CONTACT MET DE GEMEENTE

De inwoner en ondernemer ervaren een positieve klantbeleving door snel en klantgericht contact met de gemeente Opmeer

WAAR STAAN WE NU?

BALIE

TELEFOON

ONLINE

SCHRIFTELIJK

1.

DIGITALE DIENSTVERLENING EN DIGITALE INCLUSIE

2.

COMMUNICATIE ACTUALITEITEN

3.

DOORONTWIKKELEN SERVICECENTRUM

WAT BETEKENT DIT VOOR DE INWONER EN ONDERNEMER?

- Meer producten kunnen digitaal worden aangevraagd
- Inwoners worden geholpen om gebruik te maken van het digitale dienstverleningsaanbod.
- Snelle afhandeling van de klantvraag tijdens het eerste klantcontact door het Servicecentrum.
- Snelle anticipatie op actualiteiten vanuit de Gemeente.

WAT BETEKENT DIT VOOR DE ORGANISATIE?

- Ontlasten van de vakafdeling door het Servicecentrum meer aan de voorkant in te zetten.
- Meer digitalisering waar mogelijk en efficienter werken.

gemeente opmeer

" Reis door programma dienstverlening 2023- 2026 "

DE MEDEWERKER ALS DIENSTVERLENER

De medewerker van de gemeente Opmeer toont leiderschap, professionaliteit en is vakinhoudelijk deskundig; afspraak is afspraak maar is tevens onderzoekend naar de mogelijkheden

WAAR STAAN WE NU?

Training
schrijfwijzer
gemeente breed

Training
klantgericht werken
servicecentrum

1.

INTERNE BEWUSTWORDING OP DIENSTVERLENING

2.

WERVING & SELECTIE

3.

WORKSHOPS & TRAININGEN

WAT BETEKENT DIT VOOR DE INWONER EN ONDERNEMER?

- **Een positieve klantbeleving door deskundigheid, professionaliteit en een prettige bejegening vanuit de medewerker.**
- **Men ervaart eenduidigheid in de dienstverlening.**

WAT BETEKENT DIT VOOR DE ORGANISATIE?

- **Dienstverlening staat centraal in ons handelen.**
- **Het vergroot het werkplezier en daarmee de medewerkerstevredenheid van de gehele organisatie.**

gemeente opmeer

" Reis door programma dienstverlening 2023- 2026 "

METEN EN VERBETEREN

Continu blijven inspelen op de behoeften die leven onder onze inwoners en ondernemers

WAAR STAAN WE NU?

Onderzoek waar staat je gemeente

Start implementatie Klant Contact Monitoring (KCM)

Monitoring telefonische dienstverlening

1.
CONTINU METEN KLANTBELEVING

2.
INTEGRALE AFSTEMMING OP KLANTMETINGEN

3.
STUREN OP SERVICENORMEN

4.
COMMUNICATIE & FEEDBACK

WAT BETEKENT DIT VOOR DE INWONER EN ONDERNEMER?

- **Betere dienstverlening, afgestemd op de behoefte**
- **Op elkaar afgestemde uitvraag van de klanttevredenheid**
- **Relatief gemakkelijke deelname aan de verbetering van producten en diensten van Opmeer**
- **Niet alleen hun mening telt, de gemeente Opmeer is o.a. door kleinschaligheid wendbaar en welwillend om door te ontwikkelen.**

WAT BETEKENT DIT VOOR DE ORGANISATIE?

- **De medewerkers worden scherp gehouden door een doorlopende inkomende stroom van burgerinformatie en feedback.**
- **De organisatie verschuift haar blik van buiten naar binnen.**

gemeente opmeer

" Reis door programma dienstverlening 2023- 2026 "

OPMEER SLAAT DE HANDEN INEEN!

De gemeente Opmeer blijft altijd werken aan de optimale dienstverlening, waarbij inwoners en ondernemers snel en helder antwoord krijgen op hun vragen

WAAR STAAN WE NU?

Samenwerking tussen het Servicecentrum en de vakafdelingen door middel van buddygesprekken

1.

WERKEN IN 'TEAMS' AAN DIENSTVERLENINGS-VRAAGSTUKKEN

2.

INSPIRATIESESSIES THEMA'S DIENSTVERLENING

3.

AANHAKEN BIJ BURGERPARTICIPATIE

WAT BETEKENT DIT VOOR DE INWONER EN ONDERNEMER?

- **Kans om betrokken te zijn bij de ontwikkeling van Opmeer en haar processen.**
- **Het dienstverleningsniveau blijft stabiel door integraal continue te verbeteren en mee te bewegen in de behoeften.**

WAT BETEKENT DIT VOOR DE ORGANISATIE?

- **We werken van buiten naar binnen.**
- **Dienstverlening wordt van ons allemaal!**

gemeente opmeer

" Reis door programma dienstverlening 2023- 2026 "