

Ambities klantmanagement
Werk / Participatie

Bijlage 3.1 Ambities
Marktverkenning SVWI

De dienstverlening van het domein Werk & Participatie is erop gericht dat zo veel mogelijk mensen zo gewoon mogelijk werk doen, bij zo gewoon mogelijke werkgevers en tegen een zo gewoon mogelijk loon. En waar dit (nog) niet mogelijk is, burgers zich optimaal te laten ontwikkelen en mee te laten doen met de maatschappij.

De gemeente Amsterdam zet de burger centraal: wij faciliteren de burger om zoveel mogelijk zelf regie te voeren over zijn/haar dienstverlening. Wij bieden de burgers ondersteuning om (weer) zelfredzaam te zijn en hun plek in de samenleving vervullen. Dit kan op verschillende manieren: met (regulier of aangepast) werk, ondernemen, school (jongeren) en vrijwilligerswerk. De gemeente werkt binnen een netwerk van overheids- en private partijen samen met onder andere het UWV, gemeenten, werkgevers, onderwijsinstellingen en maatschappelijke organisaties om ervoor te zorgen dat de dienstverlening aansluit bij de behoeften van de burger.

Om een en ander te realiseren zijn de volgende ambities opgesteld:

- Selfservice
- Digitaliseren
- Automatisch afhandelen
- Gebruikersgemak
- Organisatie flexibiliteit
- Prestatiegericht sturen
- Procesflexibiliteit
- Regie bij burger
- Effectieve digitale matching
- Volledig klantkenmerken & volledig werkgeversprofiel
- Effectieve inzet instrumenten

1. Selfservice

Burgers en bedrijven voeren, in plaats van de medewerker, zelf een aantal activiteiten uit in het servicesysteem vergelijkbaar met mogelijkheden die burgers bijvoorbeeld hebben bij de banken. Dit leidt voor de klant tot optimaal eigenaarschap en verantwoordelijkheid over zijn/haar dossier (zelfregie) en tot minder werk voor de professional.

Selfservice heeft betrekking op gebruiker (burgers, bedrijven) al dan niet ondersteund door medewerkers van de front office. Een burger wordt bijvoorbeeld in de gelegenheid gesteld om zelf aanvullingen / mutaties op zijn/haar profielgegevens door te voeren waardoor de kwaliteit van de registraties toeneemt.

2. Digitaliseren

Digitaliseren is het end-to-end papierloos afhandelen en monitoren van werkprocessen en gegevens over de zaak vastleggen in een digitaal dossier. Door digitalisering wordt persoon, tijd, plaats en apparaat onafhankelijk werken mogelijk. Daarnaast is digitalisering een voorwaarde voor selfservice.

3. Automatisch afhandelen

Onder 'automatisch afhandelen' verstaan wij het vervangen van menselijke arbeid door machines of computers en computerprogramma's. Anders geformuleerd: routinematige activiteiten worden geautomatiseerd.

Automatische afhandeling van zaken leidt ertoe, dat minder tijd besteed hoeft te worden aan de meer recht-toe-recht-aan zaken. Daardoor kunnen medewerkers meer tijd besteden aan complexere zaken. Dit leidt enerzijds tot een kostenbesparing, anderzijds en mogelijk belangrijker tot grotere kans op uitstroom uit de uitkering en een medewerker die een grotere tevredenheid heeft over zijn inspanning.

Daar waar automatiseren niet kan wordt de medewerker optimaal ondersteund zodat hij/zij weet wat er van hem wordt verwacht.

Automatisering is het primaire middel voor efficiencyverhoging, kwaliteitsverbetering en kostenbesparing. Door automatisering:

- Worden activiteiten vereenvoudigd,
- Worden complexe berekeningen – bijvoorbeeld mutaties met terugwerkende kracht – snel en correct uitgevoerd,
- Wordt de verwerkingssnelheid voorspelbaar en de resultaten inzichtelijk
- Wordt besluitvorming meer uniform (geen rechtsongelijkheid door verschillende interpretatie van professionals).

4. Gebruikersgemak

De gebruiker (burger, werkgever of professional) snapt wat, wanneer en waarom hij of zij iets moet doen, dit in begrijpelijke taal, in zo min mogelijke handelingen en met een schermopbouw die aansluit bij de denkwijze van de gebruiker. Daarbij speelt ook gebruiksgemak in de bediening (keuzemenu's, dossieroverzichten, visueel) voor de burger/werkgever een belangrijke rol; hij/zij wil niet telkens moeten switchen tussen allerlei applicaties. De gebruiker wil ook buiten kantooruren en op mobiele apparaten van de systemen gebruik kunnen maken.

5. Organisatieflexibiliteit

Onder organisatieflexibiliteit verstaan wij de mogelijkheden om de informatievoorziening aan te passen aan organisatorische veranderingen (binnenkant) of veranderingen die de organisatie raken (buitenkant):

- zonder daarbij de stabiliteit van de bedrijfsvoering en het bedrijfsresultaat negatief te beïnvloeden en
- zonder tussenkomst van de leverancier (eenvoudig gezegd: zonder programmering van nieuwe software).

De ICT-systemen zijn daarmee in hun kern onafhankelijk van de gekozen organisatie inrichting of specifieke proces invulling. Daardoor is het mogelijk om snel en tegen lage kosten organisatiewijzigingen te kunnen doorvoeren, waarbij de informatie beschikbaar blijft. Maar ook dat medewerkers multidisciplinair ingezet kunnen worden en taken eventueel in regionale of ketenbrede samenwerkingsverbanden kunnen worden afgehandeld.

6. Prestatiegericht sturen

De proces- en systeeminrichting is gericht op resultaat. Daarmee worden feiten (via selecties/rapportages/dashboards) real time inzichtelijk, zodat m.b.v. analyses gestuurd kan worden op effectiviteit en efficiency van dienstverlening. Door te weten wat werkt, kunnen we de medewerker faciliteren met de juiste suggesties om zo een passende keuze te kunnen maken die past bij de persoonlijke situatie van de burger. Door data gedreven te werken, kunnen beleidseffecten worden beoordeeld en kan door middel van interventies waar nodig worden bijgestuurd ('het sluiten van de beleidscyclus').

Sturen op resultaat is de continue activiteit waarmee, op basis van actueel inzicht (productieaantallen, kwaliteit, tijdigheid, bottlenecks), de voorspelbaarheid van het proces en het eindresultaat positief worden beïnvloed.

7. Procesflexibiliteit

De proces- en systeeminrichting maken het mogelijk om snel en tegen lagere kosten processen te kunnen aanpassen.

- Zonder daarbij de voorspelbaarheid en kwaliteit van het afgesproken / beoogde resultaat negatief te beïnvloeden
- zonder tussenkomst van de leverancier (eenvoudig gezegd: zonder programmering van nieuwe software).

Voor het onderdeel matching zijn nog de volgende principes afgesproken:

8. Regie bij de burger

De burger beschikt over (meer) regie binnen het matchingsproces. De burger beschikt hiervoor over een eigen digitale omgeving voor het actualiseren van zijn/haar profiel, matching en gebruik van instrumentarium (moet wel afgestemd worden met professional).

9. Effectieve digitale matching

Het matchen van vraag en aanbod wordt effectief ondersteund door een matchingsmodule waarin continu in het proces door medewerkers gebruik van wordt gemaakt.

10. Volledig klantkenmerken & volledige werkgeversprofiel

Het klantkenmerken en de werkgeversprofiel bevatten de elementen die nodig zijn voor het maken van een slimme match en zijn gebruiksvriendelijk raadpleegbaar. Registratie vindt uniform en continu plaats.

11. Effectieve inzet instrumenten

Instrumenten worden ingezet op basis van inzicht in de effectiviteit van de instrumenten en op basis van het klantprofiel. Effectiviteit van het instrument wordt mede bepaald door eerdere ervaringen van het ingezette instrument bij een bepaald profiel (lerend systeem)