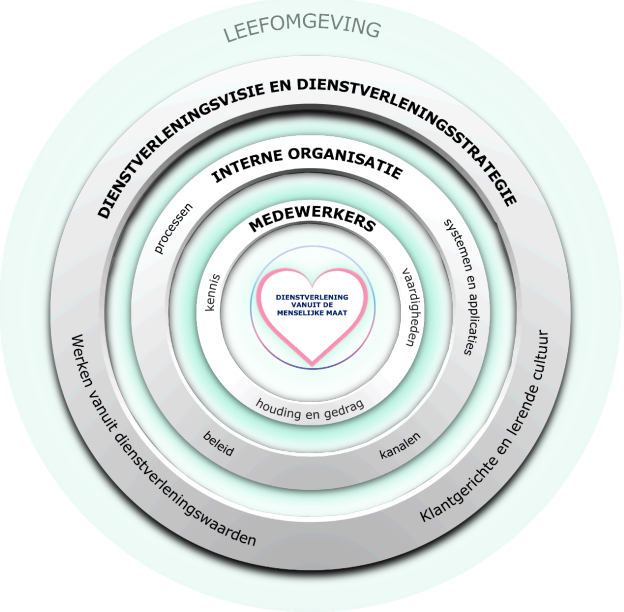
Publieke dienstverlening vanuit de menselijke maat

In deze tijd is het belangrijker dan ooit om de mens centraal te stellen in publieke dienstverlening. Want veel inwoners vinden de dienstverlening van de overheid ingewikkeld. Ze raken verstrikt in complexe formulieren en procedures en verliezen het vertrouwen. Mensen willen zich geen nummer voelen, maar gezien en gehoord worden - met hun eigen behoeften, vragen en zorgen. Begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening maakt dan het verschil. Dit vraagt om eenvoud, heldere communicatie, gebruiksvriendelijke systemen én persoonlijk contact maken. Juist die combinatie zorgt voor dienstverlening die werkt. Maar hoe mensgericht is uw organisatie écht? Wordt de inwoner werkelijk centraal gesteld binnen de dienstverlening?

Dienstverleningsscan Menselijke Maat



Met onze dienstverleningsscan brengen we in kaart waar kansen liggen om (nog) mensgerichter te werken. De scan is flexibel inzetbaar op zowel team- als organisatieniveau, afgestemd op uw ambities en prioriteiten. We kijken daarbij naar drie onderdelen:

1. Scan op visie en strategie

Mensgerichte dienstverlening begint bij een duidelijke visie. Wat vinden inwoners belangrijk? Denk aan persoonlijke aandacht, vertrouwen, eenvoud, gebruiksgemak of een oplossingsgerichte houding. Vanuit die waarden kunnen ‘servicebeloftes’ geformuleerd worden, die richting geven aan het gedrag van medewerkers én aan processen, systemen en communicatiekanalen. De vraag daarbij is wat inwoners mogen verwachten van uw dienstverlening. Als bijvoorbeeld een servicebelofte is "Onze dienstverlening is begrijpelijk", dan heeft dat gevolgen voor het taalgebruik op de website, de samenwerking tussen teams en de inrichting van applicaties.

Klantgerichte en lerende cultuur

Servicebeloftes geven vertrouwen en zorgen voor focus en een klantgerichte cultuur. Niet alleen inwoners profiteren daarvan – ook medewerkers ervaren meer werkplezier, eigenaarschap en motivatie. Het is ook belangrijk om te weten hoe inwoners uw dienstverlening in de praktijk ervaren. Voor dit inzicht moeten actief praktijkervaringen van inwoners verzameld, geanalyseerd en gedeeld worden. Het gaat dan bijvoorbeeld om feedback van het KCC, klachten en complimenten, social mediaberichten, gesprekken aan de balie of input vanuit gebruikersonderzoek. Door deze waardevolle bronnen slim te combineren ontstaat een ‘feedbackloop’ om de dienstverlening doorlopend te verbeteren. En krijgen inwoners echt een gezicht voor uw organisatie.

2. Scan op interne organisatie

Hierbij wordt getoetst of kanalen, processen, systemen en beleid vanuit het oogpunt van de inwoners zijn ingericht.

- **Kanalen** | Is informatie op elk kanaal eenduidig en wordt de inwoner snel en goed geholpen? Als dit niet zo is, leidt dit tot herhaalvragen met extra uitzoekwerk en langere wachttijden.
- **Processen** | Is er een gedeeld inzicht (vanuit klantreizen) in de behoeften van inwoners en werken teams, afdelingen en externe partners goed samen voor een optimale klantbeleving?
- **Systemen en applicaties** | Zijn ICT-systemen gebruikersgericht en up-to-date? Verouderde systemen staan goede dienstverlening vaak in de weg. Daarom moet de medewerker in het ontwerp van systemen centraal staan in plaats van beleid en wetgeving.
- **Beleid**|Is beleid helder en uitvoerbaar? De enige manier om dit te bereiken is door zowel inwoners als professionals in de uitvoering vroegtijdig te betrekken, zodat gebruikgemaakt wordt van hun ervaringsdeskundigheid.

3. Scan op medewerkers

De sleutel tot goede dienstverlening zit in de mensen die het uitvoeren. We bekijken of medewerkers beschikken over de juiste kennis, vaardigheden én houding en gedrag.

- **Servicebeloftes als kompas** | Medewerkers moeten de servicebeloftes kennen én begrijpen wat die betekenen voor hun dagelijkse werk. Zo weten zij waar ze voor staan en welke afspraken nagekomen moeten worden.
- **Maatwerk als uitgangspunt** | Dienstverlening volgens de menselijke maat betekent oog hebben voor de unieke situatie van iedere inwoner. Maar hoe organiseer je maatwerk als dit vraagt om creatieve oplossingen over verschillende regelingen heen?
- **Heldere communicatie** | Iedere medewerker met (indirect) klantcontact moet begrijpelijk kunnen communiceren. Want 4,5 miljoen mensen in Nederland hebben moeite met overheidsformulieren en -teksten. Onduidelijkheid leidt tot fouten en misverstanden.
- **Werken vanuit klantreizen** | Goede dienstverlening vraagt om samenwerking. Werken vanuit klantreizen zorgt ervoor dat het perspectief van de inwoner daarbij centraal staat. En wordt inzichtelijk wat goed gaat en waar knelpunten zitten.

Aan de slag met uitkomsten

De dienstverleningsscan levert concrete inzichten op waarmee u direct aan de slag kunt. BMC kan daarbij op verschillende manieren ondersteunen. Denk bijvoorbeeld aan het ontwikkelen van een inspirerende dienstverleningsvisie. Of programmamanagement voor centrale regie op verbeterprojecten. Ook geven we inzicht in formatievraagstukken, detacheren we professionals met specifieke expertise en richten we signaal- en feedbackmanagement in om de dienstverlening af te stemmen op de behoeften van inwoners. In de bijlage vindt u een overzicht van onze oplossingen.

Meer informatie?

Wilt u meer weten over wat BMC voor uw organisatie kan betekenen? Neem dan contact op met:

Marcel Appels
06-42221925
marcel.appels@bmc.nl

Margot Zuidervliet
06-48805534
margot.zuidervliet@bmc.nl

Oplossingen BMC voor mensgerichte dienstverlening

Dienstverleningsscan Menselijke Maat
De scan geeft inzicht hoe de dienstverlening nu georganiseerd is, hoe inwoners deze ervaren, waar verbeterkansen liggen en welke stappen daarvoor gezet kunnen worden. BMC ondersteunt opdrachtgevers daarbij met onderstaande oplossingen:

Een inspirerende visie en mensgerichte strategie geven trots, focus en energie om samen aan de slag te gaan met het verbeteren van de dienstverlening.

Signalen en feedback vanuit de samenleving geven input voor het continu verbeteren en afstemmen van de dienstverlening op de logica en leefwereld van mensen.

Goed opdrachtgeverschap en aansluiten op wetgeving en landelijke ICT-ontwikkelingen, zijn belangrijke voorwaarden voor gebruiksvriendelijke digitale dienstverlening.

Organisatiebreed lopen er vaak meerdere projecten om de dienstverlening te verbeteren. Regie daarop en het meenemen van medewerkers is cruciaal om resultaten te behalen.

Voorbereid zijn op de toekomst vraagt om inzicht in de huidige en benodigde formatie en de gevraagde organisatieontwikkeling en besturingsfilosofie.

Het verbeteren van de dienstverlening en inspelen op ontwikkelingen vraagt om flexibele inzet van de juiste capaciteit en expertise op het juiste moment.