



De Rotterdamse
Dienstverlening



De Rotterdamse Dienstverlening

Doen we zo.



Gemeente
Rotterdam

Voorwoord.

Persoonlijk. Betrouwbaar. Eigentijds.

De tevredenheid van Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening hangt af van hoe we deze drie kernbegrippen de komende vier jaar met elkaar invullen. Dat ik tevredenheid van groot belang acht, mag duidelijk zijn. De college-target ambitieert een vermindering van 30% van het percentage Rotterdammers dat ontevreden is over het contact met de gemeente.

Een belangrijke opgave. Want met elke tevreden Rotterdammer herstellen we namelijk het vertrouwen in de overheid. De opgave 2023-2026 '**De Rotterdamse Dienstverlening**', die u voor u hebt, speelt daarin een grote rol.

Gelukkig is de basis om aan de tevredenheid te werken al gelegd vanuit het vorige programma: #GoedGeregeld. De komende periode pakken we door op deze reeds ingezette lijn. Dat doen we resultaatgericht. Niet in de vorm van een programma, maar van een opgave. Een opgave opgesteld voor en door Rotterdammers. Dit betekent onder andere meer menselijke maat en minder

loketten. Een logische dienstverlening die aansluit bij de behoefte met een kritische blik van buiten naar binnen. Dit doen we samen. Met elkaar staan we aan de lat om de dienstverlening van en het contact met de inwoners en ondernemers naar een hoger niveau te tillen.

Aan alle collega's, bewoners en andere partijen die een bijdrage hebben geleverd aan het tot stand komen van deze opgave: bedankt! De komende periode zorgen we ervoor dat we met elkaar de vruchten kunnen plukken.

**De Rotterdamse Dienstverlening
doen we zo!**



Maarten Struijvenberg
*Wethouder Financiën, Organisatie,
Dienstverlening, Grote Projecten*

Inleiding.

Iedere Rotterdammer heeft weleens contact met de gemeente. Met een vraag, een melding of met een verzoek om iets te regelen. Dat kan gaan over financiële hulp, het organiseren van zorg, het opstarten van een onderneming of het aanvragen van een paspoort. Hoe Rotterdammers dit contact ervaren, hangt af van de manier waarop wij onze dienstverlening hebben ingericht.

De afgelopen jaren is het vertrouwen in de overheid onder druk komen te staan. Het is aan alle overheden om dit vertrouwen te herstellen, want de gemeente kan dat niet alleen. Maar met goed contact en goede dienstverlening kunnen we wel een belangrijke bijdrage leveren om het vertrouwen van Rotterdammers in de overheid te verbeteren.

Rotterdammers willen persoonlijk contact en een betrouwbare overheid. Wij willen dat Rotterdammers tevreden zijn over onze dienstverlening. Met de opgave **De Rotterdamse Dienstverlening** maken we daar werk van.

Voor persoonlijk en betrouwbaar contact moet onze dienstverlening goed georganiseerd zijn. Rotterdammers mogen verwachten dat we vriendelijk en duidelijk zijn. Dat zij de gemeente makkelijk

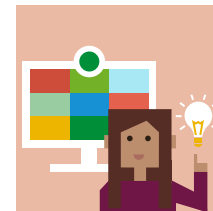
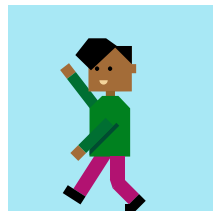
Met De Rotterdamse Dienstverlening gaan we voor persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds contact.

kunnen bereiken, dat we op tijd antwoord geven en dat we afspraken nakomen. Daarom verbeteren we de infrastructuur rondom het contact met Rotterdammers.

We zorgen dat we continu leren van het contact met Rotterdammers. Daarom luisteren we goed en gebruiken we de ervaringen van Rotterdammers om onze dienstverlening te verbeteren.

Ontwikkelingen in onze dienstverlening staan niet stil. We zijn eigentijds en bewegen mee op ontwikkelingen in de samenleving. Ook zorgen we dat alle collega's op dezelfde manier kunnen werken om uitvoering te geven aan onze dienstverlening.

Kortom: met **De Rotterdamse Dienstverlening** gaan we voor persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds contact.



De Rotterdamse Dienstverlening doen we samen.

Dit document is voor alle collega's, betrokkenen en partners van de gemeente Rotterdam die willen weten hoe we werken aan de opgave van **De Rotterdamse Dienstverlening** en hoe we het verhaal samen en consistent kunnen uitdragen. Alleen ga je sneller, samen kom je verder.

De Rotterdamse Dienstverlening is dan ook niet alleen een opgave van het cluster Dienstverlening, maar van alle clusters. We werken namelijk allemaal voor de stad. Samen bouwen we aan een betrouwbare overheid die dicht bij de Rotterdammer staat.

Ons doel is om in de collegeperiode 2023 – 2026 het percentage Rotterdammers dat ontevreden is over ons contact terug te brengen met 30%. Dat meten we aan de hand van 4 indicatoren:



1

Algemene tevredenheid

3

Duidelijkheid

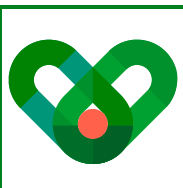
2

Vriendelijkheid

4

Tijdigheid

De Rotterdamse Dienstverlening doen we samen.



Persoonlijk contact

Persoonlijk contact gaat om het intermenselijke contact – tussen medewerkers van de gemeente en de Rotterdammers. Van de baliemedewerker tot de BOA op straat. En van een inwoner met een hulpvraag, tot een ondernemer die een vergunning aanvraagt. Dit is meer de zachte, persoonlijke kant van dienstverlening.

We zetten de Rotterdammer centraal. De logica van Rotterdammers is ons uitgangspunt. We luisteren goed, naar iedereen. Want **De Rotterdamse Dienstverlening** is er voor alle Rotterdammers. We zijn inclusief en toegankelijk. En met aandacht voor individuele omstandigheden. De menselijke maat betekent dat we soms ruimte zoeken binnen de regels. In het contact gaan wij uit van verantwoord vertrouwen. We handelen empathisch en zijn vriendelijk.



Betrouwbaar contact

Met **betrouwbaar contact** bedoelen we aan de ene kant het contact via systemen, processen en de producten die wij aanbieden. Die zijn consistent, makkelijk en gebruiksvriendelijk ingericht. Het maakt daarbij niet uit via welke ingang Rotterdammers contact leggen. Of dat via de balie, op straat, de telefoon, website of sociale media is, de service is gelijk.

Betrouwbaar contact betekent ook dat we transparant en eerlijk zijn. We laten zien wat de gemeente doet en waarom. Nee is ook een antwoord. We communiceren duidelijk en in heldere taal. Zodat inwoners, ondernemers en organisaties ons begrijpen en weten waar zij aan toe zijn. De gemeente reageert op tijd, met een antwoord of duidelijkheid over een vervolgproces.



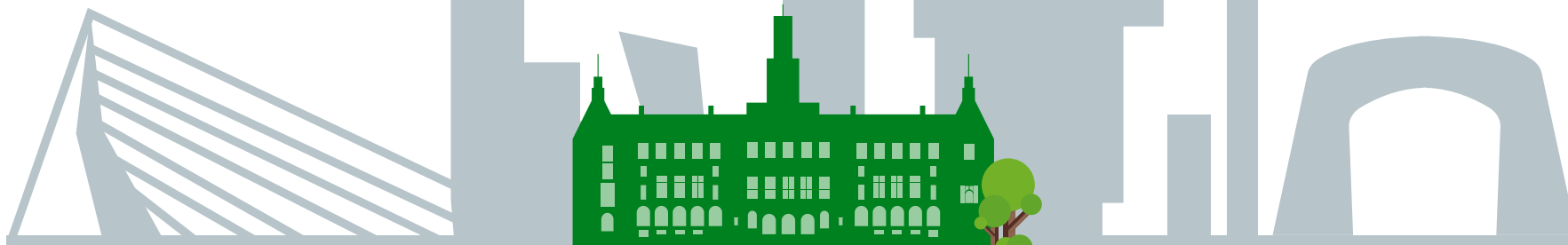
Eigentijds contact

Eigentijds contact betekent dat we als gemeente modern en toekomstgericht zijn in onze dienstverlening. Wij kijken vooruit en spelen in op ontwikkelingen in de samenleving en techniek. We zijn vooruitstrevend en bieden ruimte om te experimenteren.

We gaan op zoek naar toepasbare innovaties en stimuleren onderzoek hiernaar. Deze kennis delen we, zodat we kunnen inspireren en van elkaar kunnen leren. Ook helpen we medewerkers in de ontwikkeling van de gewenste competenties. Samen zorgen we dat we klaar zijn voor **De Rotterdamse Dienstverlening** van de toekomst.

De Dienstverleningprincipes.

Sinds 2019 werkt de gemeente met zes principes voor passende dienstverlening. Deze principes vormen het fundament waarop we verder bouwen aan onze dienstverlening. Ze zijn aangevuld met de lessen over menselijk maat.



1

We zetten de behoefte van de Rotterdammer centraal.



4

Onze dienstverlening is eigentijds.



2

We zijn betrouwbaar in de dienstverlening die we leveren.



5

We werken samen met de stad.



3

We maken onze dienstverlening makkelijker.



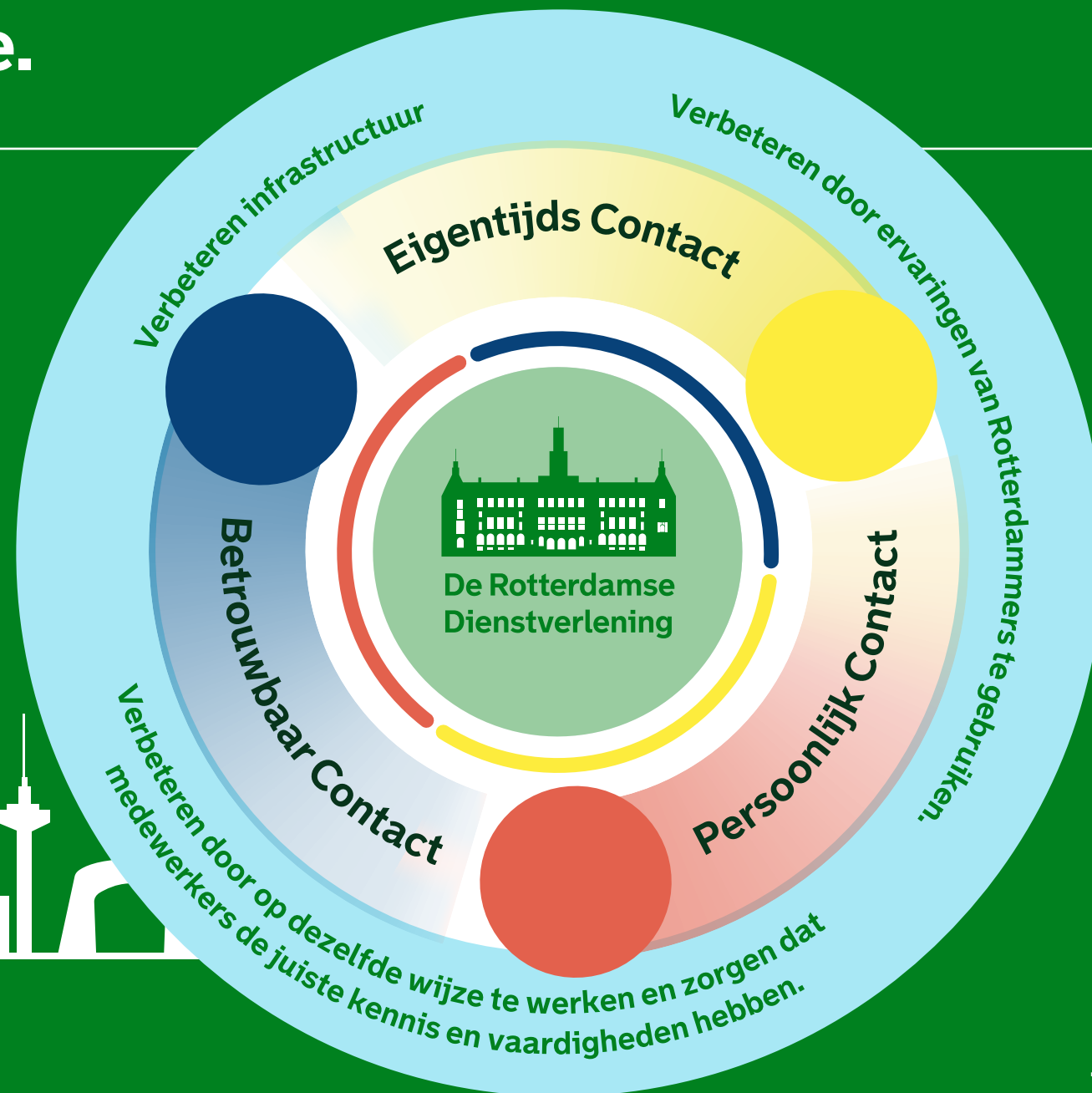
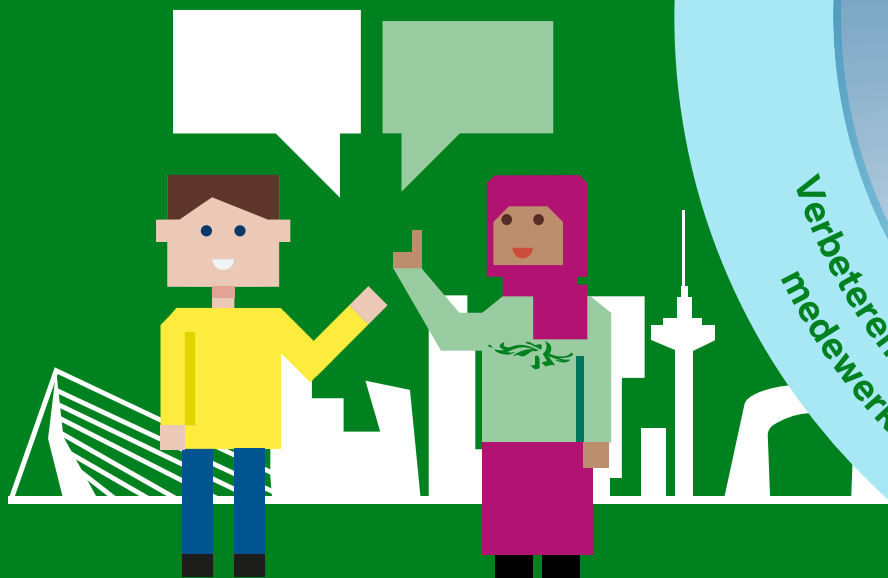
6

We zijn attent en communiceren duidelijk.



Praatplaat: visualisatie van de opgave.

Rotterdammers willen persoonlijke dienstverlening en een betrouwbare overheid. Wij willen dat Rotterdammers tevreden zijn over onze dienstverlening. Met de opgave De Rotterdamse Dienstverlening maken we daar werk van.



Dit gaan we doen.

Verbeteren infrastructuur klantcontact

Eén gezicht

Voor Rotterdammers zijn we één gemeente en hebben we één gezicht. Dat betekent dat we websites beperken, portalen op elkaar aansluiten, toewerken naar één gemeentelijke app en dat Rotterdammers ongeacht het kanaal hetzelfde antwoord krijgen.

Doorontwikkeling publiekslocaties

Door de komst van wijkhubs en het feit dat 90% van onze dienstverlening digitaal aan te vragen is, onderzoeken we welke behoefte Rotterdammers hebben voor de publiekslocaties en hoe we die efficiënt, toegankelijk en vriendelijk kunnen inrichten.

Klantcontactcentrum

Ons externe callcenter (Ro!Entree) wordt een nieuwe afdeling van de gemeente Rotterdam en gaat behalve telefonie ook de andere contactopties zoals chat en webcare bedienen.

Passende contactkanalen

Voor alle Rotterdammers is een contactkanaal dat past. In 2026 moet het mogelijk zijn dat Rotterdammers de 423 producten en diensten van de gemeente via de verschillende contactkanalen kunnen aanvragen.

Wijkhubs

Iedere wijk krijgt een wijkhub waar Rotterdammers terecht kunnen met hun vragen aan de gemeente en zaken kunnen aankaarten die in hun wijk spelen. Daarnaast bieden wijkhubs een plek voor gemeentelijke initiatieven die in de wijk van belang zijn.

Gemeentelijke informatie beter ontsluiten

De vraag-antwoord database van 14010 komt beschikbaar voor alle collega's. Zodat zij makkelijk antwoorden kunnen opzoeken of terugbelverzoeken kunnen indienen. Het tweedelijns team publieksreacties maken we bekender onder collega's.



Dit gaan we doen.

Leren van ervaringen van Rotterdammers

Testen, testen, testen

We testen de producten, diensten en informatie van de gemeente voordat we ze in gebruik nemen. Ze moeten persoonlijk, inclusief, makkelijk en vertrouwd zijn. Dat doen we als ze nieuw zijn, ze vernieuwd worden of als we signalen krijgen dat Rotterdammers er moeite mee hebben.

Aansluiten op emotionele behoeftes

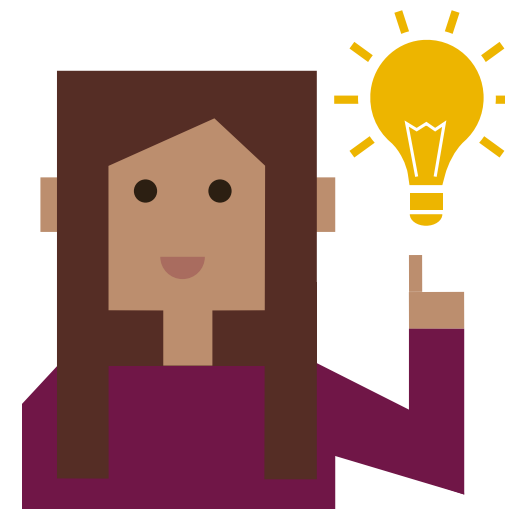
We achterhalen welke gevoelens en emoties Rotterdammers ervaren in hun contact met de gemeente. Met creatieve toepassingen spelen we in op deze behoeftes, zodat Rotterdammers een positieve totaalbeleving van onze dienstverlening hebben.

Metten van dienstverlening

We monitoren het contact dat we hebben met Rotterdammers en vragen of ze tevreden zijn over onze dienstverlening. Hiervoor gebruiken we de methode NPS (Net Promotor Score). Daarnaast gebruiken we de vragen van Rotterdammers op wijk- en op onderwerpniveau om onze dienstverlening zo passend mogelijk te maken.

Extra aandacht voor specifieke groepen

De dienstverlening van de gemeente is gericht op alle Rotterdammers, maar we hebben extra aandacht voor drie specifieke groepen: jongeren, Rotterdammers met beperkte digitale vaardigheden en Rotterdammers die moeite hebben met taal.



Dit gaan we doen.

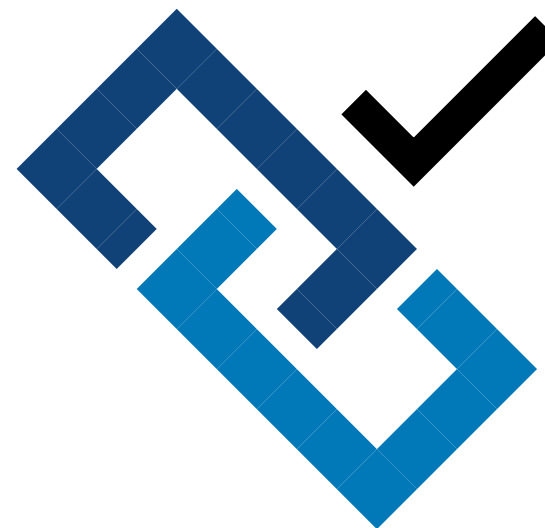
Netwerk en vakontwikkeling

Opgave voor het hele concern

De opgave om de infrastructuur rond klantcontact te verbeteren is voor heel de gemeente en vraagt acties van alle clusters. De clusters zijn zelf verantwoordelijk om de opgaves in hun organisatie in te richten en uit te voeren. Cluster Dienstverlening voert hierop regie en ondersteunt hierbij.

Opgave voor cluster Dienstverlening

Er is behoefte aan vakontwikkeling, ontmoeting en inspiratie op het vakgebied van dienstverlening. Collega's van het cluster Dienstverlening kunnen daarin de expertrol vervullen. De Menselijke Maat nemen we mee bij het opleiden van medewerkers met contactfunctie. Samen met HR bekijkt cluster Dienstverlening wat nodig is om de competenties van collega's te laten groeien als het gaat om dienstverlening en klantcontactervaringen.



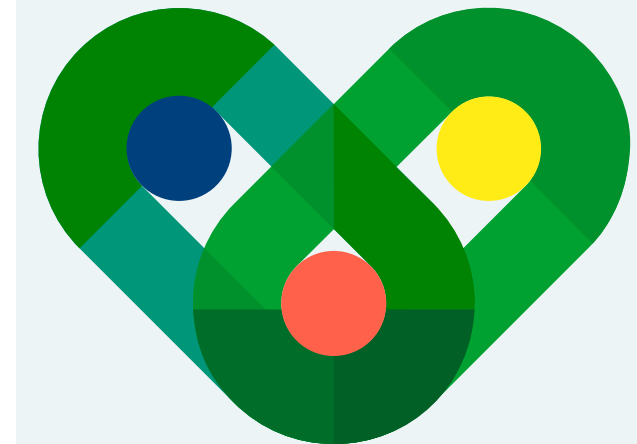
Zo communiceren we.

De Rotterdamse Dienstverlening staat voor persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds contact. We maken communicatiemiddelen en creëren momenten om onze collega's en ons netwerk te informeren, inspireren, betrekken en activeren. In onze communicatie stellen we onszelf daarom altijd de vraag: Past dit bij persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds contact?

Label

De Rotterdamse Dienstverlening heeft een eigen label. Dit label zorgt voor herkenning en helpt in het onderscheiden van andere programma's. In het label staan 'beweging', 'in contact staan' en 'samenwerken' centraal.

De drie stippen staan voor persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds. Samen vormt het een abstract hart. Een passende vorm voor de warme, menselijke kant van onze dienstverlening. Het label wordt alleen intern gebruikt.



De Rotterdamse Dienstverlening

Tot slot.

Samen bouwen aan een betrouwbare overheid die dicht bij de Rotterdammer staat. Dat doen we met persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds contact.

Wil je meer weten over de opgave, één van de projecten of in contact komen met een medewerker van het cluster Dienstverlening? Neem dan contact met ons op.

Contact

Stuur een e-mail naar:
derotterdamsdienstverlening@rotterdam.nl



