



# Presentatie Serviceformules

## NVVB Congres 2019

### Workshopronde 1


Aquine Zondag, gemeente Hengelo  
Peter-August Keur, VNG Realisatie

# Agenda

- Voorstellen
- Serviceformules: het concept
- Serviceformules: de praktijk in Hengelo
- Vragen

## Voorstellen: Aquine en Peter-August

- Aquine Zondag
  - Gemeente Hengelo
  - Hoofd Burgerzaken - KCC
- Peter-August Keur
  - VNG Realisatie
  - Programmamanager  
Klantgedreven Dienstverlening
  - Serviceformules & Klantreizen



# Dienstverlening zit 'm in de juiste formule

Heb je al gehoord van Serviceformules? Serviceformules zijn succesvolle concepten voor dienstverlening die optimaal gericht is op de behoeften van de klant. Gemeenten werken samen om dit 'formuledenken' toe te passen in hun dienstverlening. Zodat zij inwoners en ondernemers zekerheden kunnen geven bij het gebruik van gemeentelijke producten en diensten. VNG Realisatie faciliteert hen hierin.

Tekst: Monique de Wits

Foto: Sjors Massar

"We kennen allemaal de inwoner in zijn rol als klant", vertelt Peter Keur, programmamanager klantgedreven dienstverlening bij VNG Realisatie. "Maar een inwoner doet soms ook iets, waarvan we als samenleving vinden dat het niet mag, bijvoorbeeld foutparkeren. Daar staat een boete op, waardoor we die persoon beter kunnen bedienen vanuit zijn rol als onderdaan. Hij is dan geen klant, maar er wordt op hem gehandhaafd. Een inwoner – hetzelfde geldt voor een ondernemer – kan dus in verschillende rollen met de gemeente

in contact komen: als 'klant' en 'onderdaan', maar ook als 'partner' (bij het samen ontwikkelen van beleid of een product) of 'gebruiker' (van bijvoorbeeld een park). Als gemeente kun je dan op een andere manier het contact met die inwoner aangaan. Serviceformules bieden een raamwerk om op die manier de dienstverlening vorm te geven."

#### VIJF SERVICEFORMULES

Bij de genoemde rollen zijn vijf Serviceformules ontwikkeld:

de filtsformule en de wegwijsformule (beide: rol 'klant'), de cocreatieformule ('partner'), de handhaafformule ('onderdaan') en de beheerformule ('gebruiker'). Elke formule heeft z'n eigen kernwaarden. Bij de filtsformule is dat bijvoorbeeld 'eenvoudig, snel, standaard en direct duidelijk'. En bij de wegwijsformule 'combinatie van aantal producten' en 'persoonlijk contact (meedenken)'. Keur: "Dienstverlening zit 'm dus in de juiste formule. Overigens kun je de formules als gemeente zelf invullen. Je doet dit aan de hand van twee technieken uit de marketing: de marketingmix en klantreizen."

Stel: je biedt dienstverlening van een standaardproduct, met de inwoner in de rol van klant, aan in de filtsformule. De 6 P's staan dan voor een zo laag mogelijke Prijs, een standaard Product, altijd online bereikbaar (Plaats), direct duidelijkheid over de levering (Proces), instant informatie (Promotie) en de contactmogelijkheden met het Personeel. Keur: "Met klantreizen breng je in kaart hoe de inwoner nu de dienstverlening ervaart. Op basis van dat inzicht kun je gericht verbeteren om je dienst te verlenen volgens de door de gemeente gewenste formule."

#### STIP AAN DE HORIZON

Serviceformules beschrijven hoe je dienstverlening als gemeente kan zijn. Keur: "Het is als een stip aan de horizon; het dienstverleningsdoel dat je wilt bereiken. Het goede nieuws is dat gemeenten al veel van hun dienstverlening volgens een van de formules leveren. Bijvoorbeeld door een aanvraag voor een aanvullende bijstand of kleine bouw aanvraag razendsnel af te handelen. Het interessante aan Serviceformules is echter dat je het gesprek kunt aangaan over verdere verbeteringen. Neem de parkeer-vergunning. Vaak duurt dit enkele weken, terwijl het in de beleving van de klant een simpel product is dat in zijn beleving snel geregeld geregeld is. Vanuit dat besef kun je met elkaar in gesprek gaan: wat moeten wij intern regelen om die belofte waar te maken? Ofwel: hoe kunnen we onze organisatie zo inrichten dat we inspelen op de behoefte van de inwoner? Dat we werken vanuit de bedoeling?"

#### OORSPRONG SERVICEFORMULES

Het formuledenken is geïnspireerd op hoe retailorganisaties werken. "Neem de Jumbo: in elke supermarkt van deze keten vind je een poster met de zeven zekerheden van Jumbo (zoals 'service met een glimlach'). Deze externe klantbelofte over hoe zij hun diensten verlenen, is vertaald naar hoe medewerkers worden opgeleid en aangestuurd. Maar ook naar hoe de winkel is ingericht. Neem de servicebalie. Bij andere winkels is die naar de ingang gedraaid, maar bij de Jumbo is deze een kwartslag gedraaid. Zo kan men vanuit de servicebalies de rijen bij de kassa's in de gaten houden en het aantal geopende kassa's op tijd afstemmen op de drukte.

Het dienstverleningsconcept is tot in het DNA van het bedrijf doorgevoerd."

Ook de Aldi werkt met formuledenken. "Er is een mooi verhaal over een Aldi in aanbouw", vervolgt Keur. "De gewenste vloertegels waren niet meer leverbaar, maar wel een mooiere

#### "Wij kijken van buiten naar binnen, niet andersom" – Gemeente Hengelo

Deelnemer van het eerste uur is de gemeente Hengelo: hier zijn de Serviceformules ontwikkeld en gefinancierd. "Wij vroegen ons af hoe we onze dienstverlening zo goed en duidelijk mogelijk, en naar buiten gericht konden noerzatten", vertelt Aquino Zondag, afdelingshoofd Burgerzaken en KCC (rechts op de foto). "Met als leidende vraag: wat verwachten mensen van ons en hoe kunnen wij daar duidelijkheid in schappen? Daarom kijken we steeds van buiten naar binnen, en niet andersom."

De afdeling Burgerzaken is in Hengelo de eerste afdeling waar de Serviceformules zijn geïmplementeerd. "We hadden behoefte aan structuur voor onze diensten en producten. Met de Serviceformules is dat wonderwel gelukt. Heel fijn, want er zijn grote veranderingen gaande. Neem de paspoortdip: het aantal baliebezoeken om een paspoort is sterk afgenomen. Voorheen werkten hier tien mensen aan. In plaats daarvan zijn er meer complexe producten gekomen."

Hengelo heeft haar organisatie hierop aangepast: de (complexere) wegwijsproducten worden door een klein groepje gespecialiseerde medewerkers opgepakt. De verplichte producten zijn ondergebracht in de frontoffice, met een onafhankelijke werkwijze: mensen kunnen langskomen, mailen, appen of een webformulier gebruiken. "De ingang maakt niet uit: met dezelfde mensen handelen we dezelfde (filts)producten af. Dat genereert veel meer snelheid en eenduidigheid."

Inzicht in de Serviceformules stelt je organisatie in staat de juiste houding aan te nemen naar degene die in contact treedt. Medewerkers zijn ook beter in staat antwoorden te vinden of door te verwijzen. "In mijn afdeling hebben de Serviceformules in elk geval heel veel duidelijkheid en helderheid gegenereerd. Het helpt ons om de klantreis te maken en steeds weer te kijken: waar kunnen we nog verbeteren?"

## Voorstellen: staan / zitten

- Wie is voor het eerst op het NVVB congres?
- Wie heeft er wel eens gehoord van serviceformules?
- Wie is afdelingshoofd?
- Wie werkt bij een 100.000+-gemeente?
- Wie heeft iedere dag direct contact met klanten?
- Wie haalt zijn boodschappen bij de Jumbo?
- Wie heeft langer dan twee uur moeten reizen om hier vandaag te zijn?



# Serviceformules: Het Concept

# De 7 zekerheden van de Jumbo



## Meer dan 100% klanttevredenheid. Daar gaan we voor!

We zorgen dat je alles kunt vinden in ons grootste online supermarktassortiment, tegen de laagste prijs en met de beste service. Daar draait het bij Jumbo om, iedere dag weer. En we zeggen het niet alleen, we garanderen het ook met onze 7 Zekerheden.

Lees verder >



**Euro's  
goedkoper**



**Service met 'n  
glimlach**



**Voor ál uw  
boodschappen**



**Vers is ook  
écht vers**



**Vlot winkelen**



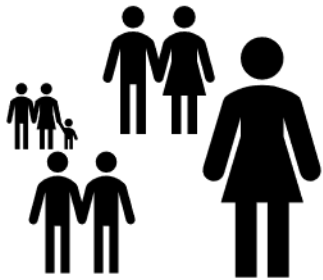
**Niet tevreden?  
Geld terug**



**Uw wensen  
staan centraal**

**JUMBO**  
supermarkten ■

# Klantgedreven dienstverlening



Inwoners en  
ondernemers





# Inspiratie vanuit de commerciële wereld

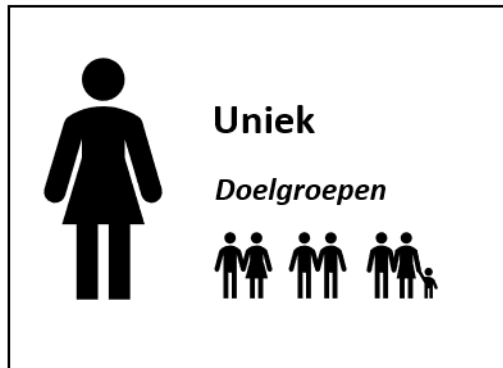


Een formule voor het geheel van activiteiten, waarmee:

- a) de klant centraal staat
- b) ze zich onderscheiden van de concurrenten
- c) ze hun activiteiten schaalbaar maken

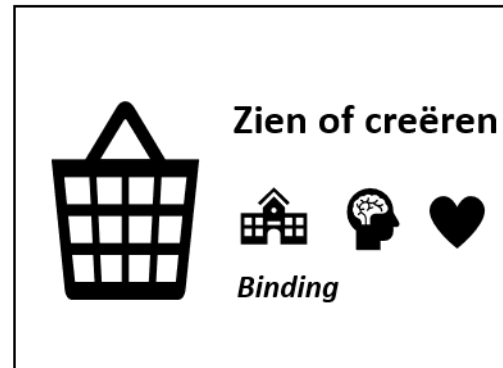
# Kern

## BEDOELING



**Klant**

Alle doelgroepen



**Behoefte**

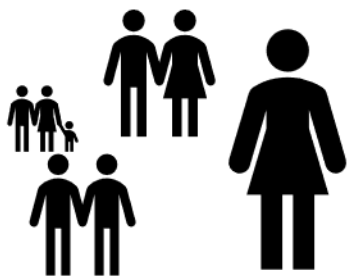
Noodzaak



**Producten en diensten**

Divers aanbod

# Vier rollen



**Inwoners en ondernemers**

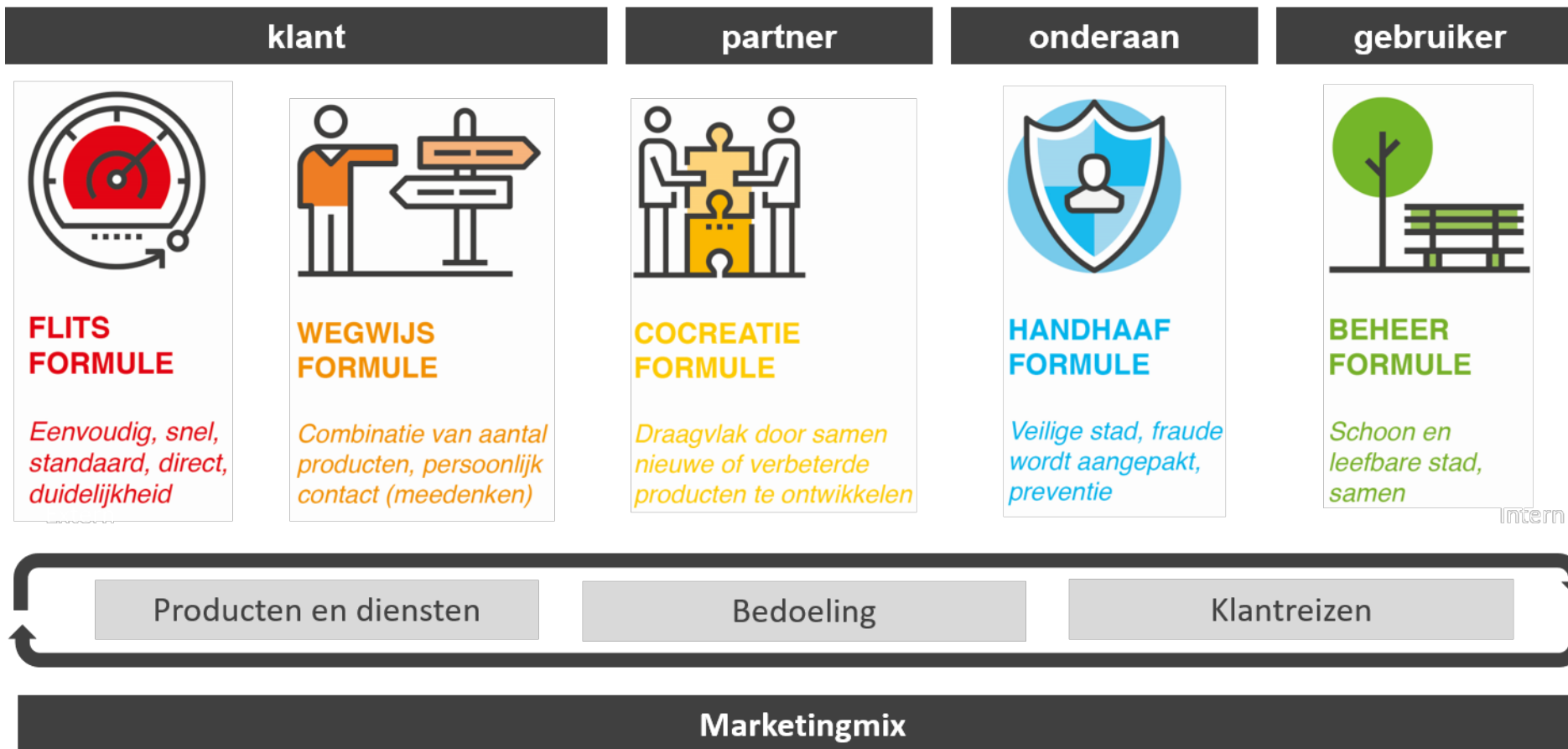


**Rollen**  
*(Hiemstra)*



**Gemeente**

# 5 Serviceformules



Klant centraal

Formules en kernwaarden  
(Lokaal)

Zekerheden en interne afspraken  
(Lokaal)



### FLITS FORMULE

*Eenvoudig, snel,  
standaard, direct  
duidelijkheid*



### WEGWIJS FORMULE

*Combinatie van aantal  
producten, persoonlijk  
contact (meedenken)*



### CO-CREATIE FORMULE

*Draagvlak door samen  
nieuwe of verbeterde  
producten te  
ontwikkelen*



### HANDHAAF FORMULE

*Veilige stad,  
fraude wordt  
aangepakt,  
preventie*



### BEHEER FORMULE

*Schoon en  
leefbare stad,  
samen*

## Quiz: 1 tegen 100

- Er zijn vijf serviceformules
- Er zijn vijf burgerrollen
- Een van de zeven zekerheden van de Jumbo is: *“Vier in de rij, kassa erbij.”*
- Een serviceformule is hetzelfde als een klantreis.
- Serviceformules zijn de visie op dienstverlening voor gemeenten.



# Serviceformules: De praktijk in Hengelo



## Context en aanleiding

- Burgerzaken en het KCC voor de hele organisatie zijn in Hengelo één afdeling
- Aanleiding: reisdocumentendip
  - Scheefgroei ligt op de loer
  - 70% minder aanvragen
  - Dit is de *enabler* om serviceformules te gaan gebruiken
- De personele bezetting van de afdeling blijft gelijk, dus er ontstaat ruimte om andere dingen te gaan doen



# Stap 1: inventariseren burgerzakenproducten

- Resultaat: de afdeling levert meer dan 100 producten

## Stap 2: werksessie serviceformules van een dag

- Een dag bij elkaar, onder leiding van collega's van het programma dienstverlening
- Op basis van de productenlijst, de producten toewijzen aan de serviceformules
  - “Hoe wil de klant dit product geleverd krijgen?”
  - Groepjes krijgen een lijst met producten en wijzen ze toe
  - Experts krijgen de complexe producten en wijzen deze toe
- Leuke dag, gaf veel energie!

## Stap 2: werksessie serviceformules van een dag

- Aan het einde van deze dag: match tussen producten & formules!
- Wanneer is er een match?
  - Als iedereen het eens is
    - Een uittreksel is bijvoorbeeld altijd een flitsproduct
  - 20% van de producten leverde discussie op

## Stap 3: verdiepen

- Dus: Verdiepen op overige 20%
  - Beheerformule:
    - BRP
    - Burgerlijke stand
  - Handhaaformule
    - Adresonderzoek
- Daarna:
  - Klantreizen uitvoeren & besluiten nemen
    - Klantreis: begraven
  - Besluit: processen uit elkaar halen
    - Aanvraag en uitgifte reisdocument

## Stap 4: besluiten nemen

- Besluit: Klantreizen uitvoeren
  - Klantreis: begraven
  
- Besluit: processen uit elkaar halen
  - Aanvraag en uitgifte reisdocument

## Stap 5: Digitalisering

- Door serviceformules hebben we prioriteiten kunnen bepalen
- Bijvoorbeeld dat alle flitsproducten (voor de hele organisatie) in het KCC afgehandeld worden
- Dat betekent ook iets voor de digitalisering
  - Geeft richting aan ICT en informatisering
- Wegwijsproducten worden door burgerzaken gedaan
  - Voorbeeld nu: specialist burgerzaken doet parkeervergunningen
    - Dat is hartstikke zonde!

## Stap 6: Toekomst

- Ook producten van andere afdelingen als flitsproduct afhandelen in het KCC
  - Kenmerk van de flitsformule is dat klanten het zelf kunnen
  - Het KCC moet dit dan dus ook kunnen!
- Voorbeelden:
  - Uitgifte parkeervergunning
  - Kwijtscheldingsformulieren uitreiken én innemen

## De praktijk nu

- Serviceformules zijn door de medewerkers omarmd
- Medewerkers hebben soms wat last van onzekerheid
  - Denken dat werk wordt afgepakt
- Klein deel van de medewerkers is teleurgesteld
- Meer afwisseling in het werk wordt over het algemeen als een *plus* gezien



## De praktijk nu

- Bezig om de toon en houding van het KCC aan te passen
  - Serviceformules als leidraad
  - Anders aanspreken van klanten
  - Bijvoorbeeld bij contact over boetes
- Verder uitwerken wat we verwachten van een KCC medewerker
  - Wat verwachten we voor toon, houding en gedrag per formule?
  - Wat verwachten we voor toon, houding en gedrag per fase in de klantreis?

# Sneeuwballen

- Tijd voor vragen!
- Op je stoel lag een wit vel en een pen
- Schrijf je vraag op het vel
- Wacht tot iedereen klaar is
- Als ik aftel naar nul, gooit iedereen tegelijk zijn 'sneeuwbal' naar ons
- We pikken er een paar uit die we beantwoorden

## Contactgegevens

- Peter-August Keur
  - [peter.keur@vng.nl](mailto:peter.keur@vng.nl)
  - 0647147316
- Aquine Zondag
  - [a.zondag@hengelo.nl](mailto:a.zondag@hengelo.nl)



GEMEENTE  
**HENGEL**O

## Bedankt!

*Lees meer op*

[www.vngrealisatie.nl/serviceformules](http://www.vngrealisatie.nl/serviceformules)

*Vragen? Stuur een mail naar*

[dienstverlening.realisatie@vng.nl](mailto:dienstverlening.realisatie@vng.nl)

Geef je op voor de nieuwsbrief:

<https://formulieren.vngrealisatie.nl/houd-mij-op-de-hoogte>





# Workshop Serviceformules


## NVVB Congres 2019

### Workshopronde 2

Aquine Zondag, gemeente Hengelo  
Peter-August Keur, VNG Realisatie

## Voorstellen: Aquine en Peter-August

- Aquine Zondag
  - Gemeente Hengelo
  - Hoofd Burgerzaken - KCC
- Peter-August Keur
  - VNG Realisatie
  - Programmamanager  
Klantgedreven Dienstverlening
  - Serviceformules & Klantreizen



## Dienstverlening zit 'm in de juiste formule

Heb je al gehoord van Serviceformules? Serviceformules zijn succesvolle concepten voor dienstverlening die optimaal gericht is op de behoeften van de klant. Gemeenten werken samen om dit 'formuledenken' toe te passen in hun dienstverlening. Zodat zij inwoners en ondernemers zekerheden kunnen geven bij het gebruik van gemeentelijke producten en diensten. VNG Realisatie faciliteert hen hierin.

Tekst: Monique de Wits

Foto: Sjors Massar

"We kennen allemaal de inwoner in zijn rol als klant", vertelt Peter Keur, programmamanager klantgedreven dienstverlening bij VNG Realisatie. "Maar een inwoner doet soms ook iets, waarvan we als samenleving vinden dat het niet mag, bijvoorbeeld foutparkeren. Daar staat een boete op, waardoor we die persoon beter kunnen bedienen vanuit zijn rol als onderdaan. Hij is dan geen klant, maar er wordt op hem gehandhaafd. Een inwoner – hetzelfde geldt voor een ondernemer – kan dus in verschillende rollen met de gemeente

in contact komen: als 'klant' en 'onderdaan', maar ook als 'partner' (bij het samen ontwikkelen van beleid of een product) of 'gebruiker' (van bijvoorbeeld een park). Als gemeente kun je dan op een andere manier het contact met die inwoner aangaan. Serviceformules bieden een raamwerk om op die manier de dienstverlening vorm te geven."

### VIJF SERVICEFORMULES

Bij de genoemde rollen zijn vijf Serviceformules ontwikkeld:

de filtsformule en de wegwijsformule (beide: rol 'klant'), de cocreatieformule ('partner'), de handhaafformule ('onderdaan') en de beheerformule ('gebruiker'). Elke formule heeft z'n eigen kernwaarden. Bij de filtsformule is dat bijvoorbeeld 'eenvoudig, snel, standaard en direct duidelijk'. En bij de wegwijsformule 'combinatie van aantal producten' en 'persoonlijk contact (meedenken)'. Keur: "Dienstverlening zit 'm dus in de juiste formule. Overigens kun je de formules als gemeente zelf invullen. Je doet dit aan de hand van twee technieken uit de marketing: de marketingmix en klantreizen."

Stel: je biedt dienstverlening van een standaardproduct, met de inwoner in de rol van klant, aan in de filtsformule. De 6 P's staan dan voor een zo laag mogelijke Prijs, een standaard Product, altijd online bereikbaar (Plaats), direct duidelijkheid over de levering (Proces), instant informatie (Promotie) en de contactmogelijkheden met het Personeel. Keur: "Met klantreizen breng je in kaart hoe de inwoner nu de dienstverlening ervaart. Op basis van dat inzicht kun je gericht verbeteren om je dienst te verlenen volgens de door de gemeente gewenste formule."

### STIP AAN DE HORIZON

Serviceformules beschrijven hoe je dienstverlening als gemeente kan zijn. Keur: "Het is als een stip aan de horizon; het dienstverleningsdoel dat je wilt bereiken. Het goede nieuws is dat gemeenten al veel van hun dienstverlening volgens een van de formules leveren. Bijvoorbeeld door een aanvraag voor een aanvullende bijstand of kleine bouw aanvraag razendsnel af te handelen. Het interessante aan Serviceformules is echter dat je het gesprek kunt aangaan over verdere verbeteringen. Neem de parkeer-vergunning. Vaak duurt dit enkele weken, terwijl het in de beleving van de klant een simpel product is dat in zijn beleving snel geregeld geregeld is. Vanuit dat besef kun je met elkaar in gesprek gaan: wat moeten wij intern regelen om die belofte waar te maken? Ofwel: hoe kunnen we onze organisatie zo inrichten dat we inspelen op de behoefte van de inwoner? Dat we werken vanuit de bedoeling?"

### OORSPRONG SERVICEFORMULES

Het formuledenken is geïnspireerd op hoe retailorganisaties werken. "Neem de Jumbo: in elke supermarkt van deze keten vind je een poster met de zeven zekerheden van Jumbo (zoals 'service met een glimlach'). Deze externe klantbelofte over hoe zij hun diensten verlenen, is vertaald naar hoe medewerkers worden opgeleid en aangestuurd. Maar ook naar hoe de winkel is ingericht. Neem de servicebalie. Bij andere winkels is die naar de ingang gedraaid, maar bij de Jumbo is deze een kwartslag gedraaid. Zo kan men vanuit de servicebalies de rijen bij de kassa's in de gaten houden en het aantal geopende kassa's op tijd afstemmen op de drukte.

Het dienstverleningsconcept is tot in het DNA van het bedrijf doorgevoerd."

Ook de Aldi werkt met formuledenken. "Er is een mooi verhaal over een Aldi in aanbouw", vervolgt Keur. "De gewenste vloertegels waren niet meer leverbaar, maar wel een mooiere

### "Wij kijken van buiten naar binnen, niet andersom" – Gemeente Hengelo

Deelnemer van het eerste uur is de gemeente Hengelo: hier zijn de Serviceformules ontwikkeld en gefinancierd. "Wij vroegen ons af hoe we onze dienstverlening zo goed en duidelijk mogelijk, en naar buiten gericht konden noerzatten", vertelt Aquino Zondag, afdelingshoofd Burgerzaken en KCC (rechts op de foto). "Met als leidende vraag: wat verwachten mensen van ons en hoe kunnen wij daar duidelijkheid in schappen? Daarom kijken we steeds van buiten naar binnen, en niet andersom."

De afdeling Burgerzaken is in Hengelo de eerste afdeling waar de Serviceformules zijn geïmplementeerd. "We hadden behoefte aan structuur voor onze diensten en producten. Met de Serviceformules is dat wonderwel gelukt. Heel fijn, want er zijn grote veranderingen gaande. Neem de paspoortdip: het aantal baliebezoeken om een paspoort is sterk afgenomen. Voorheen werkten hier tien mensen aan. In plaats daarvan zijn er meer complexe producten gekomen."

Hengelo heeft haar organisatie hierop aangepast: de (complexere) wegwijsproducten worden door een klein groepje gespecialiseerde medewerkers opgepakt. De verplichte producten zijn ondergebracht in de frontoffice, met een onafhankelijke werkwijze: mensen kunnen langskomen, mailen, appen of een webformulier gebruiken. "De ingang maakt niet uit: met dezelfde mensen handelen we dezelfde (filts)producten af. Dat genereert veel meer snelheid en eenduidigheid."

Inzicht in de Serviceformules stelt je organisatie in staat de juiste houding aan te nemen naar degene die in contact treedt. Medewerkers zijn ook beter in staat antwoorden te vinden of door te verwijzen. "In mijn afdeling hebben de Serviceformules in elk geval heel veel duidelijkheid en helderheid gegenereerd. Het helpt ons om de klantreis te maken en steeds weer te kijken: waar kunnen we nog verbeteren?"



# Agenda

- Voorstellen
- Serviceformules: het concept
- Serviceformules: de praktijk in Hengelo
- Vragen

## Voorstellen: staan / zitten

- Wie is voor het eerst op het NVVB congres?
- Wie heeft er wel eens gehoord van serviceformules?
- Wie is afdelingshoofd?
- Wie werkt bij een 100.000+-gemeente?
- Wie heeft iedere dag direct contact met klanten?
- Wie haalt zijn boodschappen bij de Jumbo?
- Wie heeft langer dan twee uur moeten reizen om hier vandaag te zijn?



# Serviceformules: Het Concept



## De 7 zekerheden van de Jumbo



### Meer dan 100% klanttevredenheid. Daar gaan we voor!

We zorgen dat je alles kunt vinden in ons grootste online supermarktassortiment, tegen de laagste prijs en met de beste service. Daar draait het bij Jumbo om, iedere dag weer. En we zeggen het niet alleen, we garanderen het ook met onze 7 Zekerheden.

Lees verder >



**Euro's  
goedkoper**



**Service met 'n  
glimlach**



**Voor ál uw  
boodschappen**



**Vers is ook  
écht vers**



**Vlot winkelen**



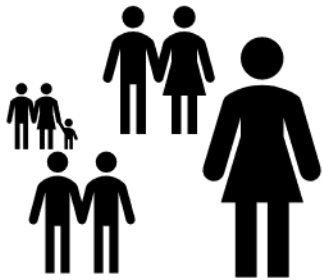
**Niet tevreden?  
Geld terug**



**Uw wensen  
staan centraal**

**JUMBO**  
supermarkten ■

# Klantgedreven dienstverlening



Inwoners en  
ondernemers



## Inspiratie vanuit de commerciële wereld

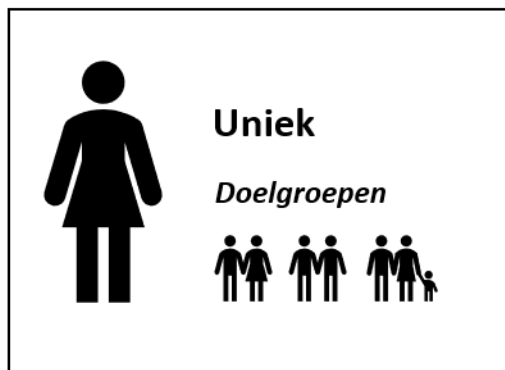


Een formule voor het geheel van activiteiten, waarmee:

- a) de klant centraal staat
- b) ze zich onderscheiden van de concurrenten
- c) ze hun activiteiten schaalbaar maken

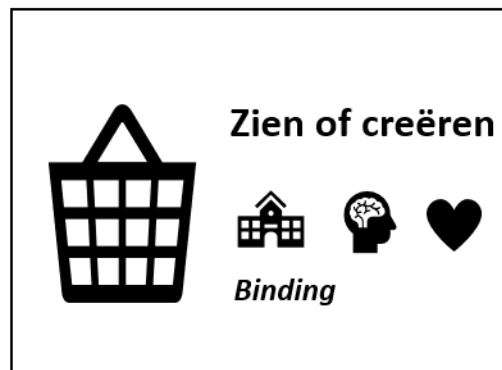
# Kern

## BEDOELING



**Klant**

Alle doelgroepen



**Behoefte**

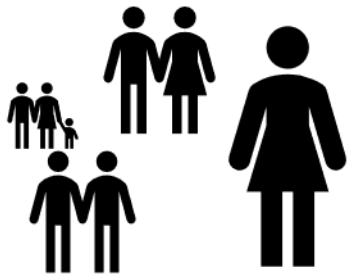
Noodzaak



**Producten en diensten**

Divers aanbod

# Vier rollen



**Inwoners en ondernemers**



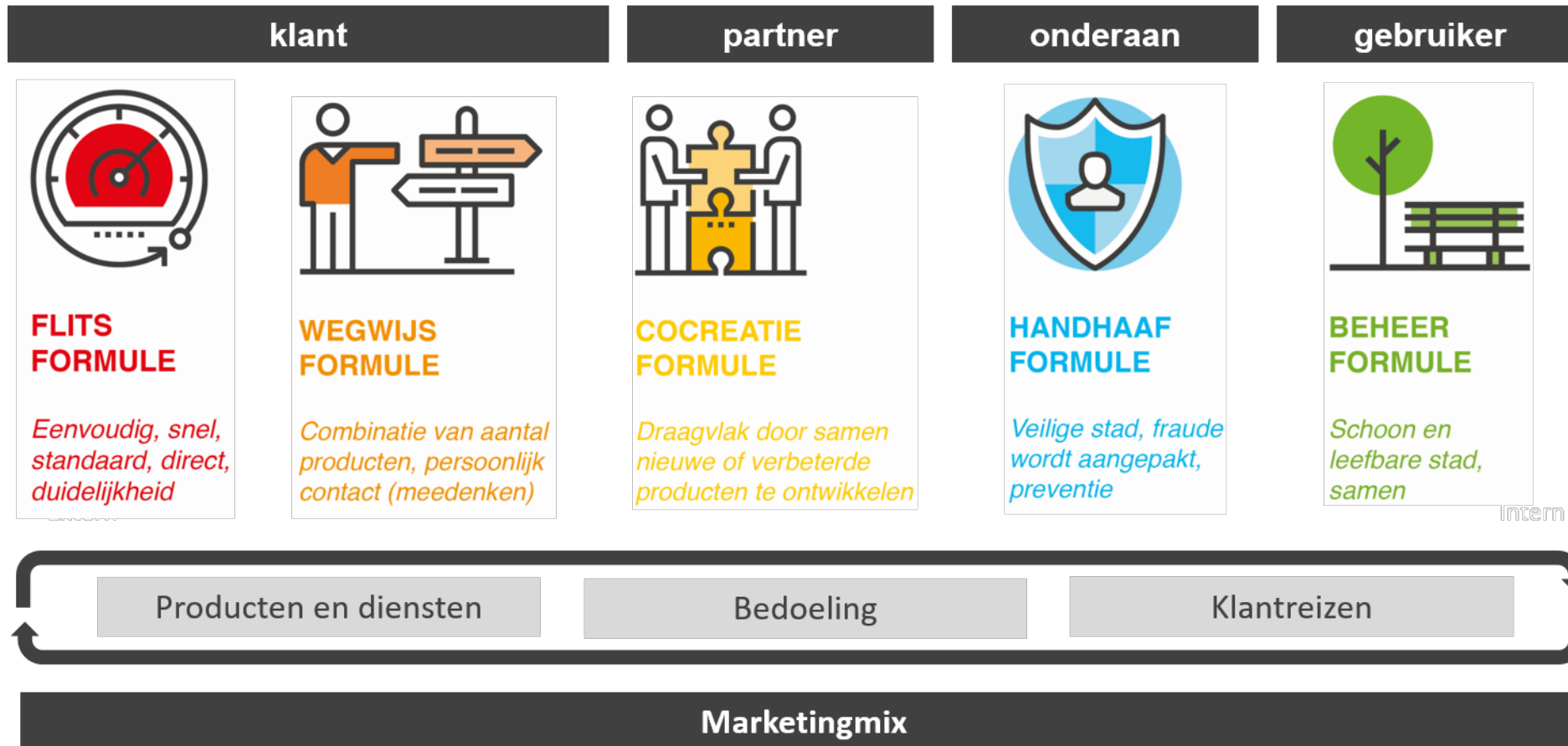
**Rollen**  
*(Hiemstra)*



**Gemeente**



# 5 Serviceformules



Klant centraal

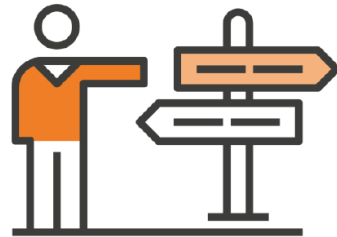
Formules en kernwaarden  
(Lokaal)

Zekerheden en interne afspraken  
(Lokaal)



### FLITS FORMULE

*Eenvoudig, snel,  
standaard, direct  
duidelijkheid*



### WEGWIJS FORMULE

*Combinatie van aantal  
producten, persoonlijk  
contact (meedenken)*



### CO-CREATIE FORMULE

*Draagvlak door samen  
nieuwe of verbeterde  
producten te  
ontwikkelen*



### HANDHAAF FORMULE

*Veilige stad,  
fraude wordt  
aangepakt,  
preventie*



### BEHEER FORMULE

*Schoon en  
leefbare stad,  
samen*

# Werkvorm 1: De formules en kernwaarden

## Opdracht:

Schrijf op post-its burgerzaken producten of diensten en plak deze bij de bijbehorende formule of formules.

*Tip: Het gaat over dromen, hoe je het zou willen en niet hoe je het nu doet. Denk vanuit de bedoeling en behoefte en bepaal welke kernwaarden daarop aansluiten.*

Roze: product

Blauw: vraag

Je hebt 10 minuten.

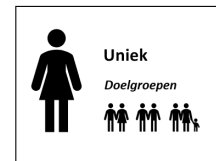


**FLITS  
FORMULE**

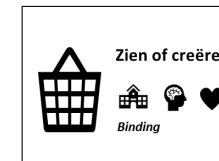


**WEGWIJS  
FORMULE**

### BEDOELING



Klant



Behoeft



Producten en diensten



**COCREATIE  
FORMULE**



**BEHEER  
FORMULE**



**HANDHAAF  
FORMULE**



Realisatie

# Serviceformules: De praktijk in Hengelo



## Context en aanleiding

- Burgerzaken en de front office voor de hele organisatie zijn in Hengelo één afdeling
- Aanleiding: reisdocumentendip
  - Scheefgroei ligt op de loer
  - 70% minder aanvragen
  - Dit is de *enabler* om serviceformules te gaan gebruiken
- De personele bezetting van de afdeling blijft gelijk, dus er ontstaat ruimte om andere dingen te gaan doen

# Stap 1: inventariseren burgerzakenproducten

- Resultaat: de afdeling levert meer dan 100 producten

## Stap 2: werksessie serviceformules van een dag

- Een dag bij elkaar, onder leiding van collega's van het programma dienstverlening
- Op basis van de productenlijst, de producten toewijzen aan de serviceformules
  - “Hoe wil de klant dit product geleverd krijgen?”
  - Groepjes krijgen een lijst met producten en wijzen ze toe
  - Experts krijgen de complexe producten en wijzen deze toe
- Leuke dag, gaf veel energie!

## Stap 2: werksessie serviceformules van een dag

- Aan het einde van deze dag: match tussen producten & formules!
- Wanneer is er een match?
  - Als iedereen het eens is
    - Een uittreksel is bijvoorbeeld altijd een flitsproduct
  - 20% van de producten leverde discussie op



## Stap 3: verdiepen

- Dus: Verdiepen op overige 20%
  - Beheerformule:
    - BRP
    - Burgerlijke stand
  - Handhaaformule
    - Adresonderzoek
- Daarna:
  - Klantreizen uitvoeren & besluiten namen
    - Klantreis: begraven
  - Besluit: processen uit elkaar halen
    - Aanvraag en uitgifte reisdocument

## Stap 4: besluiten nemen

- Besluit: Klantreizen uitvoeren
  - Klantreis: begraven
  
- Besluit: processen uit elkaar halen
  - Aanvraag en uitgifte reisdocument

## Stap 5: Digitalisering

- Door serviceformules hebben we prioriteiten kunnen bepalen
- Bijvoorbeeld dat alle flitsproducten (voor de hele organisatie) in de front office afgehandeld worden
- Dat betekent ook iets voor de digitalisering
  - Geeft richting aan ICT en informatievoorziening
- Wegwijsproducten worden door burgerzaken gedaan
  - Voorbeeld nu: specialist burgerzaken doet parkeervergunningen
    - Dat is hartstikke zonde!

## Stap 6: Toekomst

- Ook producten van andere afdelingen als flitsproduct afhandelen in de front office
  - Kenmerk van de flitsformule is dat klanten het zelf kunnen
  - De front office moet dit dan dus ook kunnen!
- Voorbeelden:
  - Uitgifte parkeervergunning
  - Kwijtscheldingsformulieren uitreiken én innemen

## De praktijk nu

- Serviceformules zijn door de medewerkers omarmd
- Medewerkers hebben soms wat last van onzekerheid
  - Denken dat werk wordt afgepakt
- Klein deel van de medewerkers is teleurgesteld
- Meer afwisseling in het werk wordt over het algemeen als een *plus* gezien

## De praktijk nu

- Bezig om de toon en houding van de front office aan te passen
  - Serviceformules als leidraad
  - Anders aanspreken van klanten
  - Bijvoorbeeld bij contact over boetes
- Verder uitwerken wat we verwachten van een front office medewerker
  - Wat verwachten we voor toon, houding en gedrag per formule?
  - Wat verwachten we voor toon, houding en gedrag per fase in de klantreis?



# Vragen en discussie

## Contactgegevens

- Aquine Zondag
  - [a.zondag@hengelo.nl](mailto:a.zondag@hengelo.nl)
- Peter-August Keur
  - [peter.keur@vng.nl](mailto:peter.keur@vng.nl)
  - 0647147316





GEMEENTE  
**HENGEL**O

## Bedankt!

*Lees meer op*

[www.vngrealisatie.nl/serviceformules](http://www.vngrealisatie.nl/serviceformules)

*Vragen? Stuur een mail naar*

[dienstverlening.realisatie@vng.nl](mailto:dienstverlening.realisatie@vng.nl)

Geef je op voor de nieuwsbrief:

<https://formulieren.vngrealisatie.nl/houd-mij-op-de-hoogte>