

\ Nieuw dienstverleningsconcept:
"Voerendaal, Welkom!"



Inhoudsopgave

1. Historie.....	2
1.1. Centrale Publieksbalie en Centrale Publieksbalie+.....	2
1.2. Klantcontacten.....	2
2. Nieuw dienstverleningsconcept Voerendaal “Het Klantcontact Centrum” (KCC).....	2
2.1. Doel en ambitieniveau.....	2
2.2. Serviceafspraken “Voerendaal, welkom!”.....	3
2.3. Producten, diensten en distributiekkanalen	4
2.4. Besturingsmodel	5
4. Bestuurlijke en ambtelijke cultuur	6
5. De bedrijfsprocessen.....	6
6. Bijlagen.....	6

1. Historie

Ondanks de redelijk "jonge" ideeën rondom gemeentelijke dienstverlening, één overheidsloket, e-overheid, OL2000 enz. heeft de gemeente Voerendaal al een aantal stappen gezet op de weg naar een moderne gemeentelijke elektronische dienstverlening. Vanuit de fysieke realisatie eind jaren 90 naar de eerste e-diensten in 2006 zijn we nu beland aan de vooravond van de vormgeving van een geïntegreerde dienstverlening. Mede door activiteiten vanuit het programma Andere Overheid krijgen we de beschikking over hulpmiddelen (ICT, wet- en regelgeving, deregulering) die het mogelijk maken om de dienstverlening zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten. Momenteel ligt de opdracht bij de hoofden Klantcontacten, Vergunning & Handhaving en de beleidsadviseur Informatievoorziening om een nieuw concept, een nieuw plan op te stellen voor de realisatie van een dienstverleningsconcept aan de maat en ambities van Voerendaal.

Alvorens het nieuwe concept te beschrijven is het zaak om in het kort de jonge historie van Voerendaal op het gebied van moderne gemeentelijke dienstverlening te beschrijven.

1.1. Centrale Publieksbalie en Centrale Publieksbalie+

Met de oprichting van de Centrale Publieksbalie in 1998 was Voerendaal één van de eerste kleine gemeenten die de één loket gedachte fysiek probeerde vorm te geven. Voor de levering van de producten en diensten werden de diverse gradaties aangebracht (1=informatieverstrekking t/m 5= verstrekking product). Destijds werd de afspraak gemaakt dat ieder product naar de balie nog ging tenzij... Van vergaande integratie van informatiesystemen en elektronische dienstverlening was toen geen sprake. Met behulp van procesbeschrijvingen werd getracht om de knip tussen front- en backoffice opnieuw te bepalen, waardoor een gedeelte van de producten van back- naar frontoffice is verschoven.

1.2. Klantcontacten

In 2004 werden de afdelingen Klantcontacten en Vergunning & Handhaving samengevoegd onder de sector Burgers. Hierdoor ontstond een concentratie van frontoffice activiteiten. Gebleken was dat met name complexe producten niet ondergebracht konden worden binnen Klantcontacten. Hiervoor ontbraken de noodzakelijke competenties en kennis. Medio 2006 werd gestart met de digitalisatie van producten. Hierbij werd in eerste instantie vooral aandacht geschonken aan het beschikbaar stellen van de additionele dienstverlening en werden de interne processen niet onder de loep genomen. Er had geen verbeteringsslag a.g.v. de digitalisatie plaats gevonden. In de toekomst is een dergelijke verbetering van de processen wel noodzakelijk.

Voor meer informatie over de toenmalige toekomstvisie inzake de dienstverlening bij de gemeente Voerendaal wordt verwezen naar de bijlage.

2. Nieuw dienstverleningsconcept Voerendaal "Het Klantcontact Centrum" (KCC)

In het nieuwe dienstverleningsconcept van de gemeente Voerendaal zijn de jongste inzichten en de nieuwste ontwikkelingen op het terrein van de gemeentelijke dienstverlening aan de burger betrokken. In dit document worden de contouren van de dienstverlening voor de komende jaren geschetst. Vraaggericht werken is een ontwikkelingstraject. Het is nooit af en het kan altijd beter (groeimodel). Het exacte eindplaatje is dan ook nu niet te schetsen.

2.1. Doel en ambitieniveau

Vraaggericht werken is een middel om te komen tot betere dienstverlening. Voerendaal heeft zich daarbij de volgende doelen gesteld:

- verhoging van kwaliteit: de kwaliteit van de dienstverlening is binnen de gemeente goed, maar op onderdelen kan de kwaliteit worden verbeterd. Bij kwaliteit wordt gedacht aan klantgerichtheid, halen van doorlooptijden, bereikbaarheid en effectiviteit van dienstverlening. Concreet wil de gemeente Voerendaal binnen nu en 6 jaar een 7,5 scoren voor de dienstverlening in het periodiek Burgeronderzoek in Parkstad Limburg.
- optimalisering van effectiviteit: vraaggericht werken betekent voor Voerendaal dat de dienstverlening zoveel mogelijk aansluit bij de klantvraag. Een tweede aspect van effectiviteit is een cultuurverandering: de taakopvatting van medewerkers moet gericht zijn op het zo goed mogelijk helpen van de burger bij het beantwoorden van zijn of haar klantvraag en het realiseren van de dienstverlening die hiermee samenhangt.

- Randvoorwaarde aan deze optimalisatie is dat er de komende 5 jaar geen wezenlijke formatie uitbreidingen zullen plaats vinden om het groeiend takenpakket van de gemeente uit te voeren.

De werkgroep die hiermee belast is heeft de volgende ambities gesteld om deze doelen te realiseren:

- de gemeente wil haar diensten vraaggericht aanbieden. Klantvragen worden vertaald naar vraagpatronen (een cluster van producten beantwoordt gezamenlijk de klantvraag). De dienstverlening moet zoveel mogelijk aan het KCC (klant contact centrum) worden afgehandeld, maar ook het backoffice (vakafdelingen) heeft een vraaggerichte taak ten aanzien van de ondersteuning van het KCC. Het KCC voert de regie over een groot gedeelte van de reguliere cyclische dienstverlening (70%).
- de gemeente wil meer samenwerken met andere organisaties om de dienstverlening in vraagpatronen te kunnen leveren. Uitgangspunt hierbij is dat de gemeente de regie voert. Samenwerking met derden wordt niet uitgesloten indien dat in het kader van dienstverlening daadwerkelijk een toegevoegde waarde heeft. Momenteel werkt de gemeente reeds samen met een aantal ketenpartners zoals: Gemeenschappelijke Belasting & RegistratieDienst (GBRD), Kompas, WMO en de RD4. Bij toekomstige samenwerkingsverbanden met andere organisaties moet oa. gedacht worden aan Woningcoöperaties, Provincie, Waterschappen enz. In het kader van de realisatie van de elektronische gemeentelijke dienstverlening wordt in samenwerking met de gemeenten Gulpen-Wittem en Vaals gewerkt aan de realisatie van een gezamenlijke I-visie in het kader van het EGEM-i traject;
- Het KCC is de uitvalsbasis voor de verdere ontwikkeling. Om binnen het KCC de integrale dienstverlening te waarborgen kunnen producten door meerdere loketten worden geleverd. Daarbij maakt de gemeente gebruik van meerdere distributiekanaalen: balies, telefoon, post, e-mail en de interactieve productencatalogus op de website.
- de medewerkers moeten meer vraaggericht werken. Zij moeten “big ears” hebben om de vraagpatronen boven tafel te krijgen. Daarbij moet aandacht worden geschonken aan o.a. competenties zoals omgaan met klanten, omgaan met stress, procesmatig werken. In het huidige cultuurtraject zijn waarden en normen vastgesteld die aan deze competenties refereren.

2.2. Serviceafspraken “Voerendaal, welkom!”

Het hierboven beschreven dienstverleningsconcept is intern gericht en voornamelijk bedoeld om zowel organisatorisch als technisch de visie en uitgangspunten te concretiseren voor de medewerkers van de gemeente Voerendaal. Om het dienstverleningsconcept ook onder de aandacht te brengen van de burger is het noodzakelijk om een klantvriendelijke, klantgerichte vertaling te maken. Deze vertaling heeft plaats gevonden in de Serviceafspraken van de gemeente Voerendaal. In samenwerking met een aantal afdelingshoofden en medewerkers met directe klantcontacten zijn de service-afspraken opgesteld.

In de serviceafspraken is het dienstverleningsconcept vertaald naar het perspectief van de burgers van Voerendaal. Hierbij is gebruik gemaakt van de BurgerServiceCode zoals opgesteld door Burger@overheid.nl. Dit is een onafhankelijk forum dat de tot standkoming van de digitale overheid kritisch volgt.

De vijf serviceafspraken luiden:

- Voerendaal, altijd bereikbaar;
- Voerendaal, wij hebben een antwoord;
- Voerendaal, samen lossen we het op;
- Voerendaal, makkelijk en eenvoudig;
- Voerendaal, voor al uw overheidszaken.

De afspraken zijn ondergebracht onder de Serviceafspraken met als titel “Voerendaal, welkom!” In dit kwaliteitshandvest worden beloftes gedaan door de gemeente Voerendaal ten aanzien van de kwaliteit en kwantiteit van de gemeentelijk dienstverlening. De klant kan de gemeente Voerendaal aanspreken op deze beloften. Intern worden, in het kader van het cultuurtraject, afspraken gemaakt om de gemaakte beloftes na te leven en elkaar hierop aan te spreken. Om deze service-afspraken goed te verankeren is een gedegen intern en extern communicatietraject noodzakelijk. Gelijk met de vaststelling van het dienstverleningsconcept worden ook de serviceafspraken gepubliceerd. De serviceafspraken worden jaarlijks beoordeeld en aangepast.

Voor een verdere uitwerking van de Serviceafspraken wordt verwezen naar de nota Serviceafspraken "Voerendaal, welkom!".

2.3 Producten, diensten en distributiekkanalen

Voor het vaststellen van de producten en diensten wordt momenteel gebruik gemaakt van de productencatalogus gebaseerd op VIND (Vraaggerichte Interactieve Dienstencatalogus). De beperking van de huidige catalogus is dat de leefsituatie en vraagpatronen (thema's) van de burger niet zijn opgenomen. Daarnaast is het niet mogelijk om additionele informatie toe te voegen ter ondersteuning van de informatievoorziening via de telefoon en balie. Ook moeten de afzonderlijke beschrijvingen van de werkprocessen worden toegevoegd aan de productencatalogus

Bij de herinrichting van de dienstverlening wordt de productencatalogus voorzien van thema's, vraagpatronen, koppelingen met de catalogi van andere overheidsinstanties en beschrijving van de werkprocessen ter ondersteuning van het KCC. De producten en diensten in de catalogus worden dus niet meer aanbodgericht gepresenteerd. De dienstverlening wordt gekoppeld aan de behoefte/vraag van de klant. Deze is meestal gerelateerd aan levensgebeurtenissen zoals trouwen, geboorte, reizen, bouwen, evenementen enz.

De dienstverlening wordt aangeboden via verschillende distributiekkanalen :

1. de balie (het fysieke loket);
2. de telefoon (telefonische dienstverlening);
3. de post (schriftelijke dienstverlening);
4. e-mail en internet (elektronische dienstverlening).

De medewerker achter de receptiebalie zorgt dat de klant zich meldt aan één van de transactiebalies of dat de klant wordt aangemeld bij het backoffice indien (vooraf) een afspraak is gemaakt. Deze eerste lijnsopvang vervult de rol van gastvrouw.

De dienstverlening wordt zoveel mogelijk aan de balies of in de spreekkamers (indien het een product betreft met privacygevoeligheid of met een langere afhandeltijd) afgehandeld. In de leeskamer kunnen de klanten tevens bouwtekeningen, bestemmingsplannen, beleidsstukken e.d. inzien.

De huidige openingstijden van de publieksbalie van de gemeente Voerendaal zijn in vergelijking met andere gemeentelijke instanties behoorlijk ruim. Desondanks is er steeds meer behoefte om na 17.00 uur zaken te doen met de gemeente. Echter gelet op de bezetting van de gemeente Voerendaal en de toename in de werkzaamheden is een verdere uitbreiding van de tijden niet meer mogelijk. Daarnaast worden steeds meer semi-overheidstaken geïntegreerd in de gemeentelijke dienstverlening. Recent is aangekondigd dat de Postkantoren worden gesloten wellicht komen een aantal van deze taken (kentekenregistratie e.d.) bij de gemeente te liggen.

Bij de huidige bemensing van de telefonie kan er geen sprake zijn van een echt telefoonloket. Het telefonische loket in het concept van het KCC omvat meer dan het huidige takenpakket van de telefonisten. Naast het telefonisch doorverbinden geeft het telefonische loket informatie over producten en diensten. Het betreft eerste lijnsopvang vergelijkbaar met de werkzaamheden van de receptie. Wellicht dat samenwerking met overige gemeenten de mogelijkheid biedt tot het inrichten van een call-center bestemd voor de 1^e lijnsopvang. Het inrichten van een callcenter is het overwegen waard als in de toekomst de behoefte van de burger steeds verder verschuift naar een telefonische bereikbaarheid van de gemeente na kantoor tijd. Randvoorwaarden aan een eventueel callcenter zijn uiteraard een kundige invulling van de personele bezetting en de beschikking over actuele informatiesystemen om klanten correct te kunnen informeren. De technische basisvoorwaarden zijn met de glasvezelvoorziening is door reeds aanwezig

Aanvragen die per post binnen komen worden op een vergelijkbare wijze verwerkt evenals de aanvragen per mail, telefoon of aan de balie. Momenteel is er nog steeds sprake van een gescheiden systeem voor de diverse distributiekkanalen. Gelet op de digitalisatie van de diverse diensten en de omslag van een aanbodgerichte naar een vraaggerichte gemeente is heroverweging inzake de documentaire informatie voorziening (DIV) noodzakelijk. Momenteel is de huidige DIV-organisatie van de gemeente Voerendaal gericht op de registratie van post- en archiefstukken op de conventionele manier. Begin 2008 is de DIV-functie binnen de gemeente Voerendaal onderzocht. En is aangegeven welke verbeteringen op het gebied van personeel, informatiesystemen en processen noodzakelijk zijn om de gewenste veranderingen op het gebied van de dienstverlening te ondersteunen. Uit het rapport blijkt duidelijk de veranderende rol van de DIV-taak: van registrerend naar regiserend. DIV gaat zich steeds meer richten op het beheren en in kaart brengen van de diverse informatiestromen. Voor het uitvoeren van de aanbevelingen uit het rapport zijn door de raad reeds middelen beschikbaar gesteld.

De uitvoering van het verbetertraject DIV zal gelijk oplopen met de implementatie van het nieuwe dienstverleningsconcept.

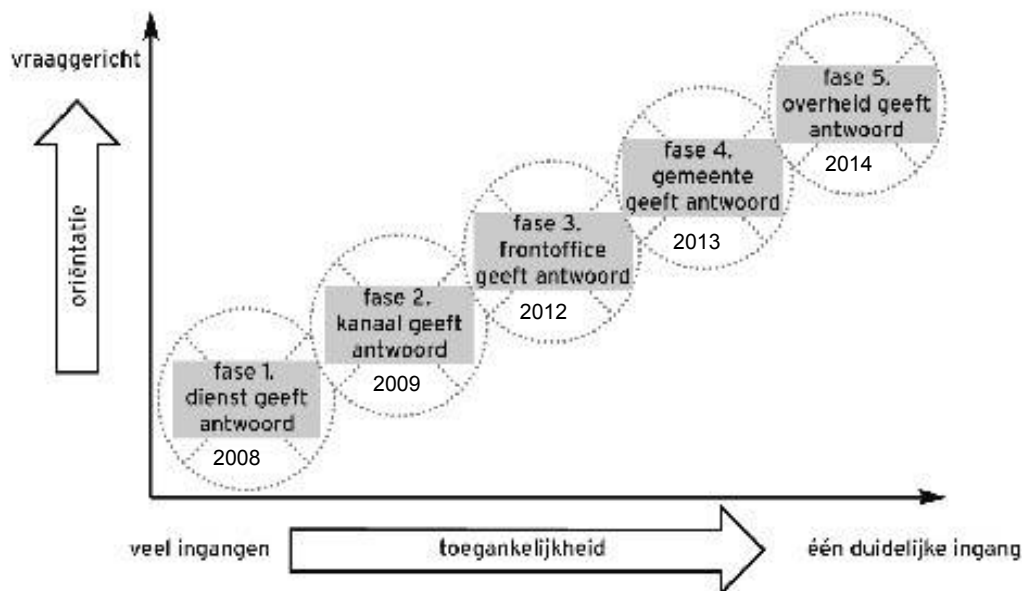
Via de website van de gemeente is het eveneens voor klanten mogelijk om producten en diensten af te nemen. Momenteel wordt gewerkt aan de verdere ontwikkeling en uitbouw van de website. De volgende zaken zijn inmiddels gerealiseerd:

- Meer dan 20 producten zijn volledig digitaal beschikbaar
- Verschillende digitale kaarten zijn via de website te raadplegen
- Diverse elektronische nieuwsbrieven
- Uitvoerige bestuurlijke informatievoorziening

terwijl aan de volgende ontwikkelingen wordt gewerkt: Persoonlijke Internet Pagina, portal Toerisme en Recreatie, Subsidieloket, Waterloket, Publicatie vergunningen en regelgeving conform internetstandaard.

2.4. Besturingsmodel

Er zijn vijf fasen (zie www.antwoord.nl) die gemeenten kunnen doorlopen (groeimodel) bij het opzetten van een KCC om haar dienstverlening verder te professionaliseren. De gemeente Voerendaal wil het KCC de komende 6 jaar via onderstaand groeipad verder uitbreiden. Mocht er in de loop van deze periode door onvoorziene omstandigheden een herpositionering van de beschikbare middelen plaats vinden dan zal het te realiseren traject meer tijd in beslag nemen.



Het KCC omvat het fysieke, telefonische en elektronische loket en voert de regie over het hele klantproces van identificeren tot het leveren van het gevraagde product (dit betekent dat zowel het KCC als de backoffices daadwerkelijk producten kunnen leveren).

Het KCC is verantwoordelijk voor een efficiënt klantcontact, de manier waarop het product aan de klant wordt aangeboden, voor het leveren van het product conform de kwaliteitseisen en de afgesproken afhandeltijden. De diverse backoffices (de vakafdelingen) blijven verantwoordelijk voor de inhoud en interpretatie van het beleid dat aan het gevraagde product ten grondslag ligt.

Belangrijke ontwikkeling is de invoering van een aantal (verplichte) authentieke registraties. De afhandeling- en doorlooptijden worden in samenspraak met het KCC opgesteld. De invulling krijgt uiteindelijk vorm door de zogenaamde dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) tussen het KCC en de diverse backoffices. Dit vergt een behoorlijke herinrichting van de informatiesystemen en een nieuwe informatiearchitectuur die deze kanteling van de organisatie kan ondersteunen. Met kanteling bedoelen we een organisatie gericht op een front- en backoffice met een cultuur gericht op processen en niet op producten of productgroepen.

Ten aanzien van het groeimodel bevindt de gemeente Voerendaal zich momenteel tussen fase 1 en 2. In bijlage 2 treft u een verdere uitwerking van de diverse fasen aan en de wijze waarop de diverse bouwstenen van het groeimodel per fase worden ingevuld.

4. Bestuurlijke en ambtelijke cultuur

Een belangrijke succesfactor voor de nieuwe dienstverlening is de bestuurlijke en ambtelijke cultuur. Momenteel loopt er een cultuurtraject dat verder ingaat op de noodzakelijke cultuurwijziging zowel intern als extern maar ook vanuit bestuur richting ambtelijke organisatie en vice versa. Daarbij zal het nieuwe dienstverleningsconcept en de daaraan gekoppelde serviceafspraken als motivatie gebruikt worden.

5. De bedrijfsprocessen

De gemeente Voerendaal wil een professionele organisatie zijn die door moderne ICT-middelen ondersteund, optimale resultaten en effecten bereikt. Daartoe wordt een planning & control-cyclus gehanteerd die het bestuur in staat stelt resultaten te bereiken op belangrijke programma's en die op alle niveaus van de organisatie een samenhang organiseert tussen strategie/beleid, uitvoering en control.

Grote waarde wordt gehecht aan samenhang, transparantie en aan het afleggen van verantwoording. Voerendaal zal een systematische benadering van kwaliteit in de organisatie hanteren en een daaraan gekoppelde realistische meerjaren aanpak. Deze zal verankerd worden in het MT. Bij de kwaliteitsaanpak wordt de prioriteit gelegd bij die taken die herkenbaar zijn voor burgers en bestuur. In de huidige budgetcyclus is gestart om per programma aan te geven wat men wil bereiken en wat men concreet gaat doen. Hierbij is gekozen om het aantal verbeterpunten beperkt te houden om zodoende tot een goede uitwerking te komen.

6. Bijlagen

1. Dienstverleningsconcept 2004 "De klant centraal in Voerendaal"
2. Bouwstenen Overheid heeft Antwoord ©

Bijlage 1: Dienstverleningsconcept 2004

4.1. Toekomstvisie dienstverlening gemeente Voerendaal

Dienstverlening aan burgers en bedrijfsleven, wordt voor een deel langs digitale weg, 24 uur per dag, 7 dagen in de week via de gemeentelijke website afgehandeld.

Laagdrempelig wordt een veelheid van producten en diensten aangeboden aan een groot publiek, rekening houdend zowel met wensen van de klant als wettelijke kaders en regelgeving onder het motto **“De klant centraal in Voerendaal”** en **“burgereffectief”**.

Gemeentelijke producten en diensten zijn een onderdeel van een totaal servicepakket dat door de medewerkers en klantmanagers aan de balie met ondersteuning van de specialisten uit backoffice verstrekt worden. De klantmanager en medewerker aan de balie zijn het aanspreekpunt/intermediair voor de klant.

Hier kan een vergelijking gemaakt worden met de ontwikkelingen welke banken de afgelopen jaren hebben doorgemaakt. Ook bij hen was sprake van dienstverlening via de loketten, waarbij de klanten gedwongen waren altijd naar dat filiaal te gaan waar ze ook de rekening hadden. Er waren altijd veel klanten in de bank aanwezig.

Vandaag de dag ziet de situatie er heel anders uit. Iedereen maakt gebruik van de betaalautoomaat, pint bij de wekelijkse inkopen en telebankieren is voor een grote groep klanten heel normaal geworden.

De banken hebben hun kantoren inmiddels totaal anders ingericht en de grote toeloop van klanten binnen is verdwenen. De hal kent nog wel balies, maar staat ook vol met IT apparatuur, waarmee zelfbediening voor de klant mogelijk is. De balie bestaat uit veelal een algemene balie voor de eerste opvang in combinatie met balies en spreekkamers waar specifieke diensten op maat worden verzorgd. Dienstverlening is gericht op een hoge toegevoegde waarde. Bulkartikelen en informatie zijn via ICT hulpmiddelen in de zelfbediening gedaan.

De parallel naar producten en diensten van de gemeente moge duidelijk zijn, zij het dat van de gemeente meer aandacht verwacht wordt voor de “zwakkeren” in deze “nieuwe wereld” en zorgt voor afdoende ondersteuning en begeleiding. Daarnaast is een gemeente geen commercieel bedrijf en zijn afwegingen uit oogpunt van winstmarges niet aan de orde.

Momenteel wordt de dienstverlening aan de balies binnen de centrale publieksbalie verdeeld over klantmanagers en medewerkers. De verdeling is gebaseerd op het soort product en de complexiteit van de producten of dienst. Een kapvergunning wordt afgegeven door een medewerker terwijl de aanvraag voor een bouwvergunning door een klantmanager wordt verwerkt.

Voor de invulling van dit concept is het noodzakelijk dat achter de balie één breed scala aan informatie en een goede kennis van werkprocessen beschikbaar is. Onderkend wordt dat hierbij de grens tussen front office en back office in de tijd gezien zal verschuiven. Naarmate de front office de beschikking krijgt over meer gegevens en informatie zullen steeds meer diensten via de front office afgehandeld worden. Een specifieke vorm van frontoffice vormt dienstverlening in digitale vorm via de gemeentelijke website. De bereikbaarheid is daarbij niet gebonden aan een locatie of tijd.

4.1.1. Bedrijfsprocessen

De gemeente Voerendaal wil haar burgers via alle mediakanalen op een gelijke wijze effectief en efficiënt bedienen. Dit impliceert dat moderne communicatie vormen (Internet, e-mail, telefoon, fax) worden ingebed in werkprocessen en procedures.

Centraal bij al deze ontwikkelingen staat:

- een goede, uniforme registratie en ontsluiting van documenten;
- een goede beschrijving c.q. een herinrichting van werkprocessen gekoppeld aan een transparante vraaggerichte beschrijving van producten en diensten.

Middels het beschrijven van de Administratieve Organisatie worden de bedrijfsprocessen in kaart gebracht en ontstaat er duidelijkheid over de informatiestromen en de procesgang.

4.1.2. Externe communicatie

De betrokkenheid van de inwoners bij de gemeente Voerendaal wordt vergroot door extra aandacht gericht op de verbetering van de leefbaarheid in de kleine kernen. Via allerlei communicatiekanalen worden alle doelgroepen geïnformeerd over het te voeren beleid en krijgen ze de mogelijkheid om hier op te reageren.

4.1.3. Internet

Internet (www.voerendaal.nl) biedt als communicatiekanaal nieuwe mogelijkheden om burgers thuis te bereiken. De huidige website van de gemeente Voerendaal wordt uitgebouwd tot een brede catalogus van informatie over diensten en producten van de gemeente. Daarnaast wordt de mogelijkheid geboden om via het web aanvragen te doen voor o.m. vergunningen, passen, rijbewijzen, c.q. klachten door te geven met betrekking tot de leefomgeving. Middels een actieve koppeling met de back-office systemen (primaire applicaties) kan de burger via de gemeentelijke website gegevens opvragen en zo bijvoorbeeld de status van zijn aanvraag voor een bouwvergunning bekijken (=transparantie).

Verder zijn hier links opgenomen naar andere bedrijven en instellingen binnen de gemeente Voerendaal. Daarmee vervult de website de rol van toegangspoort ("portal") voor de bewoners van Voerendaal.

	1. Dienst geeft <i>Antwoord</i> [®]	2. Kanaal geeft <i>Antwoord</i> [®]	3. Frontoffice geeft <i>Antwoord</i> [®]	4. Gemeente geeft <i>Antwoord</i> [®]	5. Overheid geeft <i>Antwoord</i> [®]
Leveren van prestaties					
Service	50% vragen per dienst in één keer beantwoord	50% vragen per kanaal in één keer beantwoord	60% gemeentevragen in één keer beantwoord	80% gemeentevragen in één keer beantwoord	80% overheidsvragen in één keer beantwoord
Kwaliteit	goede doorverwijzing per dienst	binnen een kanaal hetzelfde antwoord	ongeacht kanaalkeuze zelfde antwoord	gemeente is proactief en voorkomt onnodig burgercontact	overheid is proactief vanuit het netwerk met de burger aan het stuur
Producten/diensten en kanalen					
Levering producten en diensten door KCC	eenvoudige vragen en producten van een dienst	gemeentebrede vragen en eenvoudige producten	gemeentebrede meervoudige producten en diensten	gemeentebrede meervoudige en enkele complexe producten en diensten inclusief statusinformatie	overheidsbrede vragen, meervoudige producten en diensten inclusief statusinformatie
Inzet van kanalen	inrichting van frontoffice met kanalen naar keuze per dienst	gemeentebrede bundeling en regie per kanaal; één telefoonnummer, één website, één balie	kanalen onder één regie; kanaalsturing op telefoon en internet	internet wordt meer dominant met PIP als contactpunt met gemeente	internet is dominant kanaal; overheden delen telefonie- en internetfaciliteiten
Processen en besturing					
Rol KCC in proces	dienst heeft receptiefunctie met doorverwijzing naar juiste persoon in de dienst	informatie en intake van enkelvoudige producten en doorverwijzing naar juiste persoon in gemeente	alle processtappen voor enkelvoudige producten; beperkte intake en afhandeling door afdelingen voor meervoudige en complexe producten	alle processtappen van enkelvoudige producten; intake en regie op levering meervoudige en complexe producten	alle processtappen van enkelvoudige producten van overheid; intake en regie op levering meervoudige en complexe producten van overheid
Focus sturing KCC	kwaliteit en service burgercontact per dienst	kwaliteit en service burgercontact per kanaal	kwaliteit en service van ieder burgercontactefficiënte inzet kanalen	volledige afhandeling burgervraag; nakomen van afspraken met burgers; voorkomen van burgercontact	sturing op volledige afhandeling burgerbehoefte; vernieuwing overheidsdienstverlening
Systemen en informatie					
Beschikbare informatie in KCC	dienst wisselt informatie uit; dienst gebruikt eigen gegevensdefinities; registratie contact per dienst; producten klantgegevens intern per dienst	informatieuitwisseling per kanaal; definities per kanaal; registratie contact per kanaal; producten klantgegevens intern per kanaal	KCC wisselt informatie uit; KCC brede gegevensdefinities; registratie contact in KCC; burger heeft toegang tot statische informatie	hele gemeente wisselt informatie uit; gemeentebrede gegevensdefinities; registratie contact gemeentebreed; burger heeft inzicht via PIP	overheidsorganisaties wisselen informatie uit; overheidsbrede gegevensdefinities; registratie contact overheidsbreed; burger aan het stuur via PIP
Beschikbare systemen KCC	systemen ingericht per dienst; veel overlap gemeentebreed en beperkte koppeling	beginnende toegang tot backofficesystemen; per kanaal ondersteuning met kennissysteem	brede toegang tot backofficesystemen; ondersteuning met transactiesysteem KCC	volledige toegang tot backofficesystemen; ondersteuning met transactiesysteem gemeentebreed	toegang tot systemen alle overheden; ondersteuning met transactiesysteem overheidsbreed
Leiderschap en medewerkers					
Leiderschap KCC	meewerkend voorman per dienst met beperkte invloed; leren en ontwikkelen per dienst	bouw onderdelen KCC; nadruk op leren en ontwikkelen per kanaal	ontwikkeling KCC; professionalisering klantcontact	volwaardig gesprekspartner gemeente; leidende rol bij vernieuwing gemeentelijke dienstverlening	volwaardig gesprekspartner andere overheden; leidende rol bij vernieuwing overheidsdienstverlening
Medewerker KCC	accent op receptiefunctie; medewerkers identificeren zich met geleverd product	medewerkers zijn kanaalspecialisten; medewerkers identificeren zich met specialisme	medewerker zijn KCC-professionals; medewerkers identificeren zich met burgercontact	medewerkers KCC als regisseur van het contact met de burger en relatiemanagers; medewerkers identificeren zich met gemeente	medewerkers als professionele overheidsdienstverleners, dienstverleners is een beroep; medewerkers zijn het gezicht van de overheid