

R.I.B 29/11/18



dienstverlening

Opzet

1. Uitgangspunten van de dienstverlening
2. Schets van het landschap
3. De drie 'sporen' nader toegelicht
 - Jaarlijkse raadsbrief
 - Landelijke ontwikkelingen
 - Verdere ambities en overwegingen
4. Ruim baan voor het gesprek





Informatie

- De stad voorzien van informatie die er voor hen toe doet



Transactie

- Wij leveren relevante overheidsproducten en diensten



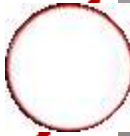
Ondersteuning

- Wij bieden ondersteuning voor wie er niet zelfstandig uit komt met de overheid



Interactie (2-weg verkeer)

- We bieden een platform om zijn in gesprek met inwoners om te weten wat er leeft en wat men belangrijk vindt. Wij geven hen de mogelijkheid om invloed uit te oefenen



Onderhoud en service (verbeteren leefomgeving)

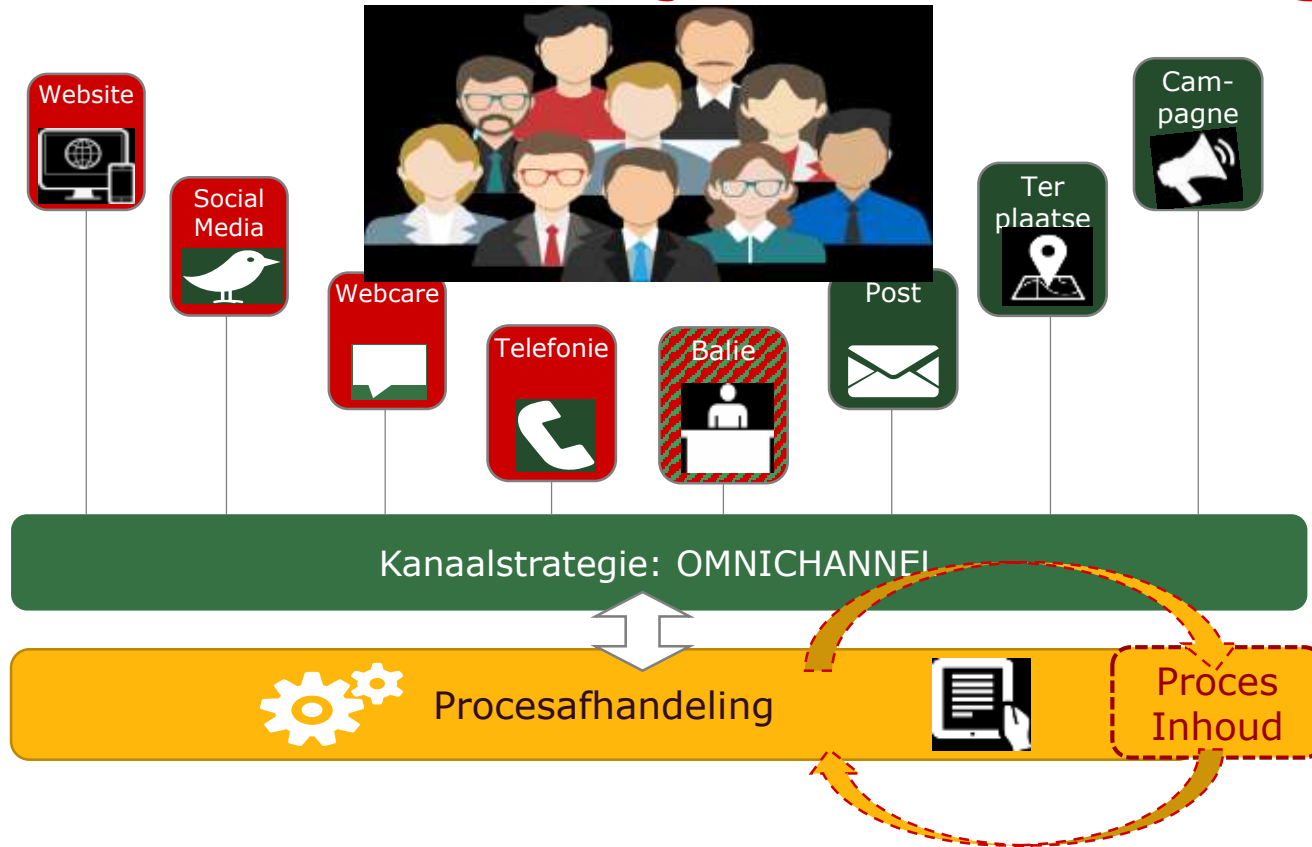
- Wij houden de stad schoon, heel en veilig



Handhaving

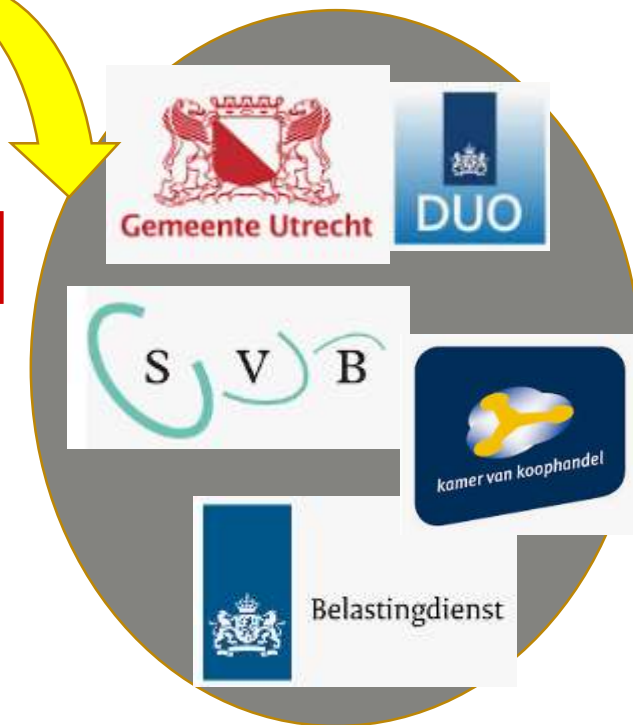
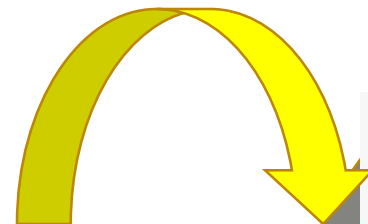
- Wij controleren en handhaven op de naleving van de regels die er zijn. Wij doen dat in de openbare ruimte, bij bedrijven en particulieren

Kanaalonafhankelijke afhandeling





Verwachtingen





Eerste ingang

KCC

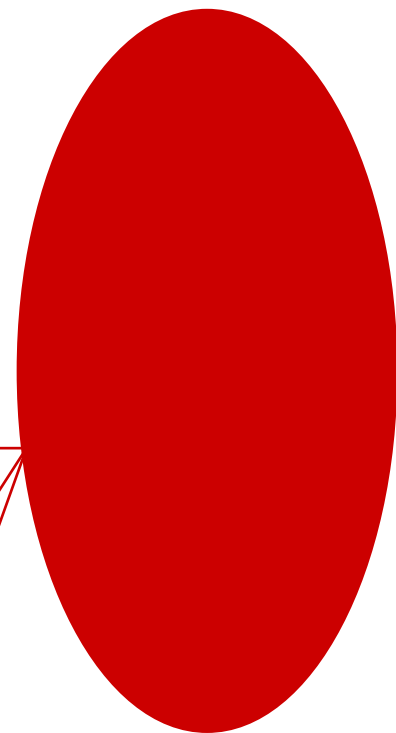
- Utrecht.nl (+dig.loket)
- Telefoon
- Social media
- 1 redactie
- Chat
- Servicepunt

Burgerzaken, W&I, VTH

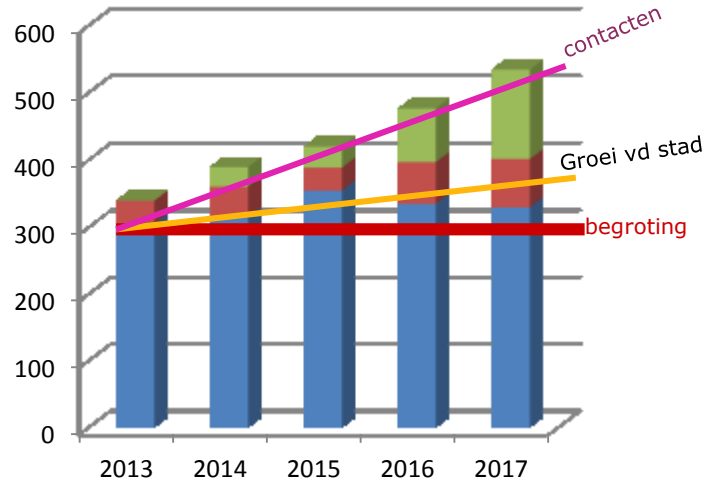
- Balie

Wijken & SB & VTH

- Wijkbureau
- op straat

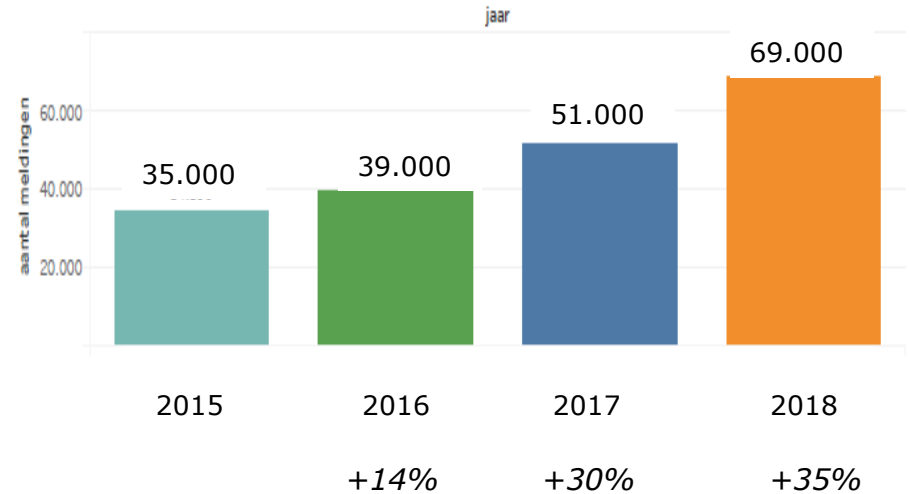


Voorbeeld aantal contacten KCC



Voorbeeld Meldingen (SB)

Aantal meldingen week 1-46





Investeren en ontwikkelen moet dus

Continu

&

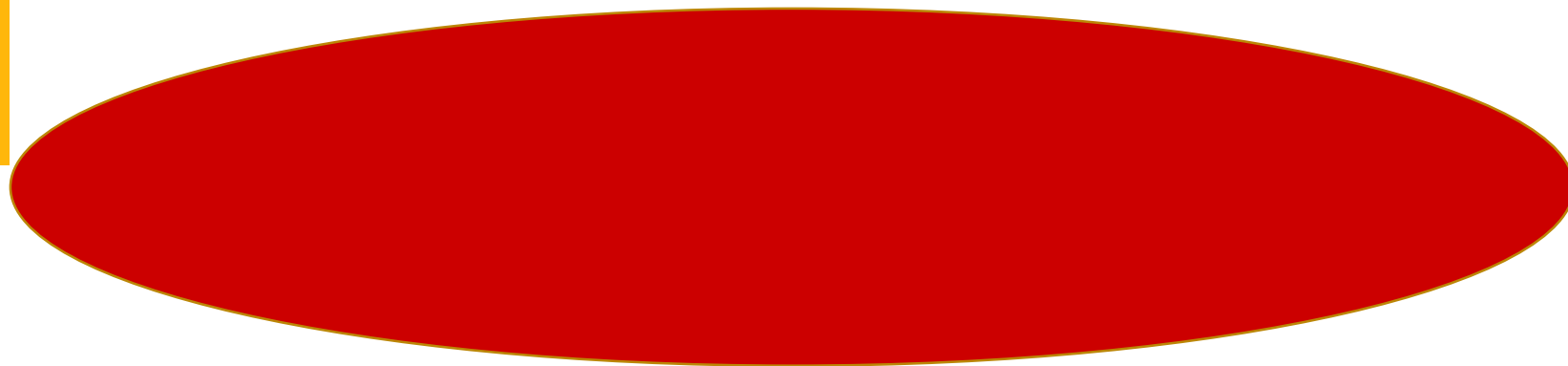
Gericht

Ontwikkeling verschillende 'sporen'

Spoor 1: **De Utrechter Centraal**

Spoor 2: **Verder ontwikkelen processen en dienstverleningskanalen**

Spoor 3 **Gastvrij Utrecht**



1. Utrechter Centraal (155 K)

Klantgedrag en Klantbeleving

Data

KTO

Klantreizen

Mystery guest

Spoor 2-a: Verder ontwikkelen van de dienstverleningskanalen

85 K

Doorontwikkeling
Website

Kaarten en
kaartnavigatie

Pilot: conversational
formulieren

Agenda 22/
Webrichtlijnen

Herziening digitale
niewsbrieven

85 K

Doorontwikkeling
Servicepunt Utrecht



Doorontwikkeling
Social Media en
Webcare

Pilot telefonie en
Chat voor
ondernemers

Videoverbinding
wijkbureau/mobiel

Verruiming Balie
openingstijden BZ

2016: 2 ton voor 2 uur extra

Fysieke
dienstverlening in
de wijken

Pers. kosten +20% ofwel 15K
per medewerker op 'disclocatie'
+huur,ICT,balies, beveiliging...



Spoor 2-b: Verder ontwikkelen van de processen

40 K

Dienstverlening
aan bedrijven wo
E- herkenning

Doorontwikkeling
Meldingen Proces

Paspoort automaat

Inzet landelijke
innovatie

*Robotisering en AI,
conversational
website, "samen"*

Thuisbezorgen paspoort "gemak"

var	prijs	%	Vpl	€ /jr
1	€ 4,95	5-9%	Nee	€ 13.000
2	€ 2,50	15-25%	Nee	€ 37,000
3	€ 0	50-60%	Nee	€ 75,000
4	€ 0	100%	Ja	€ 150,000
5	€ 12	1 %	Nee	0

+ implementatiekosten, €45,000



Digital by default *

Digitale Identiteit

1 Overheid (Common
Ground)

Privacy by default

Spoor 3: Gastvrij

125 K

Gastvrij voor iedereen

Workshops speciale
doelgroepen

Gastvrije taal



"Kanniewaarzijn"

onvoorzien 2019 (50K)





Gebalanceerd?

Andere prioriteiten?

Verschuiven?

Investeren in programma én
in uitvoering?

Schuiven of opplussen?