



Dichtbij
het LEVEN

DIENSTVERLENING

Dichtbij mensen

Raadsthema-avond 11 januari 2022

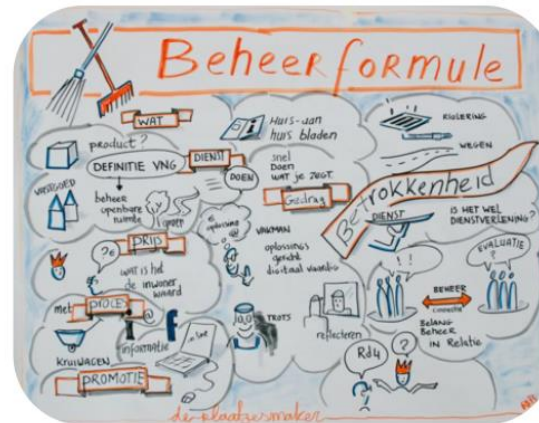
Waar komen we vandaan?

Oktober 2019	fase 1
	Visievorming Quickscans aantal afdelingen Dialogsessies, klantarena's visie & ontwikkelaanpak
Oktober 2020	fase 2
	Visie vastgesteld door gemeenteraad Ontwikkelaanpak 4 afdelingen; kpi's, doelen, teamstarts, monitoring
Juni 2021	Informereren platform bestuurlijke vernieuwing Management en trekkers getraind
Januari 2022	Informereren raads- en burgerleden (RTA)
Februari 2022	fase 3
	Streven naar een toekomstbestendige organisatie waarin dienstverlening belangrijk is: begripvol, deskundig, eerlijk, tijdig

Vijf serviceformules



toezichtformule



Dienstverlening dichtbij mensen.

Twee afdelingen/teams die voorop lopen in hett continu verbeteren van dienstverlening:

- KCC /Burgerzaken
Daniëlle Rutten, coördinator
- VVTH +
Marc Peeters, afdelingshoofd & teamleden

DIENSTVERLENING KCC

DICHTBIJ MENSEN

11 JANUARI 2022

Inhoud:

- Transitie burgerzaken
- Ambities
- Digitalisering
- Specialisme
- Sturing
- Dicht bij het leven
- Opleidingsplan

De transitie van burgerzaken



Wat verandert er bij burgerzaken, Wat betekent dat voor de dienstverlening?

- Digitalisering
- Toekomst balie en andere primaire dienstverleningskanalen
- Samenwerking – verschuiving aandachtsgebieden
- Verkiezingen
- Wat betekent dat voor de medewerkers
- Visie, monitoren en sturen

Ambities

- Dichtbij mensen
- Digitalisering
- Specialisme
- Sturing op cijfers

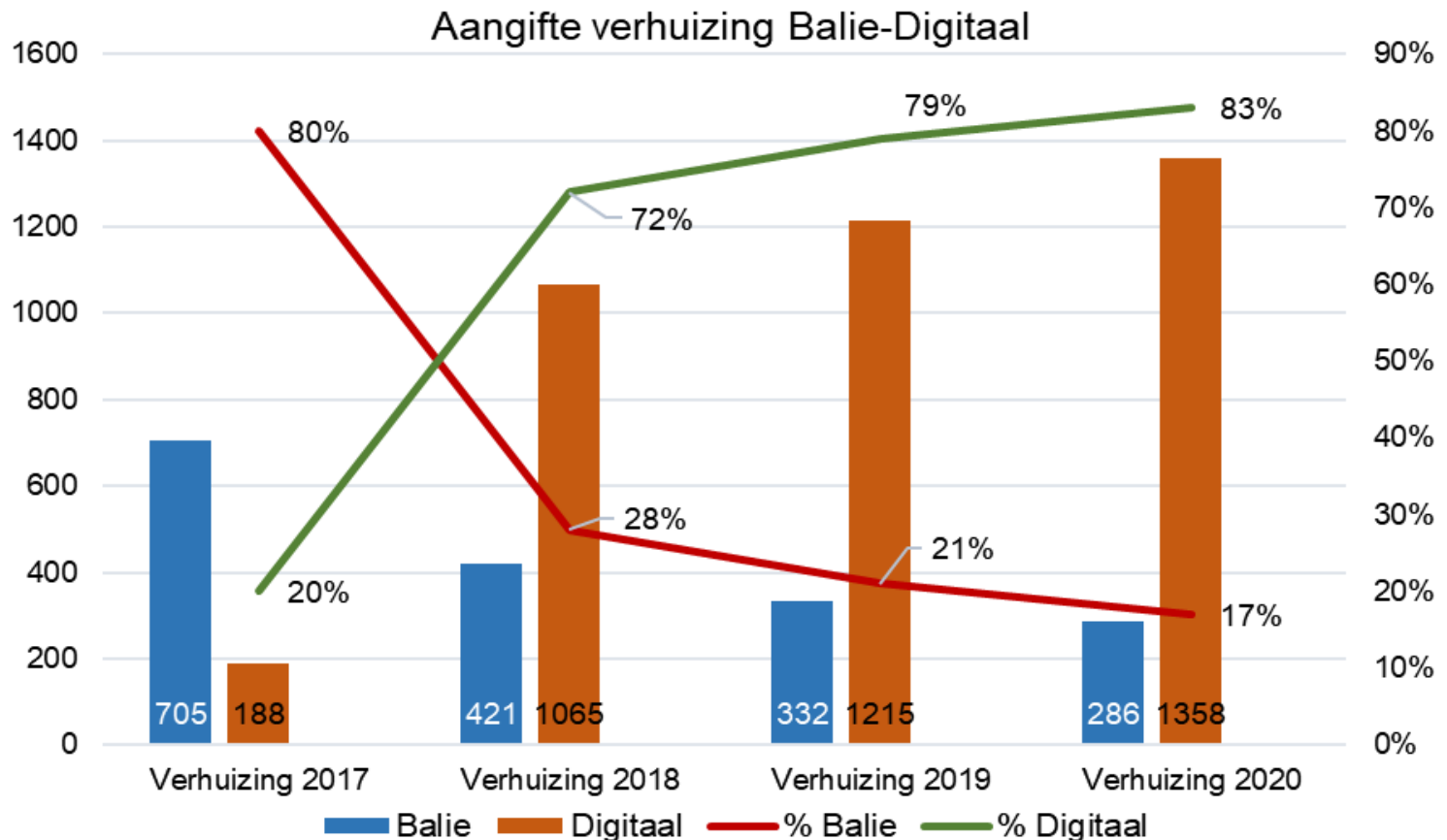
Kaders

- Iedereen moet, ongeacht het kanaal dat hij/zij kiest, volgens dezelfde standaard geholpen worden
- Dienstverlening wordt ervaren als begripvol, deskundig, eerlijk, tijdig
- Continuïteit is geborgd, éénpitters bestaan niet
- Zelf organiserend vermogen team en individu

Ontwikkelingen digitalisering

- De online dienstverlening wordt continu verbeterd om inwoners en ondernemers beter van dienst te zijn.
- Digitale dienstverlening wordt actief gepromoot. Via de website en publicaties worden burgers actief geïnformeerd;
- Alle producten die wettelijk mogelijk zijn worden digitaal aangeboden en verder doorontwikkeld.
- Dienstverlening aan burgers die minder digitaal vaardig zijn is “Dichtbij” en op maat.

Voorbeeld ontwikkeling digitalisering



Balie/ digitaal

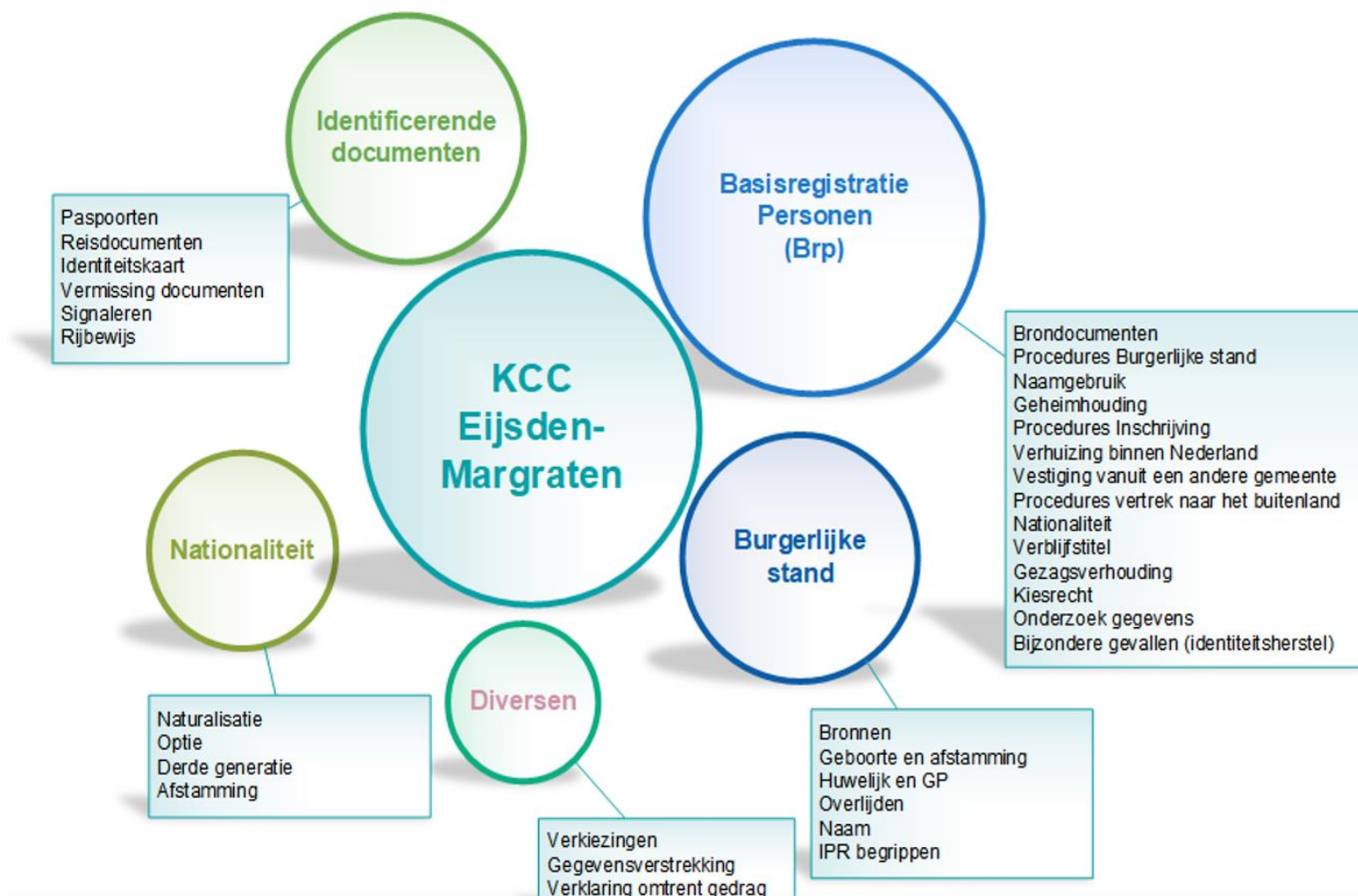
	Balie	Digitaal	% Digitaal
Geboortes 2020	14	35	71%
Huwelijken/GP 2020	27	112	81%
Overlijdens 2020	26	162	86%

Balie 2024

Meer digitaal, minder balie, complexe zaken nemen toe



Specialisme burgerzaken



Opleidingsplan van het KCC,
afdeling Servicebureau Eijsden-
Margraten

2021/2022

CONTINUING

EDUCATION

CONSTANT

LEARNING

Dichtbij het leven

- Het digitale kanaal wordt gepromoot maar er blijft aandacht voor burgers die een face to face contact willen;
- KCC levert maatwerk daar waar nodig. Burgers die niet naar het gemeentehuis kunnen komen worden persoonlijk opgezocht door een medewerker KCC;
- In 2021 is een enquête uitgevoerd naar de beleving van de burgers over de openingstijden.
- Middels de inzet van klantpanels wordt getoetst of er wordt aangesloten op de vraag van de burger;
- In 2022 vindt het benchmarkonderzoek “Waar staat je gemeente” plaats.

Blijde Burger

Hier doen wij het voor!



Lieve mensen, ontzettend bedankt voor het meedenken en alle moeite om ervoor te zorgen dat ik, ondanks de hele coronacrisis, toch mijn rijbewijs heb mogen ontvangen! Toppers! Liefs,

Vragen?

