

Gastvrij Gorinchem

Inzicht in onze gastvrijheid en dienstverlening

Gorinchem, september 2023



**Gemeente
Gorinchem**

Agenda

- Terugblik: wat staat in de Visie Dienstverlening?
- Welke resultaten hebben we gehaald?
- Meten en monitoren
- Quiz
- Een kijkje in onze dagelijkse dienstverlening
- Ontwikkelingen & Trends
- Vooruitkijken in de Gorinchemse dienstverlening
- Bezoek aan burgerzaken



Visie Dienstverlening 2020 – 2024 'Gastvrij Gorinchem'

Inwoner centraal, persoonlijk én digitaal

Onze Visie:

Selfservice of persoonlijk contact: wij zorgen dat de dienstverlening en inwonercontacten optimaal verlopen. Op deze manier krijgt iedereen de service die hem of haar het best past. Wij bieden inclusieve dienstverlening: passende dienstverlening voor iedereen.



3 pijlers uit de Visie Dienstverlening



Professionaliseren
van onze contacten



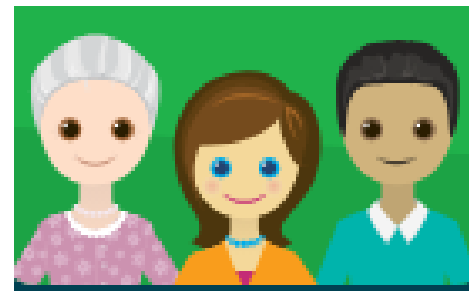
Digitaal, het nieuwe normaal



Gastvrij en Persoonlijk contact

Resultaten

- Doorontwikkelen KCC
- Verbeteren telefonische dienstverlening
- Dashboard dienstverlening
- Servicenormen
- Tussenberichten
- Duidelijke taal
- E-diensten
- Live chat
- Fixi app
- Whats app
- Stemhulp
- Pilot Digitaal Rijbewijs aanvragen
- Website samengorinchem.nl
- Gorinchem Academy
- Welzijnspunt



Meten en monitoren

We meten onze dienstverlening en sturen bij waar nodig. Voorbeelden:

- Wekelijkse cijfers uit telefooncentrale
- Dashboard dienstverlening per kwartaal
- Fixi gebruikersonderzoek
- Burgerpeilingonderzoek
- Rapportages social media



Quiz



Kijkje in dienstverlening



Trends en ontwikkelingen Digitaal



Chat neemt toe en wordt doorontwikkeld.



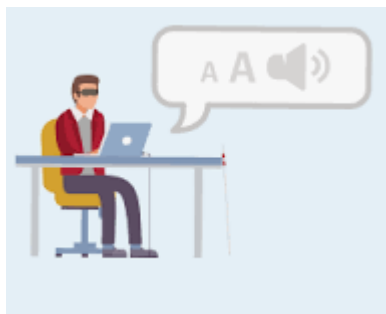
Diverse wetgeving dwingt gemeenten om stappen te maken om informatie beschikbaar te stellen en te koppelen



- E-producten worden snel opgepakt door inwoners (neemt jaarlijks 5% toe)
- snelle antwoord-reacties en standaardproducten



De komst van AI verandert het werk en mogelijkheden voor inwoners



digitoegankelijk

Datagedreven werken maakt proactieve dienstverlening mogelijk



Trends en ontwikkelingen Persoonlijk



inclusiviteit



maatwerk



Toename
nationaliteiten



identiteit



reisdocumentenpiek



BRP en identiteit

Vooruitkijken in de Gorinchemse Dienstverlening

- Het aantal telefoontjes blijft gelijk en neemt niet af door digitalisering
- In zijn totaliteit zien we het aantal klantcontacten stijgen.
- In de persoonlijke dienstverlening neemt complexiteit en de vraag naar maatwerk toe.
- Ontwikkelen en trainen medewerkers
- Ontwikkelen e-dienstverlening zoals chatbot, website, e-producten
- Meten en monitoren van onze dienstverlening



De toekomst?



▲ Robot Alphi © Josh Walet

Alphi ontvangt bezoekers gemeentehuis Alphen

Meer over dienstverlening komende periode

- Uitkomsten burgerpeiling
- Huisvesting
- Nieuwe Visie Dienstverlening 2025

Bezoek burgerzaken



**Dank voor
jullie aandacht!**



**Gemeente
Gorinchem**