



De Friese gemeente Achtkarspelen bouwt aan een nieuw Klant Contact Centrum. In een ambitieus beleidsplan is vastgelegd hoe de dienstverlening er over een paar jaar moet uitzien. BRW Groep is ingeschakeld om de doelstellingen te vertalen in een plan van aanpak.

ACHTKARSPELEN HEEFT ANTWOORD[®]

Vanaf 2015 is de gemeente hét loket voor nagenoeg alle vragen aan de overheid. Om hieraan te voldoen, moeten gemeenten hun service aan burgers, bedrijven en instellingen sterk verbeteren. Voor de Friese gemeente Achtkarspelen reden om de visie op haar eigen dienstverlening te formuleren onder de noemer: 'Het nieuwe gezicht van Achtkarspelen'.

CENTRALE SCHAKELPUNT

De klantcontacten van gemeenten zijn over het algemeen nog vrij traditioneel georganiseerd. Zo ook in de gemeente Achtkarspelen. De burger stelt zijn vraag en de telefoniste sluist door.

Dit 'traditionele' model, dat voor de bestaande situatie naar behoren functioneert, gaat binnen vijf jaar verdwijnen. Gemeenten krijgen nog meer dan nu al het geval is een bepalende rol in het contact van de overheid met burgers en bedrijfsleven. Zij moeten het centrale schakelpunt gaan vormen. Dit betekent een aanzienlijke lastenverzwaring en vraagt om een nieuwe manier van werken. "Na 2015 moeten we het aanspreekpunt zijn voor mensen met vragen over de Belastingdienst, provincie, waterschap en ministeries",

zegt Sylvia Bosma, adviseur Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente.

KRITISCH TEGEN HET LICHT

Om gemeenten op weg te helpen naar 2015 is 'Gemeente heeft Antwoord[®]' ontwikkeld. Dit programma moet gemeenten helpen contacten met burgers en bedrijven professioneler af te handelen en biedt ondersteuning bij het opzetten van een KCC. Op termijn wordt dit KCC dé ingang voor nagenoeg de gehele overheid.

Een visie formuleren is één, deze omzetten in concrete maatregelen en implementeren is stap twee. BRW Groep werd ingezet om het document handen en voeten te geven en met een plan van aanpak te komen. "BRW Groep past bij onze organisatie. Er was vanaf het allereerste moment sprake van een klik", constateert Bosma. "Wat ons vooral aansprak, was hun Klant Contact Analyse (KCA)." De vragen 'Waar staan we?' en 'Waar gaan we gezamenlijk naartoe?' staan daarbij centraal. Deze Quick Scan levert in relatief korte tijd zicht op de status van het klantcontact binnen de organisatie. Het helpt knelpunten te identificeren en maakt inzichtelijk waarop het team zich moet richten bij het verbeteren van de dienstverlening.

INFORMATIESTROMEN

"We hebben alle informatiestromen en klantcontacten gedurende drie weken gevolgd", zegt Eric Welvaart, consultant van BRW Groep. "De uitkomst van het onderzoek vormt de basis van het plan van aanpak."

Uit de registratie kwam naar voren dat de gemeente het behoorlijk goed voor elkaar heeft. "Er is een verrassend hoog niveau van klantcontacten die in één keer worden afgehandeld. De receptioniste vraagt goed door, waardoor de klant in de meeste gevallen direct bij de juiste persoon of afdeling terecht komt", constateert Welvaart.

CADEAUBON

Bosma: "Afgelopen voorjaar hebben wij servicenormen aan onze dienstverlening gekoppeld." Bij binnenkomst

EEN CENTRALE BALIE

De verbouwing van het gemeentehuis in Buitenpost is waarschijnlijk klaar in de eerste helft van 2010. Hierbij is ook rekening gehouden met het nieuwe KCC. Er komt een centrale balie met geïntegreerde loketten, een goede wachtruimte en een aantal spreekkamers. Bosma: "We starten bij de grootste afdeling. Die leent zich het beste om een knip te leggen tussen de klantcontacten en de uitvoering. Het moet de basis worden, een succesverhaal, zodat je de rest van de organisatie meekrijgt. We zetten stappen die we met elkaar aankunnen."



'WE ZETTEN STAPPEN DIE WE
MET ELKAAR AANKUNNEN'

VAN VISIE NAAR KCC

- vastleggen beleidsvisie
- formuleren kwaliteitsnormen
- Klant Contact Analyse
- plan van aanpak
- ontwerp KCC-organisatie
- inrichten Klant Contact Centrum

van het gemeentehuis ziet de bezoeker een banner met de titel 'Afspraak is afspraak! Servicenormen: wat mag u van ons verwachten?' Moet de klant langer dan een kwartier wachten aan het loket, dan krijgt hij een cadeaubon van de gemeente. Idem dito als een briefschrijver niet binnen vijf werkdagen na ontvangst een brief heeft ontvangen, waarin staat vermeld welke afdeling of medewerker de zaak behandelt en hoe lang het gaat duren voor hij antwoord krijgt. Of als een e-mail of brief niet binnen acht weken is beantwoord en de afhandeling van een klacht langer duurt dan zes weken.

KWARTIERMAKER

In het plan van BRW Groep ligt de prioriteit bij de inrich-

ting van een besturingssysteem voor meer grip op de klantoperatie. "Nu het plan van aanpak er ligt, staan we te popelen om met enthousiasme verder te gaan", vertelt de ICT-adviseur van de gemeente Tjerk de Ridder. "Hierin is een aantal concrete stappen benoemd, waaronder het inrichten van een callcenter met een eventueel 14+-nummer en het formeren van een projectteam." Een belangrijke rol is weggelegd voor de 'kwartiermaker', de projectleider. Het is waarschijnlijk dat deze afkomstig is van buiten de organisatie. "De komende twee jaar zal ook de cultuurverandering veel aandacht vragen, hoewel we hier ook al het nodige aan hebben gedaan. Zo hebben we onder andere een Spiegeltheater voor alle medewerkers georganiseerd. Daarbij hebben we (bestaande) situaties over onze dienstverlening nagespeeld en elkaar een spiegel voorgehouden van hoe het dus niet moet. Daarnaast hebben we per afdeling via *brownpaperversessies* werkprocessen geanalyseerd en waar mogelijk verbeterpunten benoemd en ingevoerd." •

@BRW.NL - NOG VRAGEN OVER ANTWOORD[®]?

Ga dan snel naar www.brw.nl en lees meer over dit door de overheid ontwikkelde concept. Ook kunt u op de site de boeken 'Gemeente heeft Antwoord' en 'Antwoord 2' bestellen.

Sylvia Bosma en Tjerk de Ridder