DIENSTVERLENING MEIERIJSTAD

Bijzonder persoonlijk voor inwoners, ondernemers, verenigingen en instellingen

Dorothee de Louw
Adviseur dienstverlening

7 april 2021

DIENSTVERLENING MEIERIJSTAD

Bijzonder tevreden inwoners, ondernemers & collega's

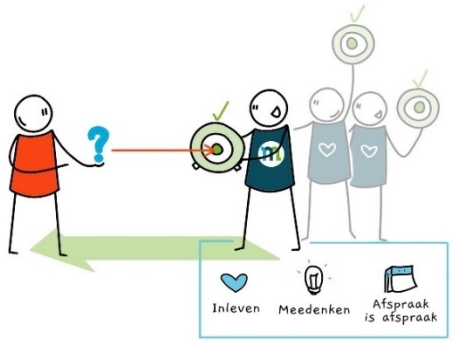
WOW-EFFECT

Ondernemend · Gastvrij · Klantgericht · Vertrouwen · Trots · Innovatief · Betrokken · Coöperatief



BIJZONDER PERSOONLIJK







WAAROM

Om alle contacten die we hebben met inwoners en ondernemers bijzonder persoonlijk te laten verlopen

WAT

We doen ons best om ons in te leven in de klantvraag en deze direct goed te beantwoorden

HOE

We werken samen vanuit de behoefte van de klant en helpen elkaar om de WOW-factor te bereiken

ONDERZOEK REKENKAMER



WAARDERING VOOR DE DIENSTVERLENING

Klanten hebben in toenemende mate waardering voor de dienstverlening door de gemeente – aldus de rekenkamer



AANBEVELINGEN

Onderzoek rekenkamer naar de kwaliteit van dienstverlening

- Geef inhoud aan de ‘8’
- Geef de feedback een prominentere plek in werkprocessen
- Maak (ook) analyses op strategisch niveau
- Zorg ervoor dat medewerkers de cultuur van leren en verbeteren dragen
- Zorg voor kennisuitwisseling tussen ateliers
- Zorg voor een methodiek die gedifferentieerd inzicht geeft

ZORG VOOR EEN METHODIEK DIE GEDIFFE-RENTIEERD INZICHT GEEFT

- Informatie ‘die er toe doet’
- Open en eenvoudige vragen – *vooraf mail met specifiek proces*
- Zo min mogelijk sturen op antwoorden
- Dashboard voor organisatiebrede inzichten
- Onderzoeksmethode standaard – ander onderzoek waar nodig
- Meierijstad als landelijk voorbeeld
- In lijn met rekenkamercommissie

GEEF INHOUD AAN DE ‘8’



FEEDBACK

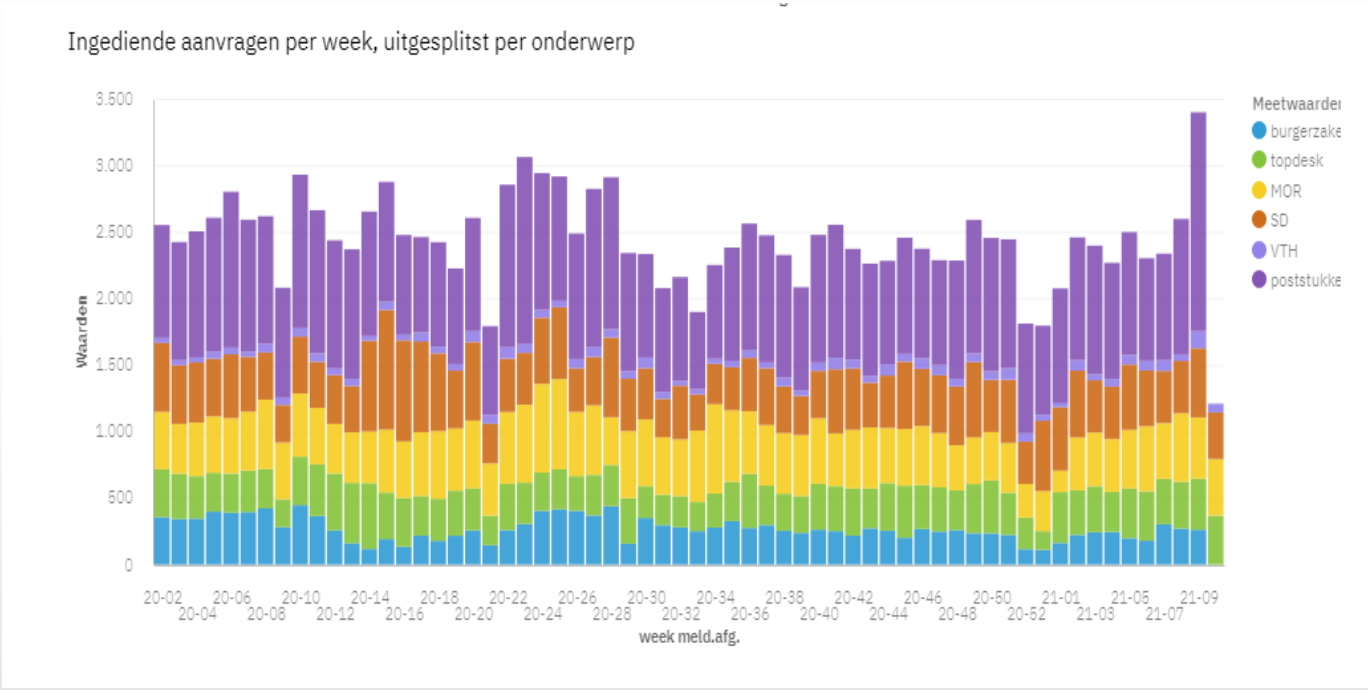
MEIERIJSTAD





ANALYSES EN VERBETERPLANNEN





VERBETERCULTUUR



TRENDS IN DIENSTVERLENING

- Pilot Toegang-telefonie
- Chatbot GEM – virtuele assistent voor de hele overheid



VRAGEN?

MEIERIJSTAD

