een per baliewerkplek eenvoudig, individueel en traploos in hoogte instelbaar werkblad. De architect moet bij de uitwerking van het ontwerp rekening houden met de zitstand van de klant op het moment dat het werkblad naar boven of naar onder wordt verplaatst.
- Medewerker moet in rechthoekige positie aan kunnen schuiven, waarbij de klant recht aan gekeken kan worden en de zithoek achter de monitor volgens de Arbo-eisen is.
- Veilige afstand tot de klant.
- Maximaal toelaatbare reikafstand naar de klant (kan in conflict zijn met veilige afstand). Daarbij dient aandacht te zijn voor de handelingen van de balied medewerker, de frequentie van de handelingen en de benodigde apparatuur.
- Medewerker moet te allen tijden de klant recht aan kunnen kijken.
- Goede belichting / verlichting.
- Voldoende ruimte voor:
 - Schrijfruimte
 - Monitor
 - PC
 - Toetsenbord
 - Muis
 - Telefoon op alle baliewerkplekken
 - Printer (voor elke balie 1 printer)
 - Opbergmogelijkheid voor ingenomen documenten
 - Controlesysteem valse documenten/geld
 - Ruimte voor 20 formulieren
 - Opbergmogelijkheid voor kleine standaard kantoorartikelen
 - Kassalade
 - Pinautomaat
 - Uitreikstelsel t.b.v. paspoorten, NIK's, vreemdelingendocumenten en rijbewijzen (waardeberging)
 - Nader onderzoek gericht op komende ontwikkelingen (vingerscan en het maken van foto's)

NB: Met betrekking tot betaalmogelijkheden moeten nog keuzes gemaakt worden die het programma van eisen kunnen beïnvloeden. Vastgelegd moet worden welke productiemiddelen vervangen worden en welke productiemiddelen gehandhaafd blijven. Het kassasysteem wordt in iedere geval gehandhaafd.

Computerconfiguratie

- Noodstroomvoorziening t.b.v. balies en telefooncentrale
- Geen draadloze muis omdat een dergelijke muis storingsgevoeliger is en gemakkelijk gestolen kan worden.
- Een per baliewerkplek individueel in hoogte instelbare monitor
- Medewerker moet in rechthoekige positie het beeldschermwerk (met muis en toetsenbord) kunnen verrichten

- Voldoende kijkafstand tot monitor
- Niet grijpbaar voor klanten
- Klant moet zonodig mee kunnen kijken (bv. door het even kunnen draaien van de monitor)
- PC-houder goed bereikbaar voor de medewerker, bij voorkeur onder het werkblad gemonteerd, zodanig dat de medewerker er geen last van heeft met de benen en het werkblad maximaal in hoogte instelbaar blijft.
- Per baliewerkplek een printer geplaatst, vanuit zittende positie gemakkelijk bereikbaar voor de medewerker
- Printers met voldoende papierlades voor het printen van verschillende papiersoorten

Onder het werkblad

- Onder het werkblad wordt een alarmeringsknop geplaatst.
- Voldoende beenruimte om goed aan te kunnen schuiven met de stoel (voorkom veelheid aan frame- en pootwerk)
- Alle bekabeling voor data en elektra onzichtbaar weggewerkt, maar wel goed bereikbaar
- PC-houder
- Kassalade in het werkblad ingebouwd
- Geen verwarmingsbuizen over de grond

Gedeelde voorzieningen

- Plek voor één prullenbak per twee baliewerkplekken
- Plek voor één papierbak per twee baliewerkplekken
- Opslag voorraad
- Waardeberging
- Kastruimte
- Doos met stempels
- Droogstempel
- Couponvernietiger
- Kopieerfaciliteit
- Aflegtafel
- Papiervernietiger
- Postdistributie
- Alarmeringsstelsel
- Personenzoeksysteem
- Centrale opslag materialen t.b.v. ontruiming
- Brandmeldingsstelsel
- Bediening voordeur
- Bediening microfoon voordeur
- Beveiligde sleutelkast

Klimaat

- Aandacht voor de klimaatbeheersing
 - Afdoende warmtevoorziening in de gehele ruimte
 - Afdoende warmtevoorziening bij de baliewerkplekken (vloerverwarming?)
 - Afdoende luchtverversing
 - Tochtklachten
 - Afdoende voorzieningen voor het koelen van de ruimte
 - Invallend zonlicht

Veiligheid

- Let op struikelgevaar
- Per baliewerkplek individueel bedienbare alarmknoppen (stil BHV alarm)
- Per spreekkamer individueel bedienbare alarmknoppen (stil BHV alarm)
- Inperken risico's van agressie en geweld door klanten
- Huisregels zichtbaar maken voor bezoekers en klanten

Schoonmaak

- Alle voorzieningen dienen eenvoudig gereinigd te kunnen worden (bereikbaar voor zowel schoonmaakdienst als de baliemedewerkers)

Twee vooruitgeschoven balies

- Mogelijkheid voor klant om formulieren in te kunnen vullen
- Pinapparaat met display

NB: In overleg met de medewerkers van het publiekscentrum moet nauwgezet vastgelegd worden welke productiemiddelen in en direct nabij de balies worden geplaatst en welke productiemiddelen in de centrale productieruimte worden geplaatst van het KCC.

12. Telefooninformatiepunt

De locatie waar de communicatiekanalen telefoon, internet en e-mail worden uitgevoerd. Het TIP dient zo dicht mogelijk gelegen te worden nabij de balies van het KCC. Op deze wijze kan personele capaciteit snel en flexibel ingezet worden. Op tijden dat het aantal bezoekers laag is (vroeg in de ochtend, de middag en in de namiddag) moet het mogelijk zijn om de telefoon door te schakelen naar de balies 1 en 2 van het KCC. Regel blijft dat er geen telefoon wordt aangenomen wanneer het aantal fysieke klantcontacten dat niet toelaat. De ruimte dient zodanig te worden ingericht dat een drietal telefoonposten ongestoord kunnen telefoneren. Wel moeten de bedieners oogcontact kunnen hebben met elkaar. Voorgesteld wordt om in deze ruimte 1 extra werkplek te creëren voor administratieve werkzaamheden. Wanneer de productieruimte van het KCC nabij het TIP kan worden geplaatst kan de extra werkplek ook daar worden gerealiseerd. In dat geval is het niet nodig om een extra werkplek te realiseren in het TIP. De akoestische eisen voor het TIP zijn hoog en dienen nader te worden uitgewerkt. Het TIP moet beschikken over een PC met printer, kastruimte en mogelijkheden voor postdistributie.

13. Spreekkamers

Er worden 4 spreekkamers ingezet. Één spreekkamer moet voldoen aan de eisen die gesteld worden voor het ontvangen van mindervalide. Een gezin met twee kinderen moet kunnen plaatsnemen in de spreekkamers. Alle contacten die **niet** uitgevoerd worden door het KCC vinden plaats in de spreekkamers. De spreekkamers worden pas gebruikt door het KCC indien de klant de wens kenbaar maakt dat de klant behoefte heeft aan privacy.

- Minimaal twee zitplaatsen voor specialisten van de gemeente
- Minimaal 4 zitplaatsen voor klanten
- Een tafel of werkblad van voldoende breedte. Een veilige afstand tot de klant.
- De tafel of werkblad moet eenvoudig in hoogte verstelbaar zijn
- Spreekkamers moeten voorzien zijn van de volgende faciliteiten:
 - Whiteboard
 - Systeem voor het ophangen van tekeningen
 - Kapstok
 - Voorzieningen voor afval

- PC en printer. Scherm van de PC moet gedraaid kunnen worden in de richting van de klant
 - Alarmeringsknop onder de tafel of werkblad
 - Aanduiding aan de buitenkant dat de spreekkamer bezet is
 - Nummering van de spreekkamers
 - Display in de hal zodat bezoekers weten in welke spreekkamer zij kunnen plaatsnemen
 - Deuren (klantingang, ingang medewerker) worden voorzien van een strook glas zodat zicht mogelijk is van de kant van het publiek en backoffice in de spreekkamer.
 - Klok
 - Telefoon
- De tafel of werkblad wordt over de volle breedte van de spreekkamer geplaatst. Daarmee wordt een situatie gecreëerd dat de specialist bij conflicten snel de kamer kan verlaten aan de kant van het backoffice
 - Aanbevolen wordt om een zachte vloerbedekking aan te brengen (beperken van geluidsoverlast).

14. Garderobe

Een garderobe voorziening is niet nodig. Nabij de leestafel wordt een kapstok geplaatst. Alle langdurige contacten vinden plaats in de spreekkamers. Garderobevoorzieningen voor bezoekers van raads- en commissievergaderingen is aanwezig.

15. Speelvoorzieningen voor kinderen

Een speelhoek met de volgende voorzieningen.

- Lego tafel
- Televisie (tekenfilms)

16. Internetwerkplekken

Er worden twee internetwerkplekken geïntegreerd in de leestafel.

17. Publicatieborden (binnen)

Ten behoeve van de infohoek moet rekening worden gehouden met een presentatiemogelijkheid van 6 x 1.5meter met voorraadruimte (bibliotheekkast) Opstelling is afhankelijk van de in te richten ruimte. In overleg met architect wordt dat nader uitgewerkt

18. Leestafel

Een leestafel waaraan maximaal 6 personen kunnen plaatsnemen. Op het moment dat te zijner tijd internetwerkplekken worden gerealiseerd zijn vier leeswerkplekken beschikbaar. Nabij deze leestafel dienen ook de stukken gelegd te kunnen worden die ter inzage liggen voor het publiek.

19. Drankvoorziening

Er wordt een warme drankvoorziening en waterkoeler geplaatst in het publiekscentrum.

20. Kopiëren en printen

De mogelijk om te kunnen kopiëren en printen. Daarvoor worden vooralsnog geen kosten in rekening gebracht. Klanten en bezoekers kunnen dan zelf documenten reproduceren die nodig zijn voor het verstrekken van producten en diensten. Wanneer deze mogelijkheid niet wordt geboden moeten de baliemedewerkers deze handelingen verrichten. Dat is in verhouding duurder.

21 Expositieruimte

Een aantal vierkantenmeters waar kleinschalige exposities geplaatst kunnen worden (maquettes en dergelijke). Het plaatsen van kunst in de publiekszone van het gemeentehuis.

22 Productieruimte

Nabij het TIP wordt een ruimte ingericht waar alle productievoorziening worden ondergebracht die nodig zijn voor het verstrekken van de transactiediensten. Dat zijn voorzieningen die in de balie of direct nabij de balie kunnen worden geplaatst. Alle noodzakelijke voorzieningen worden door de medewerkers van het KCC geïnventariseerd en vervolgens opgenomen in dit programma van eisen. Een eerste aanzet van productiemiddelen is hieronder uitgewerkt.

- Fax
- Kopieerfaciliteiten en faxfaciliteiten
- Raasstation. Wanneer mogelijk in de kluis plaatsen. Indien niet voldoende ruimte in de kluis aanwezig is moet de ruimte waarin Raas wordt geplaatst worden beveiligd.
- Rijbewijsconfiguratie
- Formulierenbeheer
- Personenzoeksysteem (ontruiming)
- Brandmeldingsysteem
- Bediening voordeur
- Bediening microfoon buitendeur
- Aflegtafel
- Papiervernietiger
- Noodstroomvoorziening
- Centrale opslag materialen t.b.v. ontruiming
- Beheer sleutels (sleutelkast)
- Aflegtafel
- Postdistributie

NB: Bij de inrichting van de productieruimte moet rekening gehouden worden met de beveiligingsvoorschriften voor reisdocumenten en rijbewijsconfiguratie. De actuele voorschriften moeten in het programma van eisen worden opgenomen. De volgende voorschriften moeten in ieder geval in acht genomen worden

Artikel 87:

1. De burgemeester maakt binnen het aanvraagstelsel reisdocumenten gebruik van het reisdocumentenstation, de scanapparatuur en de printer, alsmede van de bijbehorende programmatuur, opslagmedia en overige materialen die door de leverancier zijn geleverd, overeenkomstig het bepaalde in deze regeling en met inachtneming van de bijgeleverde gebruikershandleiding.
2. De burgemeester draagt zorg voor de technische inrichting, de werking en de beveiliging van de reisdocumentenmodule en de correcte uitwisseling van de daarin opgenomen gegevens met het reisdocumentenstation en de basisadministratie,

overeenkomstig het bepaalde in deze regeling en met inachtneming van de terzake door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties nader gegeven voorschriften.

Art 90 ALGEMEEN

De met de uitvoering van de wet belaste autoriteiten treffen maatregelen om de onder hun berustende reisdocumenten, bijschrijvingsstickers, apparatuur, programmatuur, opslagmedia, documentatie en overige materialen te beveiligen tegen ontvreemding dan wel vernietiging ten gevolge van inbraak, diefstal, verduistering, overvallen, brand of anderszins.

Artikel 91 Paspoortuitvoeringsregeling:

Fysieke beveiliging:

1. Buiten de werkuren worden de van de leverancier ontvangen reisdocumenten, de ingehouden reisdocumenten, de bijschrijvingsstickers, de opslagmedia, de documentatie en de overige materialen opgeslagen in een inbraakvertragende en brandwerende voorziening, zoals een gesloten inbraakwerende waardekast of kluis, met een waarde indicatie van € 1.000,--. Deze voorziening is in een af te sluiten ruimte geplaatst.
2. De plaatsen waar de reisdocumenten, de bijschrijvingsstickers, de documentatie en de overige materialen zijn opgeslagen, alsmede de ruimte waarin de apparatuur en de programmatuur zich bevinden, zijn uitgerust met een inbraakalarmeringssysteem.
3. De apparatuur en programmatuur, alsmede de tijdens de werkuren uit te reiken of ingehouden reisdocumenten, de bijschrijvingsstickers en de te gebruiken documentatie en overige materialen bevinden zich, onder voortdurend toezicht, op een voor onbevoegden onbereikbare en afsluitbare plaats.