DOORONTWIKKELING DIENSTVERLENING 2023-2026

- Suzanne van Gaalen – Projectleider Doorontwikkeling Dienstverlening
- Oscar Hoogland – Projectlid Doorontwikkeling Dienstverlening
- Jeannette de Graaf – Regisseur Doorontwikkeling Dienstverlening

HET FUNDAMENT

- **Ambitie 5, speerpunt 7 van de toekomstvisie 2030 ‘Thuis in Opmeer.’** De toekomstvisie beschrijft daar; "*De gemeente Opmeer blijft altijd werken aan een optimale dienstverlening, waarbij burgers snel en helder antwoord krijgen op hun vragen.”*

- **Het coalitie akkoord 2022-2026 ‘Vitaal Opmeer’** waar wordt beschreven dat; *het huidige niveau van dienstverlening op peil dient te blijven.*



DE VISIE EN MISSIE

- **Onze visie** "In ons handelen staan onze inwoners en ondernemers centraal. **Onze dienstverlening is eigentijds, persoonlijk, betrouwbaar, duidelijk en eenvoudig.** Waar mogelijk kan de inwoner zijn zaken digitaal regelen, waar nodig staan wij persoonlijk voor u klaar.

- **Onze missie** is om zo te werken dat alles bijdraagt aan het verbeteren van de klantbeleving van onze inwoners en ondernemers.

PROGRAMMA 2021-2022

- Implementatie Klantcontact monitoring 4 kanalen
- Opleidingsplan servicecentrum
- Rolverduidelijking en uitbreiding servicecentrum
- Buddygesprekken
- Campagne op thematieken
- Schrijftrainingen
- Evaluatie huidige servicenormen
- Update kwaliteitshandvest
- Evaluatie programma Doorontwikkeling Dienstverlening
- Voorstel doorontwikkeling Dienstverlening na 2022

4 SPEERPUNTEN

- Het contact met de gemeente
- De medewerker als dienstverlener
- Meten en verbeteren
- Opmeer slaat de handen ineen!

Een greep uit

PROJECTEN 2023-2026

- Gemeentebrede training dienstverlening
- Uitvoering onderzoek Waar staat je gemeente 2023 en 2025
- Sturing op kwaliteit van klantcontacten
- Integrale afstemming op klantmeting
- Zichtbaarheid en communicatie over (digitale) dienstverlening
- Burgerpanel in samenwerking met strategisch adviseur
- Organiseren inspiratiesessies naar aanleiding van analyse klantmetingen