

Bedrijfsvoering en dienstverlening

Opbouw presentatie

- Kort kennismaken
- Bestuurszaken en communicatie
- Dienstverlening
- Privacy en informatieveiligheid
- Wat actuele projecten

Even kennis maken

Welke onderdelen?

- Bestuurszaken en communicatie
- Facilitaire zaken, DIV, Privacy en informatiebeveiliging en inkoop
- Informatie en Automatisering
- P&O en Juridische zaken
- Team Reizen, wonen en leven

Welke rol?

- Decentraal georganiseerde organisatie
- Rol: faciliterend, ondersteunend, adviserend

Hoe?

- Professionele advisering (stevig, kritisch, meedenkend)
- Pro-actief
- Innovatief

Bestuurszaken en communicatie

- Filmpje

- Inwonergericht
- Flexibel en schaalbaar
- Snelle verbeterloop
- Pilot klantreizen



‘alles voor een glimlach’

Gemeentelijk Contact Center

Waar praten we over:

61.000 inwoners

130.000 contacten per jaar:

- 60.000 telefoongesprekken
- 60.000 balie bezoeken
- 11.000 digitale aanvragen



De klant centraal: gewoon doen

1. Business intelligence

- ✓ Slimme data analyse
- ✓ BI-tool (pilot)

2. DROP

- ✓ Regels en vindbaarheid
- ✓ Training schrijvers
- ✓ kwaliteitsslag

3. Klanttevredenheid

- ✓ Van buiten naar binnen
- ✓ Klantsignaal (pilot)

4. Imago-analyse

- ✓ Het beeld van de buitenwereld

5. Multi-channel strategie

- ✓ Inzetten kanalen
- ✓ Informatie

6. Integraal verbetergesprek

- ✓ verbetering



Privacy en informatieveiligheid

Privacy

AVG: 25 mei 2018

Generieke maatregelen

- Rechten betrokkenen
- Verwerkingsregister
- Communicatie

Specifieke maatregelen

- Privacy by design: PIA's op procesniveau

Gemeenschappelijk

Bewustwording



Informatieveiligheid

Bevindingen Rekenkamer

Implementeren maatregelen
BIG (ENSIA)

Borging/ aantoonbaarheid

Actuele projecten



TOPwerken

Tot en met Q1 2019

- Tijd en plaats onafhankelijk werken mogelijk maken
- Passende werkruimtes inrichten(integraal werken faciliteren)
- Vervangen van de PC's (zijn afgeschreven)
- Optimaliseren huisvesting

Zaakgericht werken

Tot en met eind 2019

Zaakgericht werken is een landelijke ontwikkeling. Het fundament is de implementatie van een zaakstelsel. Het project heeft als hoofddoel:

- Optimale (digitale) dienstverlening voor de klant
- Maar is ook efficiënter

