



Visie dienstverlening 2016-2018

Presentatie aan de Commissie ABA 26 September 2016

Agenda



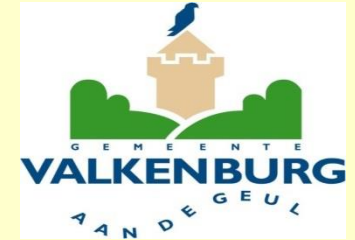
- De inhoud (hoofdlijnen en uitgangspunten)
- Het actieplan (vooral doen centraal)
- De voorwaarden (richting, mensen en middelen)
- Het proces

Visie Dienstverlening



- Richtiginggevend kader voor doorontwikkeling individuele dienstverlening
- Voldoet aan landelijke eisen & richtlijnen
- Gaat de hele organisatie aan
- Niet alleen woorden maar vooral daden

Recent onderzoek Nationale Ombudsman



- ambtenaren lijken niet altijd deskundig om een probleem op te lossen (51%).
- mensen weten vaak niet waar ze aan toe zijn (32%)
- het duurt vaak lang voor je een reactie krijgt op een vraag (29%).
- onvoldoende begrip voor persoonlijke situaties (28%).
- Daarnaast geeft 83% van de mensen aan dat ze het belangrijk vinden om zelf te kunnen bepalen op welke manier zij contact leggen met de overheid.
- Totaalscore overheidsdienstverlening een magere voldoende (6.5).

Visie op hoofdlijnen



- Hostmanship is onze corebusiness
- Wij staan garant voor kwalitatief goede dienstverlening
- Dienstverlening is vooral mensenwerk
- Wij zorgen voor optimale communicatie en informatievoorziening
- Verbetering is continu proces
- Wij maken slim gebruik van technische mogelijkheden

Uitgangspunten



- Vraaggericht
- Proactief
- Dienstverlening 24x7
- Maximaal één keer doorverwijzen
- Digitaal tenzij
- Optimale informatievoorziening
- Geordend volgens vraagpatronen
- Processen lean en mean

Het actieplan (1)



Fysieke baliedienstverlening

- Werken op afspraak
- Reserveringssysteem spreekkamers
- Overdracht dienstverlening aan KCC

Digitale dienstverlening

- Invoeren zakenmagazijn
- Digitale ontwikkelagenda e-dienstverlening
- Nieuwe gemeentelijke website
- Whats-app, facebook

Het actieplan (2)



Telefonie

- Actualisatie PCD (FAQ)
- Nieuwe telefoontechniek
- Telefoonprotocol

Houding en gedrag

- Via competentie management

Klantgerichte communicatie

- Training schriftelijke communicatie en invoeren Schrijfwijzer

Het actieplan (3)



Deregulering

- Verminderen regeldruk

Monitoring kwaliteit

- Benchmark 'Waar staat je gemeente'
- Klanttevredenheidsonderzoek
- Managementinformatie (tel. bereikbaarheid, afhandel- en wachttijden)

De voorwaarden



- Visie, kaders en uitgangspunten
- Mensen: kennis en vaardigheden, m.n. houding en gedrag
- Middelen: stand van techniek, huisvesting

Het Proces



- Stapsgewijs
- Samen
- Resultaatgericht
- Monitoring



Vragen?