

Roadmap frontoffice dienstverlening

De roadmap is gebaseerd op de mate van dienstverlening in de frontoffice. Het idee is dat er een eenduidig beleid is over de stadswinkels heen, bij calamiteiten, zoals verzuim of kabinetsmaatregelen. Er zijn vier risiconiveaus, van groen naar rood:

1. **Risiconiveau 0**: volledige dienstverlening
2. **Risiconiveau 1**: verminderde dienstverlening
3. **Risiconiveau 2**: sterk verminderde dienstverlening
4. **Risiconiveau 3**: minimale dienstverlening

Het risiconiveau en de daarbij behorende dienstverlening wordt afgestemd door afdelingsmanagers en teamleiders in overleg met de directie. Gezamenlijk wordt bepaald wanneer er sprake is van een bepaald risiconiveau. Het risiconiveau kan periodiek worden aangepast. De volgende parameters kunnen worden gebruikt om het juiste risiconiveau te bepalen:

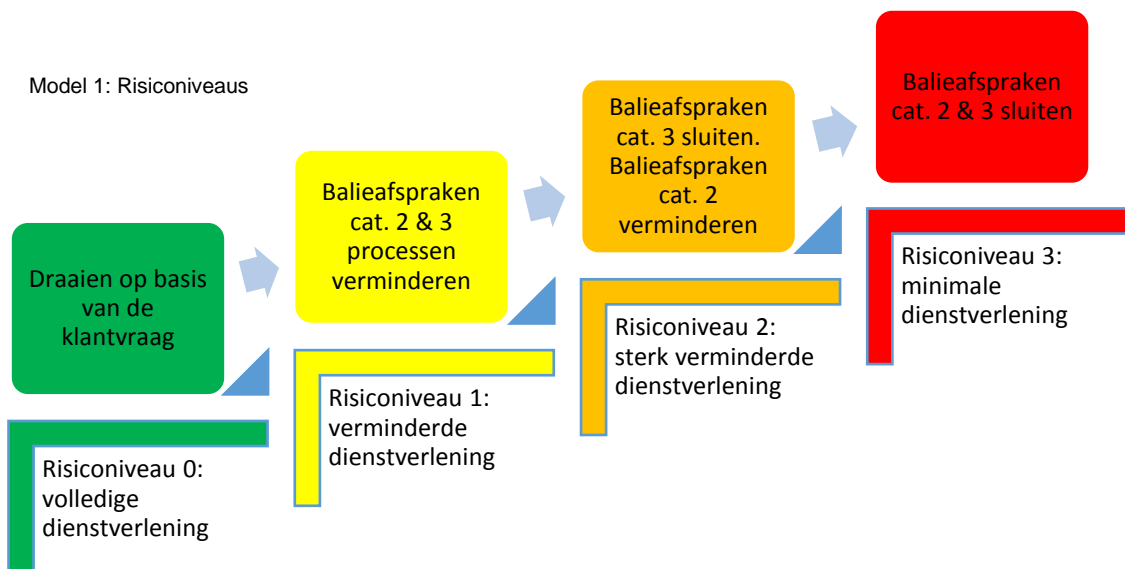
- Kabinetsmaatregelen / maatregelen uit de veiligheidsregio;
- Stijgende/dalende klantvraag;
- Ziekteverzuim onder personeel;

Bij elk risiconiveau horen maatregelen die bepalen welke processen sluiten, doorgang vinden, of verminderde afspraakmogelijkheden krijgen. De processen zijn ingedeeld in 3 categorieën:

- Categorie 1: **Kritieke processen.**
- Categorie 2: **Niet-kritieke processen, veel maatschappelijke/klant impact.**
- Categorie 3: **Niet-kritieke processen, weinig maatschappelijke/klant impact.**




Risiconiveaus.

Onderstaand model geeft een weergave van de risiconiveaus. Bij elke verhoging van het risiconiveau is er sprake van het kunnen bieden van minder dienstverlening. Om dienstverlening van kritieke processen mogelijk te maken wordt er per risiconiveau ruimte gemaakt: hoe hoger het risiconiveau, hoe minder dienstverlening. Bij het hoogste risiconiveau worden alleen nog de kritieke processen aangeboden.



Roadmap processen


























In de roadmap processen staat het stappenplan voor elk proces weergegeven.

Proces	Cat.	Vanaf: Risiconiveau 0	Vanaf: Risiconiveau 1	Vanaf: Risiconiveau 2	Vanaf: Risiconiveau 3
Geboorteaangifte Kanalen:  	1	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk
Aangifte overlijden door burgers Kanalen: 	1	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk
Overlijden buitenland Kanalen:  	1	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Geen afspraakmogelijkheden. Proces via IPR. Balie aangifte mogelijk ¹
Eerste vestiging Kanalen:  	1	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk
Hervestiging Kanalen:  	1	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk
Rijbewijzen aanvragen² Kanalen: 	1	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Alleen rijbewijzen die verlopen < 2 maanden	Alleen rijbewijzen die verlopen < 1 maand
Aanvragen paspoort, NIK Kanalen: 	1	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Documenten < 2 maanden; personen met verlopen identificatie	Documenten die verlopen < 1 maand; personen met verlopen identificatie
Aangifte overlijden UVO's Kanalen:   	1	Balie aangifte mogelijk (hofdijk)	Balie aangifte mogelijk (hofdijk)	Balie aangifte mogelijk (hofdijk)	Balie aangifte mogelijk (hofdijk)
Ophalen rijbewijs Kanalen:  	1	Vrije inloop mogelijk	Vrije inloop mogelijk	Op afspraak	Op afspraak; gratis huisbezorging ³
Ophalen paspoort, NIK Kanalen:  	1	Vrije inloop mogelijk; gratis thuisbezorging.	Vrije inloop mogelijk; gratis thuisbezorging.	Op afspraak; gratis thuisbezorging.	Op afspraak; gratis thuisbezorging

¹ Mogelijkheden om digitaal te maken en videobellen wordt aan gewerkt.

² CBR heeft alle rijbewijzen die verlopen in de periode 1 februari 2020 t/m 30 november met 9 maanden verlengd.

³ Behalve rijbewijzen die vanwege identificatie moeten worden opgehaald.

Attestatie de Vitae Kanalen:   	1	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Aanvragen voor buitenland openhouden
Ophalen gehandicaptenkaart Kanalen:  	1	Vrije inloop mogelijk	Vrije inloop mogelijk	Op afspraak	Op afspraak; thuisbezorging door Vliegende Brigade
Inschrijven RNI Kanalen: 	1	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk	Balie aangifte mogelijk
Voornemen huwelijk Kanalen:  	2	Balie aangifte mogelijk Videobellen mogelijk	Afspraakmogelijkheden verminderen Videobellen mogelijk	Geen afspraakmogelijkheden Videobellen mogelijk	Geen afspraakmogelijkheden Videobellen mogelijk
Optie Kanalen: 	2	Balie aangifte mogelijk	Afspraakmogelijkheden verminderen	Afspraakmogelijkheden verminderen	Geen afspraakmogelijkheden
Naturalisatie Kanalen: 	2	Balie aangifte mogelijk	Afspraakmogelijkheden verminderen	Afspraakmogelijkheden verminderen	Geen afspraakmogelijkheden
Erkenning / naamskeuze Kanalen: 	2	Balie aangifte mogelijk	Afspraakmogelijkheden verminderen	Afspraakmogelijkheden verminderen	Afspraakmogelijkheden verminderen
Tonen brondocumenten Kanalen: 	2	Balie aangifte mogelijk	Afspraakmogelijkheden verminderen	Afspraakmogelijkheden verminderen	Alleen brondocumenten voor huwelijk; bestuurlijke boete uitstellen
Verhuizen Kanalen:   	3	Balie aangifte mogelijk	Afspraakmogelijkheden verminderen	Geen afspraakmogelijkheden.	Geen afspraakmogelijkheden
Legalisatie handtekening Kanalen: 	3	Balie aangifte mogelijk	Afspraakmogelijkheden verminderen	Geen afspraakmogelijkheden	Geen afspraakmogelijkheden
Geslachtswijziging Kanalen: 	3	Balie aangifte mogelijk	Afspraakmogelijkheden verminderen	Geen afspraakmogelijkheden	Geen afspraakmogelijkheden
Verklaring VOG Kanalen:  	3	Balie aangifte mogelijk	Afspraakmogelijkheden verminderen	Geen afspraakmogelijkheden	Geen afspraakmogelijkheden
Akten Kanalen:   	3	Balie aangifte mogelijk	Afspraakmogelijkheden verminderen	Geen afspraakmogelijkheden	Geen afspraakmogelijkheden
Uittreksel BRP Kanalen:   	3	Balie aangifte mogelijk	Afspraakmogelijkheden verminderen	Geen afspraakmogelijkheden	Geen afspraakmogelijkheden

Legenda: Digitaal  / Post  / e-mail  / videobellen  / balie  / bezorging 

Checklist bij niveauverschuiving.

Bij elke aanpassing van onze dienstverlening moeten er taken verricht worden, om de aanpassing goed te borgen. Hieronder een checklist waar we aan kunnen/moeten denken.

Realisatie

- Planners informeren;
- Agendabladen dichtzetten;

Communicatie

- Burgers met een afspraak benaderen*
- Pagina coronamaatregelen aanpassen
- Productpagina's aanpassen
- Persbericht ja/nee

Organisatie

- Backoffice informeren & monitoring werkvoorraad
- 14 010 informeren & klantbeeld aanpassen
- Procesmanagement informeren
- gastonthaal informeren

*Informeren van burgers kan via LogisP

Opschaling van dienstverlening

Op enig punt kan besloten worden om de dienstverlening weer op te schalen naar een lager risiconiveau. Dat kan bijvoorbeeld besloten worden aan de hand van de volgende parameters:

- Versoepeling van de kabinetsmaatregelen / maatregelen uit de veiligheidsregio
- Stijgende klantvraag;
- Dalend ziekteverzuim onder personeel;

Opschaling van de dienstverlening wordt afgestemd door afdelingsmanagers, teamleiders en directie. Bij het opschalen van de dienstverlening worden de volgende stappen voorgesteld:

Stap 1: Analyseren

De mogelijkheid/wenselijkheid van opschaling van dienstverlening analyseren

- Bereken verwachte klantvraag & benodigde fte⁴ (teamleiders & procesmanagement)
- Verwacht effect op de dienstverlening van andere clusters⁵ (afhankelijk van effect)
- Verwacht effect op huisvesting⁶ (afhankelijk van effect)
- Beslissing: overgaan tot opschaling (teamleiders & management & directie)

Stap 2: Voorbereiden opschaling

De juiste voorbereidingen treffen voor het opschalen van de dienstverlening

- Planning maken o.b.v. verwachte klantvraag (teamleiders & planners)
- Verdeling werk locaties (teamleiders & planners)
- Eventueel extra werkplekken creëren⁷ (management & teamleiders)

Stap 3: Realisatie opschaling

Realisatie van de opschaling, het openzetten van de dienstverlening

- Openzetten afspraakmogelijkheden (procesmanagement & informatiebeheer⁸)

Stap 4: Communiceren

De opschaling communiceren naar de burgers

- Pagina coronamaatregelen aanpassen (procesmanagement & communicatie)
- 14 010 informeren & klantbeeld aanpassen (procesmanagement & telefonie)
- Persbericht ja/nee (communicatie)

Stap 5: Nazorg

Monitoring van de effecten van de opschaling waar mogelijk.

- Monitoring werkvoorraden (teamleiders BO & procesmanagement)
- Monitoring klantvraag & wachttijden (teamleiders frontoffice & procesmanagement)

⁴ Kan dienstverlening voor de kritieke processen (cat 1) & spoedaanvragen worden geborgd?

⁵ In gezamenlijk overleg met de andere clusters kijken waar de ruimtes liggen.

⁶ Is er een verwachte drukte? Kunnen de aanwezige coronamaatregelen worden geborgd?

⁷ Avondopstellingen / zaterdagen open / extra locaties

⁸ Burgers die al eerder een afspraak hebben gemaakt voorrang geven.

Bijlage 1. Processen onder de categorieën

Spoedaanvragen moeten altijd mogelijk blijven aan de balie.

Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3
Geboorteaangifte Aangifte overlijden nabestaanden Overlijden buitenland Eerste vestiging Hervestiging Aanvraag rijbewijs* Aanvraag paspoort, ID-kaart* Aanvraag NIK* Aangifte overlijden uitvaartonderneming Ophalen rijbewijs Ophalen paspoort, identiteitskaart Ophalen NIK Afleggen VOE/VOB** Attestatie de vitea**** Ophalen gehandicaptenkaart Inschrijven RNI***	Voornemen huwelijk Optie Naturalisatie Erkenning / naamskeuze Tonen brondocumenten Afleggen VOE/VOB**	Legalisatie handtekening Geslachtswijziging Garantverklaringen Akten Uittreksels Verklaring VOG Verhuizen

*Verloopdatum binnen 1 maand

**Kan dicht m.b.t. reguliere aanvragen. Aanvragen m.b.t. eerste vestiging = kritisch proces

***Bij kritische bezetting: bewijslast reduceren

****Online aanvraag mogelijk, balie voor buitenland openhouden