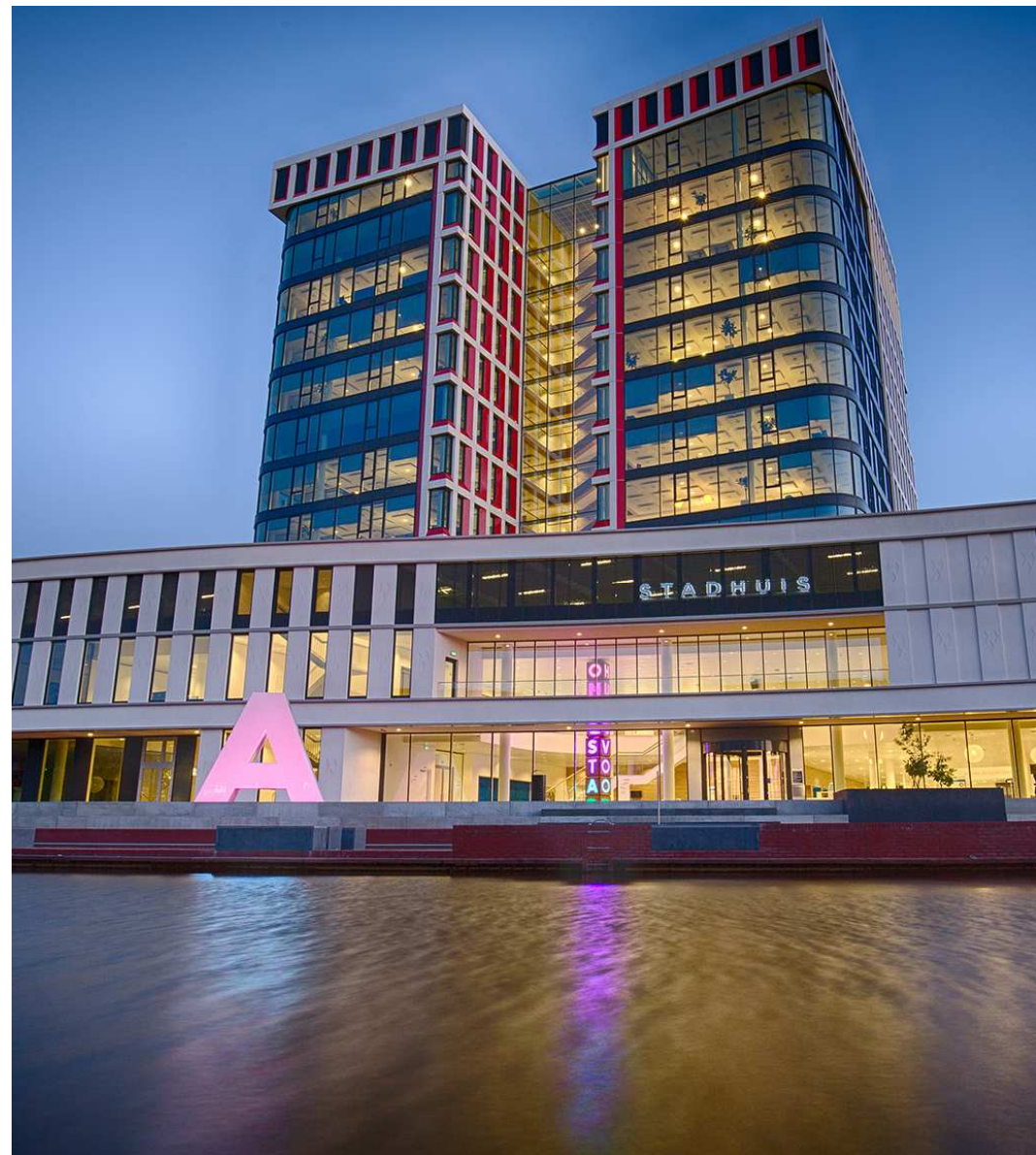
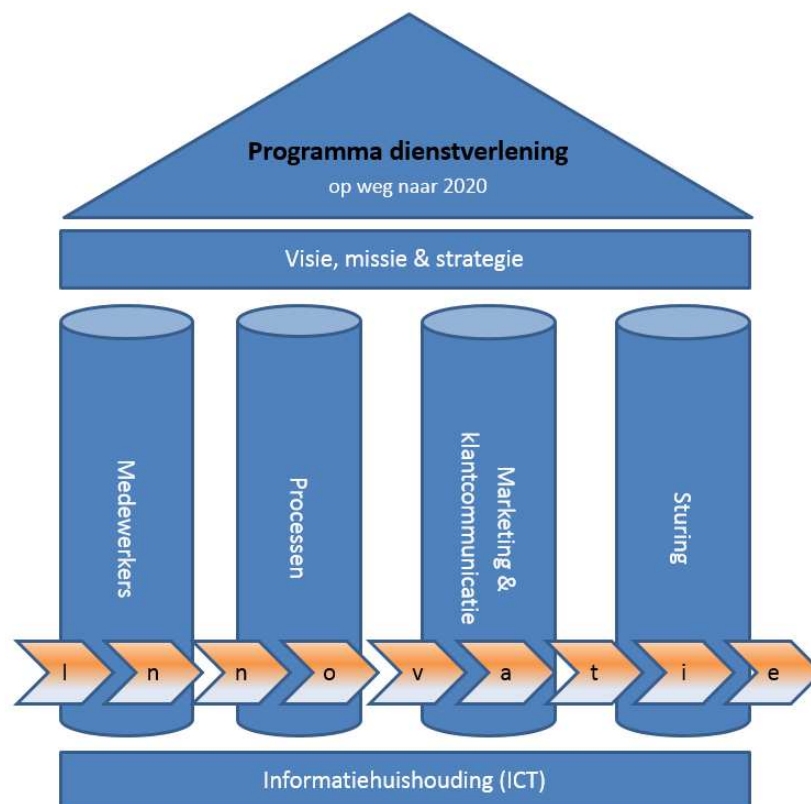


Programma dienstverlening (Enkele highlights)

19 september 2017



Programma dienstverlening



2 Programma dienstverlening

Dienstverlening het aanbod



120.000
telefoontjes



> Paspoort en ID-kaart

Aanvragen of vernieuwen, kwijt of gestolen, reizen met kinderen, zakenpaspoort en tweede paspoort

> Rijbewijs

Aanvragen of vernieuwen (verlengen), kwijt of gestolen en eigen verklaring

> Melden

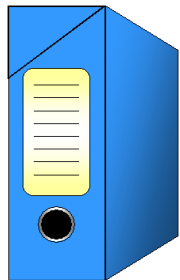
Losse stoept ongedierte, gevonden voorwerpen bij bedrijven

> Afval

Ophalen en s

365.000

hits www.almelo.nl



11.000 nieuwe dossiers
600 klantvragen
1000 informatievragen
250 aanvragen omgevingsvergunning
350 aanvragen leerlingenvervoer
etc



41.000
baliebezoeken

Programma dienstverlening vanuit klantperspectief



Sneller & Beter



Meten klantpercepties



Optimalisatie



Alle diensten via 1 centraal punt

Sneller & Beter	✓
Via 1 centraal pnt	✓
Optimalisatie	✓
Meten	✓

6. Digitalisering & herontwerp / optimalisatie van processen



Sneller & Beter	✓
Via 1 centraal pnt	✓
Optimalisatie	✓
Metten	✓



BURGERZAKEN



24 UUR OP 24
7 DAGEN OP 7

Onder andere:

- Geboorteaangifte
- Verhuizen
- 1^e vestiging

Waarom

1. Invoer klantcontactstelsysteem (Decos JKC – Join KlantContact)



Sneller & Beter	✓
Via 1 centraal pnt	✓
Optimalisatie	✓
Metten	✓

Wat



Waarom

2. Invoer kennisbank dienstverlening



Beginpagina (home) | Zoeken | Nieuws | Begrippenlijst | Stel een vraag | Inloggen  Nederlands

Kennisbank gemeente Almelo

Alle categorieën

- Algemeen (39)
- Belastingen (49)
- Bijzondere wetten (23)
- Bouwen (43)
- Burgerzaken (67)
- Communicatie (14)
- Cultuur & Toerisme (19)
- Diversen (34)
- Economische zaken (14)
- Groen (10)
- Huisvesting / woningen (10)
- Interne organisatie gemeente Almelo (127)
- Markt en haven (8)
- Milieu (50)
- Onderwijs (5)
- Openbare ruimte / publieke ruimte (17)
- Organisaties samenwerking / extern (28)
- Parkeren (17)
- Ruimtelijke ontwikkeling (17)
- Sport (4)
- Stadsbeheer (29)

In kennisbank zoeken

Laatst toegevoegde artikelen | Aanbevolen artikelen | Meest geraadpleegde artikelen

- Staatje aanpassingen Personele Zaken**
Toegevoegd op Thu, Aug 31, 2017 in *Interne organisatie gemeente Almelo*
- Civiele Kunstwerken**
Toegevoegd op Wed, Aug 16, 2017 in *Water*
- Huisnummerpaaltjes Buitengebied**
Toegevoegd op Fri, Aug 4, 2017 in *Openbare ruimte / publieke ruimte*
- Welstandsnota**
Toegevoegd op Fri, Jul 21, 2017 in *Bouwen*
- Squit XO Systeem Overzicht - Almelo**
Toegevoegd op Thu, Jul 13, 2017 in *Werkwijzes Gemeente Almelo binnen Squit XO*
- Prezi**
Toegevoegd op Tue, Jul 11, 2017
- Woordvoering naar de pers**
Toegevoegd op Tue, Jul 11, 2017
- Social media en webcare**
Toegevoegd op Tue, Jul 11, 2017
- Relatiegeschenken**
Toegevoegd op Tue, Jul 11, 2017 in *Relatiegeschenken*
- Smienk (inname traplift Otto Ooms)**
Toegevoegd op Mon, Jul 10, 2017 in *traplift leveranciers*
- Personele Zaken**

Wat

Waarom

Sneller & Beter	✓
Via 1 centraal pnt	✓
Optimalisatie	
Metten	

7 Programma dienstverlening

3. Kanaalverleiding & kanaalsturing



Sneller & Beter	✓
Via 1 centraal pnt	
Optimalisatie	✓
Metten	

Wat

Waarom

4. Project betere brieven



Sneller & Beter	✓
Via 1 centraal pnt	
Optimalisatie	✓
Meten	

Wat

Waarom

5. Voorbereiding verlenen dienstverlening tegen werkelijke kosten



Wat

Waarom

Sneller & Beter	
Via 1 centraal pnt	
Optimalisatie	✓
Meten	

Bedankt voor uw aandacht!

Gemeente Almelo
Haven Zuidzijde 30
7607 EW Almelo

www.almelo.nl
(0546) 54 11 11

