



Publieke dienstverlening vanuit de menselijke maat

Deze tijd vraagt meer dan ooit om de menselijke maat in publieke dienstverlening. Want wetgeving, beleid of de uitvoering blijken vaak niet goed aan te sluiten op de dagelijkse praktijk van mensen. Daardoor lopen zij vast in het systeem en verliezen het vertrouwen in de overheid. Mensen willen niet als een nummer, aanvraag of melding gezien worden maar als individu met eigen behoeften, vragen en zorgen. Goed toegankelijke dienstverlening die aansluit op wat zij nodig hebben, kan daarbij het verschil maken. Maar zet uw organisatie de inwoner al écht centraal? Is de menselijke maat zichtbaar in alle aspecten van uw dienstverlening?

Dienstverleningscan Menselijke Maat

BMC heeft een scan ontwikkeld die inzicht geeft waar verbeterkansen voor uw dienstverlening liggen. De scan kan zowel op organisatie- als teamniveau uitgevoerd worden. Afhankelijk van de startsituatie, het ambitieniveau en prioriteiten worden drie onderdelen getoetst:

1. Scan op dienstverleningsvisie & -strategie

Van dienstverleningswaarden naar servicebeloftes

Alles begint met een heldere visie op dienstverlening.

Het vertrekpunt daarbinnen zijn de

‘dienstverleningswaarden’ die door inwoners als

belangrijk worden gezien. Zoals bijvoorbeeld

persoonlijke aandacht, gemak, kijken naar de bedoeling van wetgeving of benaderd worden vanuit vertrouwen.

Deze waarden geven input voor het formuleren van

‘servicebeloftes’. Deze beloftes maken concreet waar

inwoners op mogen rekenen bij het afnemen van uw

dienstverlening. En geven richtlijnen voor de inrichting daarvan. Als bijvoorbeeld ‘Onze dienstverlening is voor

u begrijpelijk’ een servicebelofte is, dan geeft dat niet alleen concrete handvatten voor gewenst gedrag van

medewerkers, maar ook voor de inrichting van kanalen, de processen en de onderliggende systemen.

Klantgerichte cultuur voor het binden en boeien van medewerkers

Servicebeloftes zorgen voor vertrouwen in uw organisatie, geven focus, bieden kansen om te verbeteren en

vergroten de tevredenheid over de dienstverlening. Dat geldt niet alleen voor inwoners maar ook voor uw

medewerkers. Het blijkt dat het werken vanuit dienstverleningswaarden en servicebeloftes energie en

inspiratie geeft. En een belangrijke reden is voor medewerkers om voor uw organisatie te (blijven) werken.

Lerende cultuur: continu verbeteren van de dienstverlening

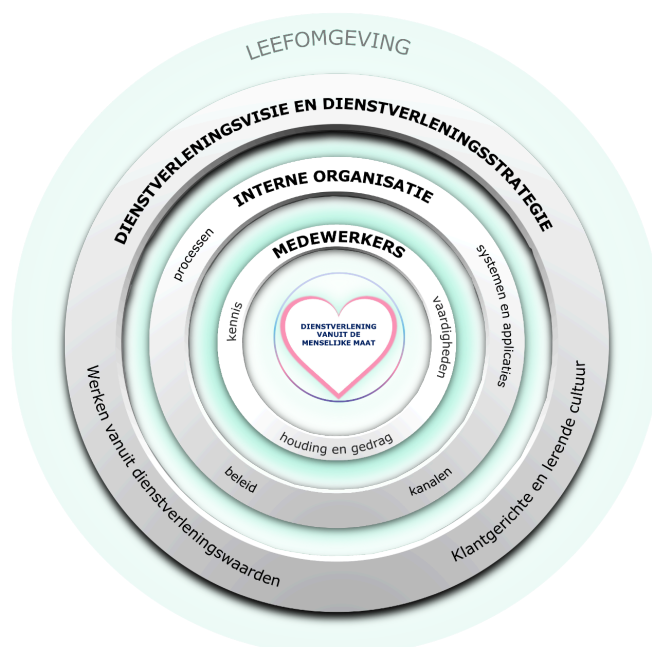
Het is belangrijk om te weten of inwoners uw servicebeloftes ook echt in de praktijk zo ervaren. Een lerende

cultuur staat daarom centraal binnen de aanpak van BMC, waarbij actief praktijkervaringen worden verzameld,

geanalyseerd en gedeeld. Het gaat dan om feedback van het KCC, klachten, social media, gesprekken aan de

balie of vanuit gebruikersonderzoek. Op basis van deze input kan de dienstverlening worden verbeterd en zo

ontstaat een feedback-loop én krijgen inwoners een gezicht binnen de organisatie.



2. Scan op interne organisatie

Hierbij wordt getoetst of de basis op orde is voor begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening. Met als doel dat inwoners en medewerkers niet worden beperkt door slecht ingerichte kanalen, ingewikkelde processen en verouderde systemen. Daarbij is aandacht voor de volgende onderwerpen:

- **Kanalen:** inwoners maken gebruik van verschillende dienstverleningskanalen, zoals de website, de mijn-omgeving, de balies en het KCC. Als inwoners niet in één keer goed geholpen worden, leidt dit tot herhaalvragen met extra uitzoekwerk en langere wachttijden. Een omnichannel aanpak zorgt dan voor regie zodat op elk kanaal dezelfde informatie getoond wordt en vanuit een kanaal eenvoudig doorgeschakeld kan worden naar een ander kanaal.
- **Processen:** mensgerichte dienstverlening vraagt ook om goede samenwerking binnen logische processen, zowel intern als met partners. Een manier om dat te organiseren is door gebruik te maken van klantreizen. Met als doel een gedeeld inzicht in klantbehoeften en het stimuleren van teamoverstijgend samenwerken om de dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen.
- **Systemen en applicaties:** Verouderde ICT-systemen vormen een van de grootste knelpunten bij het realiseren van mensgerichte publieke dienstverlening. Daarnaast zijn regelgeving en interne processen vaak het belangrijkste uitgangspunt bij de ontwikkeling van systemen en applicaties. Voor mensgerichte dienstverlening moet de gebruiker echter al in het ontwerp centraal staan.
- **Beleid:** goed beleid is simpel en sluit aan bij de dagelijkse praktijk van mensen. De enige manier om dit te bereiken is door het vroegtijdig betrekken van zowel burgers als uitvoeringsprofessionals. Door co-creatie ontstaat zo beleid dat begrijpelijk is voor inwoners en uitvoerbaar voor medewerkers.

3. Scan op medewerkers

Dienstverlening is mensenwerk. Binnen de scan wordt getoetst of uw medewerkers de juiste kennis, vaardigheden en houding en gedrag hebben om dienstverlening vanuit de menselijke maat te bieden.

- **Werken met servicebeloftes:** belangrijk is dat medewerkers weten wat de servicebeloftes zijn en wat dat betekent voor hun dagelijkse werk.
- **Maatwerk:** de menselijke maat vraagt om het uitgaan van de individuele situatie van mensen. Maar hoe doe je dat als blijkt dat maatwerk nodig is waarbij over de volle breedte van regelingen gezocht moet worden naar oplossingen?
- **Communicatie:** alle medewerkers die direct of indirect klantcontact hebben moeten in staat zijn om begrijpelijk te communiceren. Maar zo'n 2,5 miljoen mensen in Nederland hebben moeite met teksten en formulieren van de overheid. Dit kan leiden tot misverstanden of fouten.
- **Werken vanuit klantreizen:** goede dienstverlening vraagt om goede interne samenwerking. Werken vanuit het perspectief van de inwoner op basis van klantreizen, kan helpen om zichtbaar te maken hoe een inwoner zich beweegt door de organisatie en wat de eigen bijdrage van medewerkers daaraan is.



Om de verbeteropgave voor uw dienstverlening te realiseren biedt BMC gerichte ondersteuning voor:

- Het opstellen van een inspirerend en toekomstbestendig dienstverleningsconcept
- Een hieraan gekoppelde dienstverleningsstrategie die zorgt voor een informatiegestuurde afstemming van uw dienstverlening op de menselijke maat en leefwereld van inwoners
- Een dienstverlenende cultuur met servicegerichte, goed gekwalificeerde medewerkers
- Regie op de dienstverleningskanalen met heldere werkprocessen en goed ingericht informatiemanagement in lijn met de laatste wet- en regelgeving.

Meer informatie?

Wilt u meer weten over wat BMC voor uw organisatie kan betekenen bij het verbeteren van uw dienstverlening? Neem dan contact op met: Marcel Appels, 06-42221925 (marcel.appels@bmc.nl), Alfred van den Berg, 06-21978681 (alfred.van.den.berg@bmc.nl) of Margot Zuidervliet, 06-48805534 (margot.zuidervliet@bmc.nl).