

Dienstverlening

Leidschendam-Voorburg
9 februari 2021



Programma

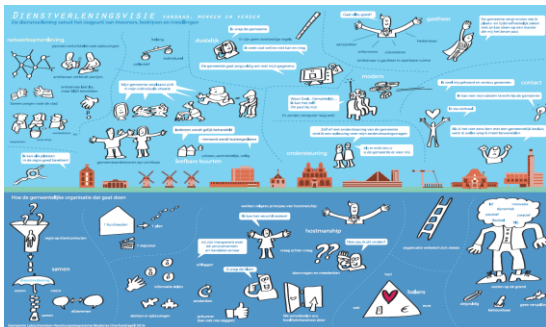
- Visie en uitgangspunten
- Ontwikkelingen en trends
- Verdieping in aantal onderwerpen

Visie Dienstverlening (1)

- Kernactiviteit van de organisatie
- Het gaat over service, producten en diensten
- Het gaat over houding en gedrag
- Het raakt alle domeinen en vrijwel alle processen

Visie Dienstverlening (2)

Dienstverleningsvisie *Vandaag, morgen en verder* (raad, 2016)



Plannen en ambities KCC (2020-2021) / prioriteiten

- De inwoner centraal
- Digitalisering
- Ontwikkeling medewerkers

Ontwikkelingen en trends / Corona

Veranderingen in de samenleving

- Op tijd actie ondernemen vs. Achteraf bijsturen

Verwachtingen van inwoners

- In vergelijking met anderen

Zaken slimmer en beter doen

- Huidige situatie maakt het soms makkelijker, soms moeilijker

Verdieping

1. Telefonische bereikbaarheid
2. Hostmanship
3. Digitale dienstverlening
4. Hart – Wet – Euro balans

Telefonische bereikbaarheid (1)

LV scoort nu ruim voldoende (7,2)

We willen naar goed (9)

Dienstverlening voor mensen, door mensen

Telefonische bereikbaarheid (2)

Donderdag 12 maart 2020 : Extra maatregelen en werk zoveel mogelijk thuis

Vrijdag 13 maart 2020 : Volledige telefonie team werkt succesvol thuis

Dinsdag 9 februari 2021 : Ervaring met 11 maanden thuiswerken

Dienstverlening is mensenwerk!

Telefonische bereikbaarheid (3)

Ca. 100.000 telefoontjes per jaar via 14 070

Gem. 45 sec. tussen 'keuze 2 voor LV' en spreken medewerker (incl. keuzemenu)

1,0 % bereikt wachtrij niet (verbinding verbroken, technisch probleem)

2,0 % hangt op in de wachtrij (vinden andere oplossing, te lang wachten)

97 % bereikt LV

92% < 20 seconden wachtrij (*benchmark norm – 85%*)

80 % direct afgehandeld → 20% doorverbonden

→ 72% opgenomen / teruggebeld (*Telan 2019*)

Telefonische bereikbaarheid (4)

DOEL → Verbeteren Dienstverlening (90% bereikbaarheid)

Onderzoek doen naar beste werkafspraken

- Gebruik voice mail of terugbelverzoek (mail, klant contact systeem)
- Focus op ringgroepen (in onderzoek focus op persoon)

Vervanging telefonie systeem

- Aan-/ afwezigheid makkelijker in te stellen
- Technische storingen

Informatie gestuurd werken

- Nieuw telefoniesysteem inrichten met business intelligence

Hostmanship (1)

Behandel de ander...
zoals de ander behandeld wil worden

Service geef je
Hostmanship is hoe je het laat voelen

Hostmanship (2)

- Doorlopend proces
- Organisatie brede verantwoordelijkheid
- Mensgericht: maatwerk en de persoonlijke situatie
- Principes: verantwoordelijk, empathisch, werken vanuit bedoeling
- Omslag in cultuur en denken – we zijn onderweg
- Evaluatie 2018 → eigen score medewerkers 7,9

Hostmanship (3)



- Dienstverlening niet voor iedereen hetzelfde
- Kiezen voor kanaal (persoonlijk, telefoon, website, mail, social media)
- Het gesprek voeren
- Onderdeel van dagelijkse werk

Hostmanship (4)



- Uitdagingen huidige periode
- Werkdruk en minder begrip
- Kloof tussen zeggen en doen
- Gaat niet meer vanzelf

Hostmanship (5)

DOEL → Hostmanship = basis

Meer aandacht voor cultuur om het gesprek aan te gaan / aan te spreken

- Team verantwoordelijk
- Niet vrijblijvend

Dienstverlening is één keten

Digitale dienstverlening (1)

Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig!

- Hostmanship = inwoner kanaal laten kiezen
- Zelfredzaamheid en zelfstandigheid
- Tijd over voor persoonlijke aandacht
- Maatwerk vs. automatisering

Digitale dienstverlening (2)

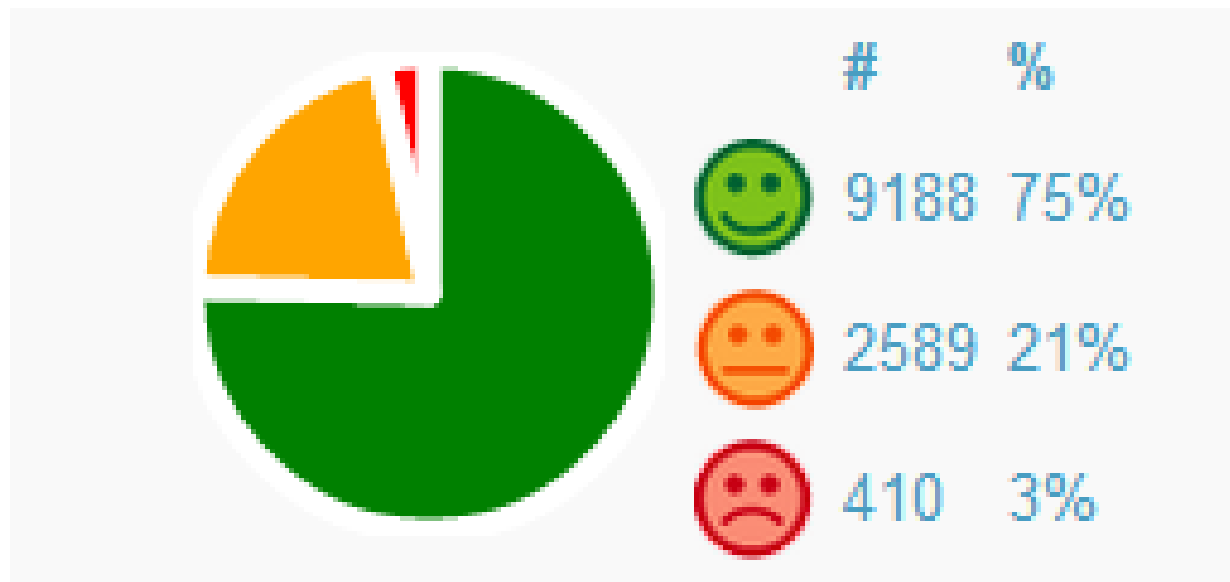
Online content strategie (College, 2016)

- Klantvraag centraal
- Dienstverlening is focus
- Maatwerkoplossingen
- Gebruiksvriendelijk en toegankelijk
- Meten en analyseren

Digitale dienstverlening (3)

Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig!

Tevredenheid webformulieren 2020



Hart – wet – euro (1)

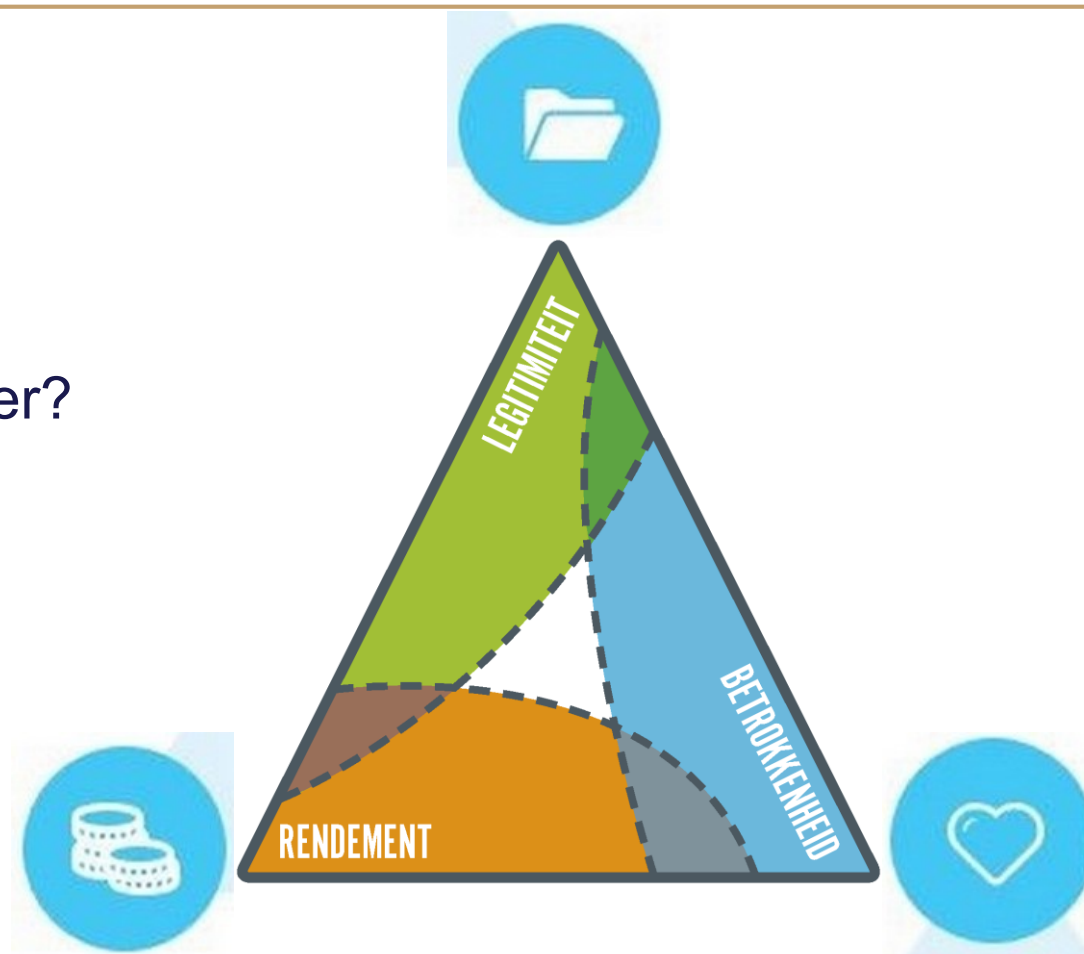
Visie

- Start in 2017
- Mensgericht en Maatwerk
- 1 afdeling: **W**erk, **I**nkomen, **J**eugd, **Z**org
- Niet vanuit systeem maar vanuit de mens
- Integrale teams (MDT)
- Casus bespreken: wat is mogelijk?

Hart – wet – euro (2)

Maatwerk

- Wat zegt je hart?
- Wat is de wet?
- Welke financiën / mogelijkheden zijn er?



Hart – wet – euro (3)

Huidige situatie

- Stevige basis
- Elke dag beter

Aandachtspunten

- Privacy
- Corona

Einde presentatie

Dank voor uw aandacht!

Verder praten?

Dat kan!