



# Programma Dienstverlening 2019-2022

Programmaplan

[#goedgeregeldrotterdam](https://www.rotterdam.nl/#goedgeregeldrotterdam)

**Voorwoord  
wethouder  
Arjan van Gils**

## **De dienstverlening goed regelen voor elke Rotterdammer!**

Iedere Rotterdammer ontvangt de dienstverlening die hij of zij nodig heeft. Dat is onze ambitie. Het afgelopen jaar hebben we daar hard aan gewerkt. En met succes: we hebben inmiddels een volledig vernieuwde website en allerlei publiekslocaties waar Rotterdammers terecht kunnen voor verschillende producten en diensten. We zijn trots op deze resultaten!

Toch leunen we niet tevreden achterover. Ook de komende tijd willen we onze dienstverlening verder verbeteren. Bijvoorbeeld door nog beter zicht te krijgen op de wensen van Rotterdammers op het gebied van dienstverlening. Dit doen we door continu feedback te vragen en de data die we hebben te analyseren en te gebruiken. Natuurlijk vraagt goede dienstverlening ook een dienstverlenende houding van onszelf. Ambtenaren zijn dienstverleners. Met elkaar staan we voor de taak om alles in Rotterdam zo goed mogelijk te regelen. Het Programmaplan Dienstverlening 2019-2022 gaat hierbij helpen. Dank aan alle collega's die hieraan hebben bijgedragen. Ik wens u veel inspiratie toe!

**#goedgeregeldrotterdam**

**Arjan van Gils  
Wethouder Financiën, Organisatie,  
Haven en Grote Projecten  
19 maart 2019**



**ROTTERDAM.**  
**MAKE IT HAPPEN.**



# Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2. Passende dienstverlening en de zes principes</b>	<b>10</b>
De zes principes voor passende dienstverlening	
Passende dienstverlening	
<b>3. Focus: Ken je klant + DNA dienstverlening</b>	<b>18</b>
Ken je klant	
DNA dienstverlening	
<b>4. Acties en inspanningen</b>	<b>26</b>
Afsluitend	
Bijlage	

# 1. Inleiding

In 2015 is het stedelijk kader Doorontwikkeling Rotterdamse Dienstverlening ontwikkeld en in juli van dat jaar door de toenmalige gemeenteraad vastgesteld. Tussen 2015 en 2018 is in lijn met dit kader gewerkt aan het verbeteren van de Rotterdamse dienstverlening aan burgers en ondernemers. Kernbegrippen in deze aanpak waren dat de dienstverlening mensgericht, regelarm, duidelijk, snel en zeker moest zijn, en dat er daarnaast een focus lag op 'ken je klant' en het 'managen van verwachtingen'. De uitvoering van de destijds voorgestelde maatregelen zijn zoals afgesproken in 2018 afgerond.

De ontwikkeling van de dienstverlening is uiteraard geen eenmalige actie, maar is een continu proces van plannen maken, uitvoeren, meten en verbeteren (plan-do-check-act). Het stedelijk kader is destijds zo ontwikkeld dat het ruimte biedt voor verdere invulling, zodat we de dienstverlening steeds verder kunnen blijven ontwikkelen, passend bij de behoeften in de stad. In 2018 is het stedelijke kader 'De Rotterdamse dienstverlening 2015-2018' geactualiseerd. De komende vier jaar zetten we de ambitie en doelen verder voort die in 2015 organisatie breed zijn uitgezet. Dat doen we aan de hand van dit hernieuwde programmaplan.

De basis van dit programmaplan wordt gevormd door zes breed gedragen uitgangspunten die we de 'zes principes voor passende dienstverlening' noemen. De onderliggende zienswijze van de kaders en werkwijzen uit het voorgaande stedelijk kader zijn geactualiseerd. De zes principes geven een duidelijke richting aan onze ambitie om nu en in de toekomst passende dienstverlening aan alle Rotterdammers te leveren. Iedereen krijgt de dienstverlening die hij nodig heeft. *Goed geregeld voor de Rotterdammer.*

**We brengen focus in onze aanpak aan door de komende vier jaar twee thema's centraal te stellen. Dit zijn de thema's 'Ken je klant' en 'DNA dienstverlening'.**





**Ontwikkeling van  
de dienstverlening  
is geen eenmalige  
actie, maar een  
continu proces.**





# 2. Passende dienstverlening en de zes principes

Als gemeentelijke organisatie leveren we een belangrijke bijdrage aan de fysieke, sociale en economische voorzieningen in de gebieden en wijken van Rotterdam. Of het nu gaat om het verlenen van een parkeervergunning, het verlengen van een rijbewijs of het inzamelen van afval. Goede dienstverlening vanuit de gemeente draagt op deze manier bij aan ontwikkeling van de stad, haar inwoners en bedrijven. Dit willen we doen op een zo inclusief, passend en toekomstbestendig mogelijke manier.

Allerlei technologische en maatschappelijke ontwikkelingen veranderen de dienstverlening en de omgang van burgers en bedrijven met de gemeente. Om hier goed op in te kunnen spelen, wordt van de overheid gevraagd klantgerichter te gaan handelen en daarbij te redeneren vanuit de vraag van de burger. Waar heeft deze behoefte aan? Een klantgerichte organisatie benut informatie over wat klanten belangrijk vinden, niet alleen om de klanttevredenheid te verhogen, maar om de dienstverlening in zijn algemeenheid te verbeteren en

passend klantcontact voor iedereen te bieden. De ontwikkeling naar een meer klantgerichte overheid die passende dienstverlening biedt, brengt fundamentele veranderingen met zich mee die de hele organisatie raken. De zes principes voor passende dienstverlening vormen een leidraad voor medewerkers waarlangs zij de dienstverlening én de organisatie kunnen ontwikkelen om de ambitie om nu en in de toekomst passende dienstverlening aan alle Rotterdammers te leveren, te realiseren.





# 6

## De zes principes voor passende dienstverlening

### 1. We zetten de behoefte van de Rotterdammer centraal.

We werken flexibel en efficiënt. We halen voortdurend de kennis en input van Rotterdammers op en we passen onze werkprocessen hierop aan. We blijven continu verbeteren.

### 2. We zijn betrouwbaar in de dienstverlening die we leveren.

We zijn goed bereikbaar, leveren op tijd en in één keer goed. We bieden kloppende en actuele informatie en doen wat we beloven (servicenormen). Kortom: we hebben de basis op orde.

### 3. We maken onze dienstverlening makkelijker.

Onze dienstverlening is snel en duidelijk. Voor iedereen toegankelijk, persoonlijk en tijd- en plaatsonafhankelijk. Rotterdammers kunnen via alle kanalen zaken met ons doen. We sluiten aan bij de kanalen die zij het liefst gebruiken.

### 4. Onze dienstverlening is eigentijds.

We maken optimaal gebruik van nieuwe en bestaande technologische mogelijkheden en werken datagedreven. Ons klantcontact is persoonlijk, onze dienstverlening is proactief. We spiegelen onze dienstverlening aan andere dienstverleners en de wijze waarop zij inspelen op nieuwe trends en ontwikkelingen. Ambtenaren hebben de ruimte om te experimenteren.

### 5. We werken samen met de stad.

We werken vanuit gedeeld eigenaarschap samen met elkaar en samen met de stad. Goede dienstverlening is een verantwoordelijkheid van ons allemaal. We werken wijkgestuurd.

### 6. We zijn attent en communiceren duidelijk.

We zijn helder in onze communicatie. We zijn oplossingsgericht en we kijken altijd naar wat wél kan. We zijn oprecht geïnteresseerd in de Rotterdammer. We zijn betrouwbaar in ons doen. We gaan integer om met gegevens van Rotterdammers, we komen afspraken na.



# Passende dienstverlening

Iedereen heeft zijn ideeën over wat passende dienstverlening inhoudt. Elke situatie en elke persoon is immers uniek. Daarom gaat passende dienstverlening niet zozeer over wat we doen. Het verschil bij passende dienstverlening wordt gemaakt door *hoe* we het doen. Voor passende dienstverlening zijn twee ingrediënten belangrijk: hoe goed ken je de wens van je klant (Ken je klant) en hoe zorg je ervoor dat de organisatie voldoet aan die wens (DNA dienstverlening).

## Behoeftte van de klant

Het belangrijkste uitgangspunt bij het bieden van passende dienstverlening is de behoefte van de klant. Deze is bepalend voor hoe je je dienstverlening moet inrichten. De term die je gebruikt voor je klant (burger, inwoner, werkzoekende, hulpvrager) is in deze context niet zo relevant. Het gaat erom, dat we weten wie bij ons aanklopt en dat we het ‘zakendoen’ op een zo inwoner-/burger-/klantgerichte manier organiseren: we gaan uit van de behoefte van de klant.

## Maatwerk

Passende dienstverlening betekent ook maatwerk. Sommige (hulp)vragen zijn niet te beantwoorden vanuit het standaard aanbod van onze producten of diensten. Deze vragen betreffen het maatwerk dat een individueel antwoord behoeft. Dit betekent dat we als gemeente dwars door de organisatie

heen gaan samenwerken vanuit een gevoel van gezamenlijk eigenaarschap. Op die manier kunnen we de Rotterdammer helpen aan een snelle en kundige oplossing.

## Makkelijk

Als gemeente streven wij ernaar om alle kanalen voor contact met de Rotterdammer beschikbaar te stellen. Dit betekent in de praktijk, dat naast de ‘traditionele’ kanalen zoals telefoon en balie we ook gebruik maken van social media en online communities om in contact te staan met de inwoners van onze stad. Ook de netwerken en mogelijkheden die de gebiedsorganisatie, gebiedscommissies en wijkraden de Rotterdammers bieden om in contact te komen met de gemeente kunnen daarvoor worden ingezet. Hiermee komen we tegemoet aan de veranderende samenleving en sluiten we aan bij de

kanalen die onze inwoners het liefst gebruiken. We werken aan het verbeteren van het gebruiksgemak van de website, en de apps waarmee we in contact staan met de Rotterdammer, waardoor ook onze digitale dienstverlening toegankelijker wordt. Soms verandert het voorkeurskanaal van een klant al naar gelang de situatie. Je kunt super digitaal zijn en toch in bepaalde situaties de behoefte hebben aan persoonlijk contact. Die ruimte moet er zijn. We houden ook rekening met Rotterdammers die moeite hebben met de digitalisering van de samenleving, moeite hebben om bij te blijven of door hun fysieke of verstandelijke beperking moeite hebben om met ons in contact te komen. Het is belangrijk dat we ook deze groepen op passende wijze weten te bereiken. Dit betekent bijvoorbeeld dat we onze digitale dienstverlening toegankelijker maken, maar ook dat we onze brieven schrijven in duidelijke taal, waarbij we gebruik maken van beelden in plaats van woorden. We helpen mensen om wegwijs te worden in de digitale samenleving. Rotterdammers die niet in staat zijn om naar ons te komen, zoeken we op om dienstverlening op locatie te verlenen, zoals met onze Vliegende Brigade, wijknetwerkers, stadswachten of wijkteams.

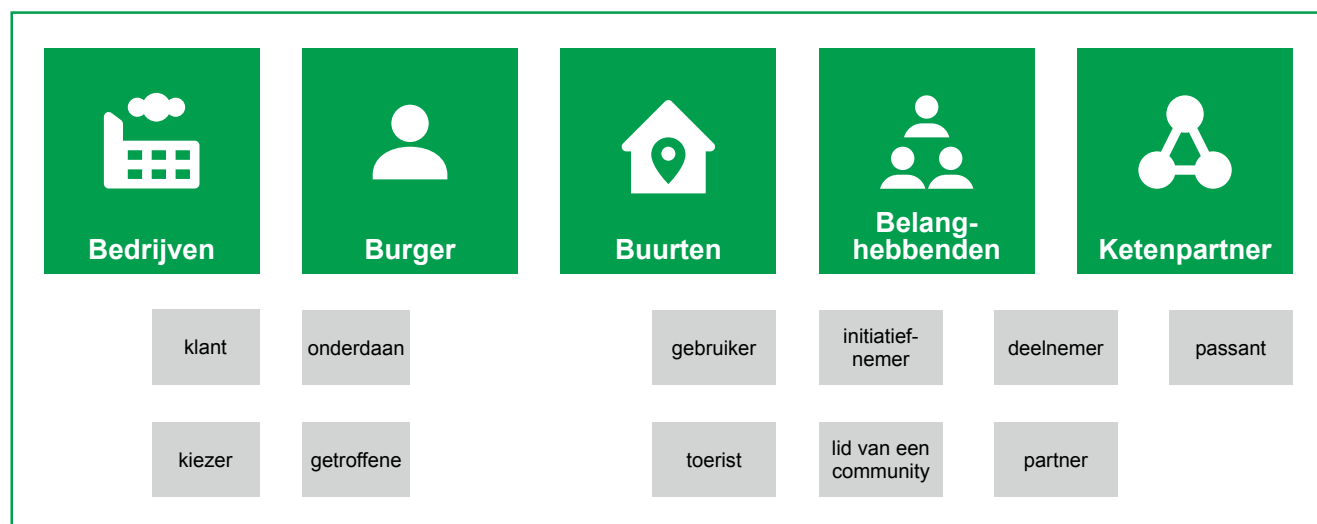
### Basis op orde

Essentieel voor het bieden van passende dienstverlening is dat de basis op orde is. Dit betekent dat we goed bereikbaar zijn, op tijd leveren, kloppende en actuele informatie bieden en beloftes nakomen. We vallen de klant niet onnodig lastig, informeren

hem vooraf persoonlijk en zorgen ervoor dat we niet 'verrast' worden door onverwachte pieken in het werk. Alleen dan zullen klanten ons kunnen ervaren als een goede dienstverlener. Betrouwbare en efficiënte werkprocessen die uitgaan van de behoefte van de klant zijn hierin onmisbaar. Daarom blijven wij ons als gemeente richten op het continu verbeteren van onze werkprocessen om zo te voldoen aan de basisverwachtingen van onze klanten.

### Eigentijds en innovatief

We zijn ons ervan bewust dat de wereld steeds en in een hoog tempo aan het veranderen is. De gemeentelijke dienstverlening hoort in die dynamische werkelijkheid op de behoefte van burgers en ondernemers aan te sluiten. We denken na over de vraag hoe we de uitdagingen van morgen gaan aanpakken met technologie van overmorgen. We zoeken steeds vaker de samenwerking met andere overheden, kennisinstellingen en het (Rotterdamse) bedrijfsleven om samen deze nieuwe technologieën te onderzoeken en toepassingen te ontwikkelen, zoals bijvoorbeeld het landelijke programma Mens Centraal en Common Ground en Samen Organiseren van de VNG. We experimenteren met nieuwe vormen van dienstverlening samen met Rotterdammers en gebruiken data die wij hebben over onze klantprocessen om steeds beter te anticiperen op de klantvraag. Door de mens, de menselijke behoefte en beleving centraal te stellen, werken we aan dienstverlening met toegevoegde waarde.



**Rotterdamers die  
niet in staat zijn om  
naar ons te komen,  
zoeken we op  
om dienstverlening  
op locatie te  
verlenen.**

**Entree**  
het Schieblock | Schiedamschen 39

1 2 3 4

10000  
12222



# 3. Focus: Ken je klant + DNA dienst- verlening

Om passende dienstverlening te kunnen bieden, zijn twee ingrediënten van belang: hoe goed ken je de wens van je klant (Ken je klant) en hoe kun je ervoor zorgen dat je organisatie kan voldoen aan die wens (DNA dienstverlening). De komende vier jaar brengen we daarom langs de lijn van de zes principes focus aan in onze aanpak om te komen tot passende dienstverlening voor alle Rotterdammers. Dit doen we door de volgende twee thema's centraal te stellen in de uitvoering.





# Ken je klant

Om passende dienstverlening te leveren, is het noodzakelijk dat we onze klanten kennen. Met in het achterhoofd dat dé Rotterdammer niet bestaat, moeten we ons in de klant verdiepen. Hoe ziet zijn leefwereld eruit? Wat heeft hij van ons nodig? Hoe ervaart hij het contact met de gemeente? Wat leren wij daarvan?

Er zijn verschillende mogelijkheden om achter de behoefte van je klanten te komen: je kunt het ze vragen, je kunt klantonderzoek (laten) doen en een andere mogelijkheid is om jezelf te verplaatsen in de positie van de klant. Maar, de dienstverlening mag niet gebaseerd zijn op aannames. En dus moet je waar mogelijk de klant zelf vragen wat hij ervan vindt.

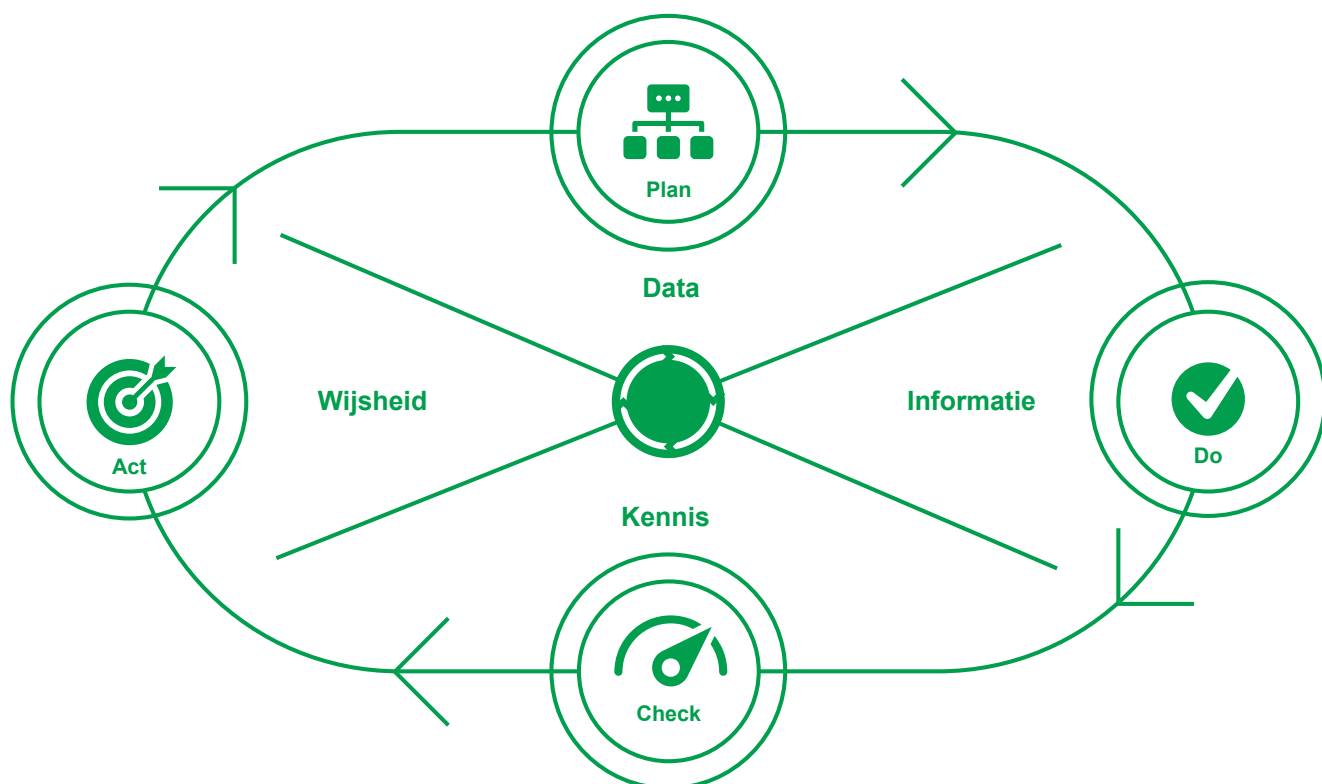
Om echt passende dienstverlening te kunnen bieden, moeten we blijven communiceren met onze klanten. We werken continu aan het aan elkaar verbinden van de brokstukken met gegevens uit klantfeedback en -onderzoek en overige beschikbare databronnen en analyseren dit. Zo zetten we data om in informatie met als doel te leren van de signalen die klanten ons

geven (dat is signaalmanagement). Die kennis wordt omgezet in wijsheid om zo onze dienstverlening op passende wijze te vernieuwen en uit te breiden. We zijn daarmee ook in staat om beter voorbereid te zijn op wat er in de toekomst van onze dienstverlening gevraagd wordt.

## Concreet betekent 'Ken je klant' voor ons het volgende:

- We maken inzichtelijk wat de behoefte is van de Rotterdammer en nemen dit bij iedere ontwikkeling als uitgangspunt.
- We vragen Rotterdammers actief en





structureel om feedback en input (KTO, signaalmanagement)

- We maken data (kwantitatief en kwalitatief) inzichtelijk en toegankelijk, intern en voor de Rotterdammer, en zetten deze om naar wijsheid. We werken datagedreven.
- We betrekken en bedienen collega's die dagelijks contact hebben met bewoners en ondernemers.

# DNA

# dienstverlening

De afgelopen jaren is veel ervaring opgedaan als het gaat om dienstverlening en klantcontact. Het centraal stellen van de klant tijdens klantcontact en bij het inrichten van onze processen mag zich nog dieper nestelen in ons denken en handelen. Daarbij gaat het niet alleen over aspecten zoals houding en gedrag. Het vraagt ook om een organisatiecultuur waarin gedeeld eigenaarschap een vanzelfsprekendheid is. Integraal werken, co-creatie, continu leren en streven naar verbetering, signaalmanagement, sturen op kwaliteit in plaats van op kwantiteit en van 'buiten naar binnen' werken, zullen onderdeel uit moeten maken van onze standaardwerkwijze.

De juiste technische ondersteuning voor medewerkers en werken volgens efficiënte werkprocessen in een flexibele organisatie blijken ook een belangrijk aandeel te hebben in het kunnen bieden van goed klantcontact. Het is daarom van belang om in te blijven zetten op het klantgericht houden en maken van werkprocessen, het bieden van de juiste technische ondersteuning aan medewerkers en het ontwikkelen van concernbrede (trainings)programma's waar cultuur-, houding- en gedragsaspecten een rol spelen. Dit alles is het vertrekpunt om ons open te stellen voor de klant en die met aandacht te helpen.

## **Concreet betekent 'DNA dienstverlening' voor ons het volgende:**

- We ons inzetten voor een optimale samenwerking tussen collega's. Onze interne dienstverlening is mede bepalend voor wat we extern kunnen leveren.
- We als ambtenaar dienstverlener zijn en ons zo voelen. We spreken elkaar hierop aan en voelen ons samen verantwoordelijk voor wat de gemeente doet.
- We flexibel zijn: we staan open voor verandering en vernieuwing.
- We ons spiegelen aan andere dienstverleners.
- We leren van onze collega's.
- We lef tonen, leren van fouten, zijn ondernemend

en durven te experimenteren.

- We duidelijk communiceren, zorgen dat klanten begrijpen wat we zeggen en doen en ook weten wat wij van hen verwachten.
- We oplossingsgericht zijn. We kijken altijd naar wat wél kan in plaats van wat niet kan.
- We hebben oprechte interesse in de wensen en behoeften van onze klant. Iedere klant is anders.
- We betrouwbaar zijn: integer omgaan met gegevens van Rotterdammers, afspraken nakomen en collegiaal zijn.

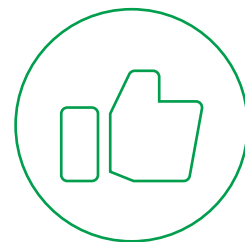
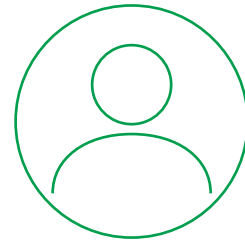
### De attente ambtenaar

De medewerker met direct klantcontact kan niet alles 'goed' maken voor die klant. Om de waarde van 'klantdenken' dieper in onze vezels te krijgen, moeten medewerkers op elk niveau in de organisatie snappen wat hun bijdrage is of kan zijn aan goede dienstverlening. Medewerkers die via welk kanaal dan ook direct klantcontact hebben, moeten zich bewust zijn van het feit dat zij het visitekaartje van de gemeente zijn.

En daar hoort een bepaalde werkhouding en persoonlijke invulling bij. We noemen dit de attente ambtenaar: klantgericht en serviceverlenend.

### De attente ambtenaar...

- Werkt vanuit de behoefte van de klant, handelt proactief en situationeel. Past zijn gedrag aan de klant en omstandigheden aan.
- Leert van zijn/haar collega's en vertrouwt hen: fouten maken mag en lering trekken voor verbetering is een logisch gevolg.
- Ziet samenwerken als de norm en verantwoordelijkheid nemen zit in zijn natuur.
- Stelt resultaat behalen voorop, maar niet ten koste van de kwaliteit van dienstverlening.
- Behandelt zijn collega's zoals hij de klant behandelt.



**Ken je klant +**

**DNA dienstverlening =**

**Passende dienstverlening**





**Servicenormen  
zorgen voor  
duidelijkheid  
voor burgers,  
ondernemers  
en ambtenaren.**

# 4. Acties en inspanningen

In Rotterdam zijn er dagelijks miljoenen contactmomenten. Contacten tussen bewoners, of dat nou kinderen zijn, volwassenen of ouderen, gezonde of zieke mensen, hoog- en laagopgeleid, werkend, lerend, ondernemend, of genietend van een oude dag. Ook wij als gemeentelijke organisatie maken deel uit van die ontmoetingen. Onze gebieden, wijken en straten vormen het toneel waarop we elkaar tegen komen, opzoeken, van elkaar leren, elkaar inspireren en elkaar uitdagen, elkaar helpen en voor elkaar zorgen.

Wij leveren dienstverlening aan alle mensen die deel uit maken van onze stad. Hiermee dragen wij als gemeente actief bij aan een betere leefomgeving, met meer kansen en groei voor inwoners en bedrijven. We maken het mogelijk dat alle Rotterdammers kunnen profiteren van de diensten die onze stad biedt. Als gemeente zijn we verantwoordelijk voor het leveren van een positieve bijdrage aan de fysieke, sociale en economische leefomgeving. Dit betekent ook dat we op een passende manier moeten meebewegen met de behoeftes en verwachtingen vanuit de samenleving, dat we blijven vernieuwen en innoveren op een wijze die past bij de vragen en behoeftes die leven in onze stad. Dit doen we niet alleen, maar samen met het reeds opgebouwde netwerk waar onze stad op draait; bewoners,

bedrijven, bezoekers, partners, etc. Door samen onze dienstverlening vorm te geven leren we elkaar beter begrijpen, maken we meer gebruik van elkaars talent, kunnen we op elkaar leunen als het soms lastig is en staan we er niet alleen voor.

De maatschappij is inmiddels gewend aan de naadloze dienstverlening van commerciële koplopers. Dit zorgt ook voor hogere verwachtingen van de gemeentelijke dienstverlening. Dit hernieuwde programmaplan geeft onze gemeentelijke organisatie de komende vier jaar op een verfrissende en inspirerende manier richting en houvast om onze dienstverlening verder te kunnen ontwikkelen tot passende dienstverlening voor alle Rotterdammers. We gaan concreet aan de slag met de zes principes

voor passende dienstverlening. Dit doen we door jaarlijks een concernbreed actieplan op te stellen. De acties in het actieplan passen binnen de gekozen thema's 'Ken je klant' en 'DNA dienstverlening'.

Met het programmaplan dienstverlening 2019-2022 wordt uitvoering gegeven aan de dienstverleningsprincipes zoals in hoofdstuk 2 beschreven. In de uitvoering wordt een onderverdeling gemaakt naar acties per cluster en clusteroverstijgende acties. Deze acties hebben betrekking op de thema's 'Ken je klant' of 'DNA-dienstverlening'.

#### Een aantal voorbeelden van cluster overstijgende acties:

De cluster overstijgende acties gaan bijvoorbeeld over het ontwikkelen van signaalmanagement waarbij wij actief op zoek gaan naar patronen in signalen van de Rotterdammer om zo nieuw beleid te ontwikkelen dat aansluit op een behoefte. Op die manier zetten we de Rotterdammer centraal. Daarnaast is het ontwikkelen van methoden om klanttevredenheid te meten om zo de dienstverlening te verbeteren een actie, en ook het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid en het actief betrekken van Rotterdammers om onze correspondentie, zoals brieven en bewonersbrochures te verbeteren. Ook het signaleren van trends en ontwikkelingen en deze vertalen naar onze producten en diensten is van belang. Hierbij worden experimenten ingezet om te ervaren wat wel werkt en wat niet. We gaan onderzoeken op welke manier de telefonische dienstverlening kan worden verbeterd, bijvoorbeeld door het sneller terugbellen met een helder antwoord. Tot slot is het digitaliseren van werkprocessen een manier om de digitale dienstverlening te verbeteren, dit gebeurt in het programma DWARSS (zaakgewijs werken).

#### Een aantal voorbeelden van clusterspecifieke acties:

Vanuit verschillende clusters wordt ingezet op het verbeteren van onze processen, door onder andere in het programma Anders Geregeld van Stadsontwikkeling aan de hand van twee klantreizen samen met ondernemers in kaart te brengen wat er nu komt kijken bij het realiseren van een nieuw

initiatief. Door actief aan de slag te gaan met het verbeteren en vernieuwen van werkprocessen halen clusters structureel concrete verbeteracties op. Een ander voorbeeld is het ontwikkelen van een visie op maatwerk en passende bejegening voor Rotterdammers in de bijstand. De uitwerking van het principe 'wij zijn attent en communiceren duidelijk' wordt door verschillende clusters opgepakt, bijvoorbeeld door het in gesprek gaan met de medewerkers over wat een attente ambtenaar is. Zo wordt bewustwording gecreëerd. Er komt een proef met een chatbot, om communicatie met klanten vanuit de Vraagwijzer te gaan ondersteunen. Indien deze proef slaagt dan kan ook elders in de organisatie met deze innovatieve manier van communicatie worden gewerkt. Ook wordt vanuit verschillende clusters ingezet op het verbeteren van de toegankelijkheid. Uiteraard is hierbij veel aandacht voor de publiekslocaties, maar ook digitale toegankelijkheid van de website en de apps is een belangrijk aandachtspunt.

Cluster Dienstverlening voert een onderzoek uit naar het verkorten van de wachttijd voor een afspraak voor Eerste inschrijving, inschrijving Register Niet Ingezetenen en hervestiging. De huidige servicenorm is dat men binnen vijf werkdagen terecht kan voor een afspraak. Vanwege het belang van een spoedige inschrijving in het BRP voor deze doelgroep is het doel van dit onderzoek inzichtelijk te maken welke maatregelen er genomen moeten worden om de wachttijd in te korten tot 1 werkdag. Vanuit Stadsbeheer wordt actief gewerkt aan gastheerschap, wat bijdraagt aan met plezier en trots naar je werk gaan en erover willen vertellen aan anderen. Ook data en informatie gestuurd werken is een gedeelde opgave, die vanuit verschillende clusters wordt opgepakt, en waar door kennis te delen en samen te werken verbeteringen in de dienstverlening kunnen worden gedaan.

#### Service normen

Als onderdeel van de visie op gemeentelijke dienstverlening zijn in het stedelijk kader Rotterdamse Dienstverlening 2015-2018 algemene normen voor dienstverlening vastgesteld. Servicenormen zorgen voor duidelijkheid voor burgers, ondernemers en ambtenaren, zodat ze



weten waar ze aan toe zijn. De servicenormen maken onderdeel uit van de gemeentelijke visie op dienstverlening en geven inzicht in de stand van onze dienstverlening. Indien de situatie er om vraagt handelen we sneller dan de servicenorm voorschrijft. In bijlage 1 zijn deze servicenormen uitgewerkt.

## Organisatie

De acties en inspanningen voor de uitvoering van het beleidskader zijn onderverdeeld in een concern breed deel, en een deel per clusters. De regie hierop ligt bij het Cluster Dienstverlening. De afstemming over de voortgang van het programma vindt plaats in de Adviesgroep Dienstverlening. In deze Adviesgroep, die de Concerndirectie adviseert, is per cluster een vertegenwoordiger afgevaardigd. Dit is een afdelingsmanager die binnen het eigen cluster actief stuurt op de voortgang van de actieplannen van het eigen cluster en zorg draagt voor afstemming met betrokkenen. Ook informeert deze persoon de eigen clusterdirectie. Twee maal per jaar zal, gecoördineerd door de directie Klantcontact van het Cluster Dienstverlening, de Concerndirectie geïnformeerd worden over de voortgang en eventuele knelpunten.

# Afsluitend

Vanuit de kennis van de klant (burger en ondernemer) en DNA dienstverlening, werken we samen aan de ontwikkeling van passende dienstverlening voor alle Rotterdammers en worden concrete acties genomen die tegemoet komen aan gewenste verbeteringen, ontwikkelingen en trends in de maatschappij. Wij zijn tevreden als we erin geslaagd zijn de komende jaren de dienstverlening verder te verbeteren, door jaarlijks een ambitieus actieplan succesvol uit te voeren.

**Samen focus,  
Samen resultaat,  
Samen Rotterdam**

**#goedgeregeldrotterdam**





# Bijlage 1.

In de afgelopen collegeperiode is onder andere door het invoeren van de servicenormen ervaring opgedaan met het meten van verschillende dienstverleningsaspecten en heeft de organisatie zich verdiept in methodieken om klanttevredenheid te meten. Met deze inzichten is de set algemene normen geactualiseerd passend bij dit beleidskader. Deze meetmethodiek zal voor de gehele collegeperiode worden gehanteerd. Over de servicenormen wordt elk tertaal gerapporteerd.

# Algemene normen voor dienstverlening zijn:

Kanaal	Omschrijving algemene normen voor dienstverlening	Norm	
Stadswinkel*	1. U bent tevreden over onze dienstverlening	≥ 80% van de respondenten geeft ≥ 7	
	2. U kunt gemakkelijk digitaal of telefonisch een afspraak met ons maken	≥ 80% van de respondenten geeft ≥ 7	
	3. U kunt een afspraak maken op een van onze locaties:	A. Hoek van Holland, Rozenburg en Hoogvliet: in 95% van de gevallen kan iemand binnen 5 werkdagen op afspraak terecht in <u>ieder</u> van deze drie winkels voor producten die in deze winkels geleverd worden.	≥ 95% binnen 5 werkdagen
		B. Centrum, IJsselmonde, Prins-Alexander en Feijenoord: in 95% van de gevallen kan iemand binnen 5 werkdagen op afspraak terecht in ten minste één van deze vier winkels.	≥ 95% binnen 5 werkdagen
4. U wordt binnen 10 minuten geholpen op een locatie als u een afspraak heeft gemaakt.	≥ 90% binnen 10 minuten		
14010	5. Als u ons belt, streven wij ernaar u direct een antwoord te geven.	≥ 80%	
	6. Kunnen wij u niet direct antwoord geven dan wordt u uiterlijk de volgende werkdag voor 17.00 uur teruggebeld.	≥ 80%	
Digitaal	7. Informatie over producten en diensten vindt u op onze website: hoe en waar u die kunt verkrijgen, wat de eventuele kosten zijn en wat de termijn van afhandeling is.	bij ≥ 90% van de producten en diensten	
	8. U mag van ons online dienstverlening verwachten. Daar waar mogelijk bieden wij producten online aan.	≥ 80% digitaal aangeboden	
Alle	9. U ontvangt binnen de geldende afhandeltermijn een inhoudelijke reactie op uw publieksreactie (melding, (aan)vraag of klacht).	≥ 80%	
Social Media	10. U ontvangt tijdens werkdagen binnen twee uur een reactie op uw bericht via social media. Dit betreft de twitter-accounts @rotterdam voor vragen m.b.t. dienstverlening, @parkeren010 en de zakelijke Facebookpagina.	≥ 80%	

\*) deze servicenormen hebben betrekking op de balie voor burgerzaken & belasting producten.