

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40
Rotterdam

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl

E-mail: post@stadhuis.rotterdam.nl

Fax: (010) 413 02 50

Inlichtingen: drs. W.M.A. Groenewold

Telefoon: (010) 417 26 29

Ons kenmerk: U0702.0074

Betref: uw brief van 16 januari 2007

Datum: 27 februari 2007

Aan:

Aart Martin de Jong
BurgerPanel Rotterdam
Postbus 3226
3003 AE Rotterdam

Geachte heer De Jong,

Wij danken u hartelijk voor de toezending van de eerste productie van het BurgerPanel, de quick scan stadswinkels, via uw brief van 16 januari 2007.

De gemeente Rotterdam werkt nu ruim een jaar aan het programma Verbetering Dienstverlening. Door middel van dit programma – de naam zegt het al – streven wij naar verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan onze burgers, ondernemers en instellingen. Belangrijk onderdeel daarvan vormt het ter beschikking stellen van de gemeentelijke producten en diensten via toegankelijke en gebruikersvriendelijke contactkanalen - de stadswinkels, het gemeentelijk servicenummer (0800-1545), het internet (gemeenteloket op Rotterdam.nl) en post en e-mail.

Inmiddels zijn er zeven stadswinkels geopend in Rotterdam. Ten tijde van uw onderzoek waren dat er vijf, waarvan u er vier heeft onderzocht.

Het verheugt ons allereerst dat u concludeert dat de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de stadswinkels heel goed is. U tekent daarbij aan dat routebordjes naar de stadswinkels wel gewenst zijn. Wij nemen uw constatering zeer serieus en zullen in het aankomend jaar de mogelijkheden voor routebordjes onderzoeken en hieraan vervolgens uitvoering geven.

Communicatie over de stadswinkels

U constateert dat het begrip stadswinkel nog niet echt leeft bij Rotterdammers. U beveelt daarom aan – door middel van diverse concrete suggesties – de communicatie over de stadswinkels te verbeteren. Wij vinden dit relevante en bruikbare suggesties, die bovendien naadloos passen in onze eigen strategie. Daarover graag het volgende.

De verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening gaat niet van de ene op de andere dag. Onze communicatiestrategie is afgestemd op de geleidelijke ontwikkeling en de gefaseerde invoering van het dienstverleningsconcept. Dat betekent dat er de afgelopen jaren stedelijke campagnes zijn geweest over het telefonisch servicenummer en gemeenteloket op www.rotterdam.nl.

Bij de opening van een stadswinkel is telkens gekozen voor een gebiedsgerichte aankondiging, omdat nog niet alle stadswinkels zijn geopend. Bovendien hebben wij ervoor gekozen om voorlopig nog niet teveel ruchtbaarheid te geven aan de stadswinkels. Juist vanwege het feit dat hier sprake is van een geleidelijke verbetering en uitbreiding van de

dienstverlening, wilden wij geen onterechte verwachtingen wekken. Met de stadswinkels willen wij de gemeente presenteren met één gezicht, éénzelfde uitstraling, waar bovendien een steeds groeiend aanbod van producten en diensten kan worden geleverd. Op dit moment zijn dat, naast de producten van burgerzaken, ook de producten op het gebied van parkeren en een aantal producten van de belastingdienst. En natuurlijk kunnen de medewerkers van de stadswinkels informatie verstrekken over alle gemeentelijke producten en diensten. Nu het producten- en dienstenassortiment is toegenomen, kunnen we gaan investeren in goede informatievoorziening aan de Rotterdammers. Wij zijn dan ook verheugd u te kunnen mededelen dat er in de eerste helft van 2007 een stedelijke campagne wordt gestart over de stadswinkels.

Naast deze algemene publiekscampagne om de stadswinkels stadsbreed te introduceren, hebben de stadswinkels ook een plek in verschillende andere uitingen. Enkele voorbeelden:

- de huis-aan-huis verspreide deelgemeentegidsen bevatten een katern over dienstverlening waarin de verschillende kanalen en mogelijkheden worden toegelicht; dit katern verschijnt in een oplage van 10.000 stuks ook nog eens apart om te worden uitgezet over publieksinformatiepunten in de stad, zoals wijkgebouwen, bibliotheken, verzorgingstehuizen, e.d.
- voor de verschillende buitendienstmedewerkers (bijv. parkeerwachters van Stadstoezicht), relaties van de gemeente (bijv. woningbouwcorporaties), maar ook voor de politie (de wijkagenten) zijn visitekaartjes gemaakt met de adressen van de stadswinkels en deelgemeentekantoren, het webadres en het telefoonnummer;
- op de website wordt verwezen naar de verschillende contactmogelijkheden en bij de printversie van iedere pagina worden de contactkanalen afgebeeld; de vermeldingen in diverse gidsen ((Telefoongids, Gouden Gids, het Maasboekje en de Gemeentegids).
- Vanaf dit jaar liften de stadswinkels ook mee in de algemene dienstverleningscampagnes. Voortaan wordt in deze algemene campagnes verwezen naar alle drie de kanalen.

Te verkrijgen producten

De campagnes over de dienstverlening worden opgehangen aan producten die te verkrijgen zijn bij de kanalen. Dit om duidelijk te maken wat burgers en ondernemers kunnen 'regelen' via de drie belangrijkste gemeentelijke kanalen: het telefonisch servicenummer, Rotterdam.nl en de stadswinkels. Hieronder treft u hiervan enkele voorbeelden aan.

In het najaar start een algemene onderhoudscampagne voor de drie kanalen van dienstverlening. Daarna wordt tevens een campagne gestart die gericht is op de bekendheid van hét telefoonnummer van de gemeente Rotterdam en Rotterdam.nl voor het verkrijgen van digitale diensten. Deze laatste campagne wordt ook gebruikt om producten te communiceren.

Stem de openingstijden af

U heeft ook geconstateerd dat er per stadswinkel (deelgemeente) verschillende openingstijden zijn. U beveelt daarom aan om de openingstijden te harmoniseren en zo mogelijk te verruimen. Ook roept u op om de openingstijden in elk geval correct weer te geven op internet.

Om met dat laatste te beginnen: wij zijn het geheel met u eens dat correcte weergave een eerste vereiste is. Wij hebben deze foutieve informatie dan ook gecorrigeerd.

Uw aanbeveling om de openingstijden van de stadswinkels op elkaar af te stemmen, onderschrijven wij volledig. In dit verband wijzen wij erop dat dit voor een deel het geval is: sedert enkele jaren kennen de diverse (deel)gemeenteloketten - waarvan een deel inmiddels is omgevormd tot een stadswinkel - een gedifferentieerde avondopenstelling, waardoor men op iedere werkdag ergens in Rotterdam terecht kan voor het aanvragen van een paspoort, ID-kaart, rijbewijs, enzovoort. Het past ook in ons streven om te komen tot eenduidige stadswinkels, waarbij de logica van de burger zoveel mogelijk centraal staat.

Wij zeggen u daarom toe, ervoor te zorgen dat wij uiterlijk binnen een jaar die geharmoniseerde openingstijden – openingstijden die op elkaar zijn afgestemd – hebben gerealiseerd. Dit is echter een vrij complexe aangelegenheid. Het vereist goed overleg tussen

tot voor kort autonoom opererende organisatieonderdelen. Werktijden van het personeel zullen moeten worden aangepast. Bij een eventuele verruiming van de openingstijden zullen ook extra financiële middelen moeten worden gevonden. In dat verband merken wij overigens ook op dat wij – als alternatief van een verruiming van de openingstijden – nadenken over betere mogelijkheden om (ook) op afspraak te komen en via het internet (het zogenaamde e-loket) zaken te regelen. Het bijkomend voordeel daarvan is dat de wachttijden zullen verminderen.

Zorg voor een goede aansluiting tussen de balie (front office) en de inhoudskundige dienst (back office)

Het veranderingsproces dat momenteel gaande is in de gemeente, is uniek qua omvang en consequenties. De afspraak is om per gemeentelijke dienst te bekijken hoe de werkprocessen eruit zien, en welk deel van die processen door het front office kunnen worden uitgevoerd, en welk deel door de back office (de gemeentelijke dienst met de inhoudelijke expertise). Ook hierin hebben wij nog een weg te gaan. Daarbij is het vooral van belang dat steeds meer diensten aansluiten op de stadswinkel. Vanzelfsprekend is ons streven erop gericht dat u als burgers geen last mag hebben van onze interne organisatie. Wij zijn met u van mening dat het cruciaal is dat de achterliggende diensten goed zijn aangesloten op het dienstverleningsproces. Om dat te bewerkstelligen worden er dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) afgesloten tussen de verantwoordelijke dienst voor het front office – Publiekszaken – en de overige diensten en deelgemeenten. In deze DVO's zijn de taakverdeling en de werkwijze beschreven.

Tot slot graag nog dit. Wij zijn ons ervan bewust dat we het doel van het programma Dienstverlening - een optimale, klantgerichte dienstverlening aan alle burgers, instellingen en bezoekers van Rotterdam - nog niet bereikt hebben. Dat kan ook niet: daar is een meerjarige inzet voor nodig, door betrokkenen van binnen en buiten de gemeentelijke organisatie. Uw onderzoek helpt daarbij: het laat zien wat er nu al goed is, maar – belangrijker nog – ook waar verbeterpunten liggen. Daarbij hanteert u het perspectief dat voor ons heel belangrijk is: dat van de inwoners van onze stad. Wij zijn u zeer erkentelijk voor uw inspanningen.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,

De Secretaris,

De Burgemeester,

Mr A.H.P. van Gils

Mr I. W. Opstelten