



Dienstverleningsconcept

**Op basis van bestaande kaders en principes bij
waterschappen GS en RW**

Regiegroep, 16 april 2015

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Begrip dienstverlening.....	4
Uitgangspunten	6
Bijlage.....	7

Inleiding

Het dienstverleningsconcept is te beschouwen als basis voor de invulling van onze specifieke dienstverlening. Het dienstverleningsconcept bouwt voort op bestaande kaders en principes. Het eindbeeld opgesteld door NUP is daarbij belangrijk. Het dienstverleningsconcept vindt zijn verdere uitwerking in andere opdrachten in spoor 5, namelijk: 5A1; Fijnstructuur van de organisatie, 5C1; Werkprocessen, 5D8: ICT serviceconcept

Eindbeeld NUP

De dienstverlening van het waterschap ontstaat steeds vaker in samenwerking met andere partijen. De regelgeving en taakstelling voor dienstverlening door overheidsinstanties is primair gericht op het 'ontzorgen' van de aanvrager. De complexiteit van de dienstverlening hoort volgens deze richtlijnen binnen de overheid zelf te blijven. Om de gewenste situatie te bereiken heeft het NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma e-overheid) een visie opgesteld met als eindbeeld voor 2015:

- transparant: informatie over rechten en plichten is eenduidig, begrijpelijk en vindbaar
- éénmalige gegevensverstrekking: wat bekend is, wordt hergebruikt en niet gevraagd
- elk loket is een juist loket: niemand wordt meer van het kastje naar de muur gestuurd
- vermindering van administratieve lasten: eenvoudig, inzichtelijk en goedkoop
- alle kanalen staan open (internet, e-mail, papier, telefoon, balie)
- het belangrijkste loket wordt het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente

De manier waarop dit eindbeeld gerealiseerd gaat worden, dienen de samenwerkende overheden (gemeenten, provincies, waterschappen enz.) zelf nader in te vullen. Hiervoor passen de Rijn-Oost waterschappen sinds 2012 het 1-Loket concept toe. Dit concept is ontstaan uit ervaringen die zijn opgedaan tijdens eerdere vormen van samenwerking met enkele noordelijke waterschappen, waterleidingbedrijven en gemeenten.

Binnen het eigen beheersgebied van een waterschap is het nodig om te kunnen doorschakelen naar de juiste organisatie, gebaseerd op de (externe) producten- en diensten-catalogi. Buiten het eigen beheergebied is het nodig om door te schakelen naar de juiste organisatie op basis van geografische locatie.

Andere bronnen

Daarnaast bouwt het dienstverleningsconcept voor WGSRW voort op verschillende kaders, principes en andere bronnen die al beschikbaar zijn, zoals:

- Waterschapsvisie op dienstverlening [Unie van Waterschappen, 2011]
- Dienstverlening volgens 1-Loket concept [WRW, 2011]
- 1-Loket notitie Rijn-Oost waterschappen [2012]
- Servicenormen Waterschappen [Unie van Waterschappen, 2013]
- Dienstverleningsconcept en Servicenormen (WGS, 2013)
- het principe 'grootschalig regisseren en kleinschalig uitvoeren' [2014]

De belangrijkste onderdelen van deze bronnen zijn verwerkt in de begripsbepaling en uitgangspunten voor het dienstverleningsconcept.

Begrip dienstverlening

Het dienstverleningsconcept heeft betrekking op de individuele dienstverlening. Het is vooral extern gericht maar is uiteraard ook een basis voor interne dienstverlening. Samenwerken met de keten staat bij de dienstverlening centraal. Het dienstverleningsconcept geeft tevens richting aan de invulling van in verbinding met de omgeving; hoe willen we ons opstellen.

Begripsbepaling

Het dienstverleningsconcept heeft betrekking op de individuele dienstverlening aan specifieke (groepen van) personen of organisaties en wordt in het kader hierna gedefinieerd.

Wij verstaan onder dienstverlening: de vraag-gestuurde interactie¹ met individuele inwoners, verenigingen, bedrijven, overheidsinstanties of andere organisaties. Deze interactie leidt in de meeste gevallen tot een concreet product.

Succesvolle dienstverlening heeft als belangrijkste kenmerken:

- de manier van omgaan met de aanvrager - prettig
- de kwaliteit van het geleverde product - goed
- de levertijd van het gewenste product - snel
- de efficiency van de product-levering - betaalbaar

Voorbeelden van dienstverlening:

- het aanvragen van een watervergunning
- het indienen van een melding of een klacht
- het vragen naar de kwaliteit van zwemwater

In het dienstverleningsconcept behandelen we de aanvrager van het product als een klant².

Het dienstverleningsconcept geeft vooral richting aan de manier van afhandelen, aan de gewenste prestaties, de inrichting van de werkprocessen en aan de keuze om producten via bepaalde kanalen te leveren.

Het dienstverleningsconcept laat voldoende ruimte over voor een specifieke operationele invulling. Het dienstverleningsconcept legt het accent dus vooral op *hoe* we dienstverlening bieden en in mindere mate op *wat* we bieden. Dat is het domein van iedere afdeling.

¹ Hiermee onderscheidt dienstverlening zich van communicatie dat voor een groot deel ook niet-vraaggestuurd is.

² Over het begrip klant is binnen de overheid regelmatig discussie. Dit vanwege het feit dat er sprake is van 'gedwongen winkelnering'.

Extern gericht

We richten ons in dit dienstverleningsconcept vooral op externe dienstverlening omdat externe aanvragers de afnemers zijn van onze belangrijkste producten. Bovendien komen afnemer en leverancier bij externe dienstverlening uit duidelijk gescheiden groepen, wat helpt om de rolverdeling scherp te krijgen. Externe gerichtheid is ook een belangrijk element van de organisatiecultuur en is nodig om de kenmerken van 'Waterschap 2025' te ondersteunen.

Intern gericht

Het dienstverleningsconcept vormt ook een basis voor de interne dienstverlening (collega's en afdelingen onderling). Een goede dienstverlening wordt sterk bepaald door houding en gedrag van medewerkers. Wanneer we dit binnen de organisatie niet oefenen zal dit ook merkbaar zijn in ons gedrag naar personen en organisatie buiten het waterschap.

Ketensamenwerken

Veel producten van het waterschap komen tot stand in samenwerking met externe organisaties. Voor het correct functioneren van deze keten-samenwerking is een goede onderlinge afstemming over de dienstverlening noodzakelijk.

Zo zijn de activiteiten in het kader van belastingheffing zijn ondergebracht bij GBLT. De dienstverlening op dit punt valt daarmee buiten het bestek van dit dienstverleningsconcept. De dienstverlening van GBLT is echter wel een onderdeel van de waterschapstaken. Het is belangrijk dat GBLT en waterschap GSRW naadloos op elkaar kunnen aansluiten. Daar waar nodig zullen we met GBLT in gesprek gaan om de visie op dienstverlening af te stemmen.

In verbinding met de omgeving

"In verbinding met de omgeving" is een belangrijk thema binnen het nieuwe waterschap. Dit thema betekent kort samengevat dat we de omgeving pro-actief willen betrekken bij de activiteiten van het waterschap, bijvoorbeeld door interactief samenwerken aan processen, aanspreekbaar zijn in het gebied en deelnemen aan netwerken. Het dienstverleningsconcept geeft richting aan hoe we ons hierbij als waterschap opstellen, en biedt handvatten om ervoor te zorgen dat we bij het verlenen van diensten in verbinding blijven met onze omgeving.

Uitgangspunten

De verzamelde uitgangspunten, aanbevelingen en gouden regels uit de bestaande organisaties GS en RW zijn vertaald naar uitgangspunten voor een succesvolle dienstverlening van het nieuwe waterschap.

De uitgangspunten zijn concreet en in acties geformuleerd:

De manier van omgaan met de aanvrager - prettig

- Help de klant volgens het motto: 'behandel de ander zoals je zelf behandeld wilt worden'.
- Maak communicatiekanalen toekomstbestendig, en passend bij de klantbehoefte.
- Wees bereikbaar voor de klant, via meerdere kanalen, volgens het 1-Loket concept.

De kwaliteit van het geleverde product - goed

- Besteed veel aandacht aan kwaliteit en deskundigheid.
- Maak alle informatie beschikbaar voor de klant, tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om dit niet te doen.
- Presenteer informatie ook proactief aan de klant.

De levertijd van het gewenste product - snel

- Wees duidelijk in de verwachtingen die klanten van ons mogen hebben.
- Stel scherpe servicenormen op om de klant zo snel mogelijk te helpen.
- Bewaak de voortgang door adequate coördinatie van de activiteiten.

De efficiency van de product-levering - betaalbaar

- Maak heldere afspraken met keten-partners over het beantwoorden en doorzetten van vragen en het afhandelen van meldingen.
- Voorkom het stellen van overbodige vragen, door zoveel mogelijk gebruik te maken van basisregistraties.
- Zorg voor continue verbetering van de afhandeling door monitoring en evaluatie.
- Maak voor dienstverlening een goede afweging van kosten en baten.

In de bijlage zijn de servicenormen van WGS uit 2013 opgenomen. Onze conclusie is dat deze servicenormen als startpunt voor waterschap GSRW ook uitstekend bruikbaar zijn. We stellen voor dat waterschap GSRW deze normen hanteert vanaf januari 2016 en later aanvult waar nodig. De servicenormen in de bijlage zijn aangepast op naam, adres etc.

Bijlage

Goed geregeld, graag gedaan!

Waterschap GSRW vindt het belangrijk dat inwoners, ondernemers en andere overheden ons gemakkelijk vinden en dat zij snel geholpen worden. Daarbij zijn wij u graag zo goed mogelijk van dienst. We hebben daarom servicenormen opgesteld waaraan wij ons houden bij onze dienstverlening. Zo weet u wat u van ons mag verwachten en wat u zelf kunt doen om snel en goed geholpen te worden. Hieronder zetten wij onze contactmogelijkheden en afspraken op een rij.

Internet



- U vindt meer informatie over het Waterschap GSRW, onze diensten en producten op www.xxx.nl.
- Wij zorgen ervoor dat onze informatie actueel, correct, begrijpelijk en goed toegankelijk is.
- Wij vermelden bij de informatie over onze producten en diensten wat u nodig heeft bij het indienen van een aanvraag, wat eventueel de kosten zijn en hoe lang de procedure duurt.

Social media



- Wij zijn tijdens kantoortijden via Twitter (@xxxx) bereikbaar. Wij streven ernaar binnen één werkdag op uw bericht te reageren. Tijdens calamiteiten kunt u van ons verwachten dat wij binnen één uur op uw bericht reageren.

Telefoon



- Van maandag tot en met vrijdag kunt u ons van 8.00 tot 17.00 uur bereiken via 0xx-xxxxxxx. Als u dit nummer belt, krijgt u altijd binnen 25 seconden een medewerker aan de lijn.
- Bij calamiteiten zijn wij 7 maal 24 uur bereikbaar via 0xx-xxxxxxx.
- Belt u rechtstreeks met een medewerker en is hij/zij niet aanwezig, dan kunt u een voicemail inspreken of een terugbelverzoek bij een collega achterlaten. Binnen twee werkdagen wordt u teruggebeld.

Post en e-mail



- Uw brief kunt u sturen naar Waterschap GSRW, postbus xxx, xxxxx.
- Uw e-mail kunt u sturen naar info@xxx.nl.
- Wij registreren alle verzoeken om informatie, wensen of vragen.
- U krijgt van ons een ontvangstbevestiging waarin staat welke medewerker of afdeling uw brief of e-mail behandelt.
- Wanneer er sprake is van wettelijke termijnen, dan nemen we die op in de ontvangstbevestiging.
- Wij beantwoorden brieven of e-mails binnen twee weken. Lukt dit niet, dan laten wij dat weten. Dan geven we aan op welke termijn we wel kunnen antwoorden.



Bezoeken

- U bent welkom op ons kantoor in xxxx aan de xxxxx. Ons kantoor is open van 8.00 uur tot 17.00 uur.
- Wanneer u een afspraak met één van onze medewerkers heeft, wordt u binnen vijf minuten bij de receptie opgehaald.

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en informatie. Wij houden ons aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Meldingen overlast of gevaar

- Bij gevaar, letsel en andere dringende gevallen ondernemen we gelijk actie.
- Doet u een melding, dan hoort u uiterlijk binnen twee werkdagen wat er met de melding gebeurt.
- Achteraf nemen wij contact met u op over de melding. Wij lichten toe wat er met de melding is gebeurd en vragen wat u vindt van de afhandeling.

Continue verbeteren

- We vinden het belangrijk dat we onze afspraken nakomen. We onderzoeken daarom met regelmaat de tevredenheid onder onze klanten en zijn voortdurend op zoek naar manieren om onze dienstverlening te verbeteren.

Wij horen graag van u

- Kunnen wij iets aan onze dienstverlening verbeteren of bent u juist erg tevreden? Laat het ons weten, uw aanwijzingen of ideeën zijn meer dan welkom.

Klachten

We doen ons best u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent en een klacht wilt indienen. Wij geven duidelijk aan hoe en waar u een klacht kunt indienen. Na ontvangst van de klacht nemen wij binnen één werkdag contact met u op. Binnen vijf werkdagen krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin staat welke medewerker of afdeling uw klacht behandelt. Ook leest u in de ontvangstbevestiging:

- of u binnen vier weken een inhoudelijke reactie krijgt.
- of uw klacht wordt behandeld door de klachtencommissie. Binnen tien weken na ontvangst doet de klachtencommissie een uitspraak.

Servicenormen op basis van wettelijke termijnen

Heffen en innen van waterschapsbelasting

- Het heffen en innen van de waterschapsbelasting wordt gedaan door het gemeenschappelijk belastingkantoor GBLT. Voor kwijtschelding, bezwaarschriften op de belastingaanslag en aanslag watersysteemheffing kunt u dan ook bij hen terecht.
- Via www.gblt.nl vindt u een dienstverleningshandvest. In dit handvest staat beschreven wat u van het GBLT kunt verwachten.

Aanvraag watervergunningen algemeen

- In de meeste gevallen gaat het hierbij om een aanvraag van een watervergunning op basis van de keur van het Waterschap GSRW. Wij streven er naar om 75% van de aanvragen binnen vier weken af te handelen. Uiterlijk binnen acht weken behandelen wij de aanvraag. Bij een complexe aanvraag kan deze termijn worden verlengd met een redelijke termijn. Wij informeren u hier dan over.

Aanvraag watervergunning met inspraakprocedure

- In bepaalde gevallen is een inspraakprocedure verplicht. Bij een inspraakprocedure geeft het waterschap inwoners, bedrijven, e.d. de gelegenheid hun mening te geven over het ontwerpbesluit. Daardoor is meer tijd nodig voor een beslissing. Dan geldt dat u binnen zes maanden na het indienen van uw aanvraag voor een watervergunning met inspraakprocedure een beslissing ontvangt. Bij een zeer ingewikkelde of omstreden aanvraag kan deze termijn met een redelijke termijn worden verlengd. Dit gebeurt binnen vier tot acht weken na ontvangst van uw aanvraag. Voordat het waterschap besluit tot verlenging, krijgt u de gelegenheid uw mening daarover te geven. Wij informeren u hier dan over.

Melding doen

- Niet voor alle werkzaamheden rondom het water is een vergunning nodig, maar is een melding voldoende. Wij streven er naar om binnen twee weken een antwoord op uw melding te geven.