

Bijlage 2. Doelen en welke normen?

De quick scan en de focusgroepen leverden goede inbreng om na te denken over normen. Normen zijn gebaseerd op waarden, zoals een toegankelijk loket, eerst begrijpen wat een klant wil alvorens deze te wijzen.

In onderstaand overzicht volgen wij de indeling zoals vraagwijzer die hanteert. Dat start bij de toegankelijkheid van het loket en gaat door tot aan de nazorg. Het geheel is transparant en efficiënt georganiseerd.

Indeling in doelen

De indeling volgt de volgorde van toegang tot nazorg met algemene twee eisen: transparant en efficiënt.

- **Toegankelijk loket**
- **lage drempel om je eigen verhaal te kunnen vertellen**
- **vraagverheldering in plaats van aanvraagverheldering**
- **begrijpen en wijzen**
- **integraal**
- **nazorg**
- **transparant**
- **efficiënt**

Lang niet op al deze gebieden werken gemeenten met normen die bij burgers bekend worden gemaakt. Maar het kan wel helpen om sneller reacties uit te lokken en de dienstverlening te verbeteren. In onderstaande tabel zijn de uitkomsten van de scan in beeld gebracht. In de eerste kolom staan de aspecten zoals benoemd door Vraagwijzer. In de tweede kolom staat of het een doelstelling betreft van gemeenten, in de derde staat een mogelijkheid voor een aan burgers bekend gemaakte norm.

De 4e en 5e kolom geeft aan of de prikkel naar verwachting van professionals werkt (goede kwaliteit heeft) en of de klanten het waarderen als zo'n norm bekend wordt gemaakt (voorkeur klanten). Zo heeft de prikkel dat klanten zelf kunnen kiezen hoe ze contact opnemen met de gemeente goede kwaliteit: hij zorgt ervoor dat de gemeente aan alle verschillende kanalen aandacht geeft. De klanten noemen het echter niet als een belangrijke norm, misschien omdat ze het voor zichzelf vinden spreken. Een ander voorbeeld is het recht op een “keukentafelgesprek”: als de klant dat wil komt de gemeente thuis praten. De professionals zien dit niet als een haalbare norm voor alle klanten, maar wensen toch een check of dit echt nodig is. Overigens zijn er gemeenten die gewoon formuleren: “als u niet mobiel bent komen we bij u thuis”. “Wij vertellen in begrijpelijke taal wat u van ons kunt verwachten” is wel een wens van klanten, maar niet een norm die volgens de professionals ertoe leidt dat de ambtenaar sneller wordt bijgestuurd. De norm is te vaag.

Mogelijke doelen, bijhorende normen en toets op kwaliteit

Aspect	Doelstelling	Mogelijke norm	Kwaliteit prikkel	Voorkeur klanten
Toegankelijkheid waaronder: uitstekende selfservice voor wie daar bij gebaat is	<p>Multichannel (doen alle gemeenten)</p> <p>lage psychologische drempel (allemaal, maar geen belofte, soms meerdere loketten)</p> <p>selfservice mogelijk (allemaal)</p>	<p>U kunt vrij kiezen op welke wijze u contact heeft met de gemeente</p> <p>Waar u dingen zelf kunt regelen maken wij u dat gemakkelijk</p>	<p>+, de klanten hoeven niet te kiezen voor een vast kanaal, maar nemen wat voor hen het gemakkelijkst is</p> <p>–, garantie is niet goed te checken, wat voor de een gemakkelijk is, is dat voor de ander niet. Bovendien vraagt wijziging ICT aanpassingen en is daarmee een tip van de klant niet snel effectief</p>	+/- –
lage drempel om je eigen verhaal te kunnen vertellen	<p>(Veilige) Ruimte om te zien wat voor mensen aankloppen (eerste onderscheid wel bij allemaal: is hier reden om dieper te gaan en meer door te vragen?)</p> <p>Behoeftte en eigen mogelijkheden checken (alle gemeenten)</p> <p>Situatiecheck (in moeilijke gevallen doen alle gemeenten dit)</p>	<p>U kunt kiezen voor keukentafelgesprek, waarbij de ambtenaar bij u langs komt</p> <p>indien u dat wilt kunt u kiezen voor een aparte spreekkamer</p> <p>Intake: u kunt kiezen voor intake via de telefoon of aan het loket</p> <p>Na de intake checken wij altijd of we u, uw behoefte en uw situatie goed begrepen hebben</p>	<p>+/-, organisaties willen dit wel indien nodig, maar velen willen deze belofte beperken om de dienstverlening echt goed te doen waar nodig</p> <p>+ garantie helpt om tips te krijgen van de klanten</p> <p>+ prikkel kan werken, maar in de praktijk kiezen de klanten zelf al</p> <p>+/- de check komt te vroeg, de klant denkt begrepen te zijn en pas als het aanbod komt merkt de klant dat hij niet goed is begrepen</p>	+ ++ – –
vraagverheldering	<p>Vraag verhelderen: (alle gemeenten geven aan dit te doen)</p> <p>Door zoeken of er achter de vraag een andere behoefte zit: (allemaal)</p> <p>Breder en dieper kijken dan een</p>	<p>Wij vertalen uw vraag naar uw situatie en uw behoeften</p> <p>Wij doen u altijd een aanbod op maat</p> <p>Wij denken in de eerste plaats aan de mogelijkheden voor u en kijken daarna</p>	<p>– norm is goed, garantie werkt niet prikkelend</p> <p>– interpretatieverschil klant en aanbieder blijft mogelijk</p> <p>– moeilijk toetsbaar</p>	– – –

Aspect	Doelstelling	Mogelijke norm	Kwaliteit prikkel	Voorkeur klanten
	<p>aanvraag: (in principe allemaal na de eerste schifting)</p> <p>Niet expliciet: denken in mogelijkheden en oplossingen</p>	hoe dat in de regels past		
begrijpen en wijzen	<p>Check op duidelijkheid wat geregeld moet worden</p> <p>Warme doorverwijzing, waarbij de burger niet aan zijn lot overgelaten wordt (burger wordt doorverwezen, daarbij geholpen, en er is samenwerking met andere hulpverleners, het verhaal wordt niet opnieuw verteld). In ontwikkeling bij allemaal, geregeld bij enkelen</p> <p>Volgen of het goed gaat na de intake: (De gemeenten doen dit niet individueel, wel globaal)</p>	<p>Wij geven een samenvatting van wat er geregeld moet worden</p> <p>Bij doorverwijzing gaan wij de eerste keer mee en volgen</p> <p>Na het aanbod van een hulpinterventie vragen wij u of deze tegemoet gaat komen aan uw behoefte in uw situatie</p>	<p>++ deze garantie/norm kan door de klant goed gecheckt worden</p> <p>+/- deze norm is goed te checken, maar is in veel gevallen overbodig</p> <p>+ goed te checken</p>	<p>++</p> <p>+</p> <p>+</p>
integraal	<p>Allemaal willen de gemeenten integraal werken. Er is geen norm om niet op elkaar te wachten, wel zijn er convenanten</p> <p>Aanbieders kennen elkaar's aanbod: globaal bij allemaal</p>	<p>Als er meerdere partijen betrokken zijn hoeft de een niet op de ander te wachten</p> <p>Als wij doorverwijzen weten we wat de andere partijen te bieden hebben of "Wij kennen de aanbieders en hun aanbod"</p>	<p>+ bij ketenzorg is dit belangrijk. De vraag is of de norm voldoende leeft bij de klant om te merken dat de norm overschreden wordt</p> <p>+ deze norm nodigt uit om door te geven wat de gemeente nog niet wist over een aanbieder. De vraag is of de klanten dit achteraf goed doorgeven</p>	<p>+/-</p> <p>+/-</p>

Aspect	Doelstelling	Mogelijke norm	Kwaliteit prikkel	Voorkeur klanten
nazorg na de correcte koppeling van vraag aan een hulpinterventie	Vaak: willen de gemeenten volgen hoe het verder gaat.	Wij zorgen dat we volgen of de geboden hulp uw zeldzaamheid verhoogt dan wel of er aanleiding is voor nieuwe hulp Check hierop binnen 3 maanden	+/- norm is wel goed, maar voor de klant nog vrij vaag ++ norm is goed en de klant kan weten wanneer hij aan de bel moet trekken	+/- ++
transparant	Alle gemeenten: het werk is transparant en men ontvangt een schriftelijke bevestiging Niet vastgelegd: een check op wie wat doet (waaronder de burger zelf) Rond de voortgang gaat het meestal om afhandeling binnen de wettelijke norm, Veel gemeenten melden die.	Wij vertellen u in begrijpelijke taal wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten U ontvangt een briefje met de afspraken en wie wat doet Uw aanvraag wordt binnen x dagen bevestigd Uw aanvraag wordt afgehandeld binnen x weken Op uw verzoek kunnen wij u aangeven hoe het met uw aanvraag staat...	– norm is vaag en per persoon verschillend ++ goed te controleren norm + goed te controleren norm + goed te controleren norm +/- goed te controleren norm, maar de vraag is hoeveel energie dit de samenwerkende organisaties kost	+ ++ ++ ++ +
efficiënt	Alle gemeenten willen lasten voor burgers voorkomen. Er is geen normering zoals 1 x gegevens inleveren, ook omdat het in de eigen woorden vertellen de	U hoeft niet 2 keer dezelfde gegevens aan te leveren (of formuleren als “u hoeft maximaal 1x...)	– norm is goed te controleren, maar de organisaties willen graag de mogelijk houden om het verhaal in eigen woorden te horen. Naam adres woonplaats kan wel, rest niet	+

Aspect	Doelstelling	Mogelijke norm	Kwaliteit prikkel	Voorkeur klanten
	<p>hulpverlener de kans biedt verder te kijken dan een aanvraag.</p> <p>Klanten hebben aangegeven dat zij graag werken met een vaste contactpersoon</p>	<p>U kunt ervoor kiezen te werken met een vaste contactpersoon waarvan u weet op welke momenten deze bereikbaar is</p>	<p>– norm stuurt niet naar betere dienstverlening voor de organisatie als geheel, maar kan voor klanten wel prettig zijn</p>	<p>+</p>
<p><i>Algemene normen</i> bijvoorbeeld: informatie, bezoekersruimte, wachttijd, (telefoon, e-mail, loket), privacy, bereikbaarheid, bejegening, nakomen afspraken, klachten, compensatie, tevredenheids-onderzoek</p>	<p>Alle gemeenten stellen dat ook algemene normen rond briefafhandeling en privacy gelden, soms expliciet (Roosendaal)</p>	<p>Wij staan u vriendelijk en professioneel te woord</p> <p>Wij beantwoorden uw brief / e-mail binnen 5 werkdagen</p> <p>De wachttijd aan het loket is maximaal 15 minuten</p> <p>Als u een afspraak maakt, wordt u binnen 5 minuten na het moment van de afspraak geholpen.</p> <p>Wij nemen de telefoon binnen 6x overgaan op</p> <p>We gaan zorgvuldig met uw persoonsgegevens en informatie om. Wij gebruiken deze alleen voor de doeleinden waarvoor u deze informatie heeft gegeven.</p> <p>U mag verwachten dat u klantvriendelijk en klantgericht behandeld wordt</p> <p>Wij beloven niet meer dan wij kunnen nakomen en maken heldere afspraken. Afspraak is afspraak.</p> <p>Als u ontevreden bent over onze dienstverlening kunt u bij ons een klacht</p>	<p>– norm is vaag</p> <p>+ goede toetsbare norm</p> <p>+ goed toetsbare norm</p> <p>+ goed toetsbare norm</p> <p>– moeilijk te handhaven volgens professionals, door klanten niet genoemd</p> <p>– spreekt voor de hand en is moeilijk te checken door klanten</p> <p>– spreekt voor de hand en is per persoon verschillend</p> <p>+/- wel belangrijk, maar moeilijk toetsbaar of het niet leidt tot een te voorzichtig handelen (niet meer afspreken dan waargemaakt kan worden kan leiden tot te weinig beloven)</p>	<p>–</p> <p>+</p> <p>+</p> <p>++</p> <p>–</p> <p>+</p> <p>–</p> <p>+</p>

Aspect	Doelstelling	Mogelijke norm	Kwaliteit prikkel	Voorkeur klanten
		<p>indienen. Wij nemen binnen drie dagen persoonlijk contact met u op over de afhandeling van uw klacht (afhandeling binnen zes weken).</p> <p>Wij voeren periodiek klanttevredenheidsonderzoek uit. De daaruit voortvloeiende verbeteringsmaatregelen pakken wij op.</p>	<p>+ goed toetsbaar</p> <p>– niet individueel toetsbaar</p>	<p>+</p> <p>+</p>