

## 'Gedrag, houding en vaardigheden cruciaal'

### DIENSTVERLENING VENLO IS 'BOOMING'

Venlo is zich aan het ontwikkelen, vooral ruimtelijk en economisch. Dat legt een groot beslag op middelen, maar desondanks is dienstverlening in Venlo 'booming'.

Venlo heeft in juli 2009 het Antwoord<sup>2</sup>-convenant getekend. Daarmee is zij de eerste gemeente in Limburg en de twaalfde gemeente in Nederland. Doel is om in 2015 de gemeente het voorportaal te laten zijn voor nagenoeg alle vragen van klanten, ongeacht om welke overheid het gaat. Dit wordt onder andere bereikt via de inrichting van een gemeentelijk Klant Contact Centrum (KCC) en het invoeren van één centraal telefoonnummer: 14 077.

Ook heeft Venlo, samen met andere grote gemeenten, het Rijk en MKB-NL, het convenant Verbetering Dienstverlening & Vermindering Regeldruk ondertekend. Doel is o.a. eind 2011 de administratieve lastendruk voor ondernemers met 25% te hebben vermindert.

Bijvoorbeeld door enkele vergunningenstelsels af te schaffen of om te buigen naar meldingsplichten.

Deze ambitieuze voornemens staan verwoord in het dienstverleningsconcept. Dit is de leidraad voor de doorontwikkeling van de dienstverlening. Holman: 'Goede dienstverlening door een professionele organisatie die gebruik maakt van moderne ICT is daarbij het devies. Dienstverlening gaat over organiseren, maar nog veel meer over gedrag en houding van medewerkers en hun vaardigheden om alle mogelijkheden te benutten. We kiezen als management bewust voor een leiderschapsstijl die gericht is op ontwikkeling, vertrouwen en verbinding.'

## GEMEENTE VENLO

### **Bert Holman**

Directeur Bedrijfsvoering

### **Frank Stege**

Hoofd ICT

### **Meten is weten**

Extern meet Venlo actief de prestaties als dienstverlener. Het overall beeld is dat Venlo momenteel geen goede maar ook geen slechte dienstverlener is. Vergeleken met andere gemeenten zit Venlo in de middenmoot: op bouwvergunningen is de score bijvoorbeeld goed, op baliebezoek en telefonische bereikbaarheid minder, op begeleiding naar werk redelijk, en op administratieve lasten voor bedrijven rond het gemiddelde. Holman: 'Onze klanten hebben een top 5 van verbeterpunten: het liefst één vaste contactpersoon, integraliteit, heldere informatie, kortere wachttijden en deregulering.'

### **Bert Holman:**

**'De burgemeester en wethouders van de gemeente zijn inspirerende leiders, en dat draagt bij aan het positieve imago van de stad.'**

Venlo geeft gehoor aan deze wensen door het verbeteren van bedrijfsprocessen, deregulering en de invoering van elektronische dienstverlening, en het inrichten van een midoffice. Stege: 'Klanten ervaren het als een enorme verbetering dat een afspraak met een specialist van de gemeente nu eenvoudig digitaal te maken is.'