



Een datagedreven aanpak verbetering dienstverlening/KCC

Deze poster is deel 2 van de drieluik over datagedreven werken en geeft een voorzet voor de door-ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening en het KCC. De A0-poster kunt u direct downloaden: [DOWNLOAD](#).

Na de decentralisaties binnen het sociaal domein, de komst van de omgevingswet en samenwerking ketenpartners, waarbij bepaalde gemeentelijke taken meer op afstand komen te staan, lijkt één centraal organisatiebreed KCC niet langer houdbaar. [Domeingericht werken](#) komt ervoor in de plaats. Een inwoner kan vaak beter worden geholpen vanuit het domein waar de vraag op van toepassing is.

Maar ook de toenemende digitalisering biedt mogelijkheden en kansen: de eerste gemeenten experimenteren met spraakherkenning en automatische afhandeling. En burgers en bedrijven gebruiken steeds vaker social media voor meldingen en communicatie. Ook vragen eenvoudige snel-klaar producten een andere afhandelingstrategie dan complexe producten. Gemeenten transformeren van een multi-channel aanpak naar een omnichannel aanpak.

Native stelt een data-gedreven aanpak voor om de dienstverlening verder te ontwikkelen waarin de volgende cyclus centraal staat:

- Stap 1: Oriëntatie op de vraagstukken, meten en analyseren
- Stap 2: Een transformatiestrategie maken
- Stap 3: Een transformatieplan ontwerpen
- Stap 4: De transformatie uitvoeren en terug naar stap 1

Een datagedreven aanpak is een oplossing voor gemeentelijke vraagstukken. De kunst is om klein te beginnen en zo in het groeiproces te stappen waar wij met z'n allen in beland zijn. De digitalisering en technische mogelijkheden kán de motor zijn om een beweging in gang te zetten.

Heeft u vragen over deze poster of de eerder gepubliceerde poster ([verbetering van de jeugdzorg](#)) of wilt u hierover sparren? Schroom niet om mij te bellen.

Hartelijke groet, Krystle Koers (tel: 06-55172931)



Bestuurders vertellen



Bestuurders vertellen over het belang van ICT, techniek en data op www.raadaanderaad.nl.

Strategie en Visie

[Digitale Transformatie](#)

[Visievorming mbv Archetypedenken](#)

[Veranderende rol i-functie](#)

Business-IT



Dienstverlening en KCC: transformeren door een datagedreven aanpak

Stap 1: Meten en Analyseren

A: Inventarisatie intern

- Hoeveel vragen worden geregistreerd en hoeveel niet?
- Onderzoek aanvragen en kostprijs per kanaal (website, telefoon, social media) per soort (zaak, info, melding, klacht) per wijk per leeftijdscategorie vragers, per behandelende afdeling, per behandelende ambtenaar, tijdstip aanvraag, doorlooptijd, afgehandeld (j/n) en tevredenheid burger.
- Telefoon: soort vraag, wachttijd, doorverbonden? terugbellen? Doorlooptijd
- Website: trend in aantal en soort vragen

B: Kwalitatief onderzoek

- Start onderzoek tevredenheid, klantenergie en verwachtingen inwoners
- Is er voldoende kennis, kunde, ervaring en capaciteit binnen het KCC?
- Voldoen de informatiesystemen bij de uitvoering van dienstverlening
- Hoe ervaren ketenpartners de samenwerking bij gemeentelijke dienstverlening?
- Heeft de kwaliteit van het werk in de bedoffice effect op werk/drukte KCC?

C: Procesanalyse

- Beschrijf het proces van complexe en eenvoudige aanvragen ([link naar](#))
- Breng het proces om te komen tot een [integrale dienstverleningsoplossing](#) in beeld
- Beschrijf het proces van bijhouden en verbeteren KCC-medewerkers
- Breng proces informatie-uitwisseling tussen front-, bedoffice en ketenpartners in beeld.
- Doe een [customer journey](#) met de politiek voor eenvoudige en complexe producten

D: Gegevens van buiten: big data

- Verzamel klanttevredenheidscijfers van partners en lokale dienstverleners (bank)
- Verzamel benchmark gegevens van identieke gemeenten ([Waardstads Gemeente](#))
- Onderzoek de verwachting van burgers door interviews op straat of digitale enquête
- Verzamel gegevens over internet toegang en het gebruik van internet diensten ([link](#))
- Verzamel gegevens over de bevolking van uw gemeenten en wijk ([www.cibruwbaart.nl](#))

→ Data-analyse, data-science, artificial intelligence ←

Onderstaande vragen kunnen beantwoord worden door gebruik te maken van de nieuwe mogelijkheden om gegevens te analyseren zoals datamining en artificial intelligence: systemen zijn in staat om relaties te ontdekken die vooraf niet logisch lijken:

- Is er een relatie tussen de opbouw bevolking per wijk, dorp en tevredenheid over dienstverlening?
- Is er een relatie tussen behandelduur, tevredenheid en resultaat per type aanvraag?
- Is er een relatie tussen klanttevredenheid en de complexiteit van producten?
- Is er een opmerkelijke verdeling zichtbaar per wijk, per leeftijdscategorie, per domein t.a.v. doorlooptijd en tevredenheid?

De Wet bescherming persoonsgegevens en AVG is van toepassing, maar data kan geanonimiseerd gemaakt en verwerkt worden. I.p.s., externe bronnen zijn verwerkingsovereenkomsten nodig. De AVG geeft de mogelijkheid van doelbinding: gegevens mogen verwerkt en verzameld worden voor een welbepaald, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd doel: verbetering gemeentelijke dienstverlening.

Stap 2: De transformatiestrategie

De metingen uit stap 1 zijn bedoeld als nulmeting, maar ook om de strategie te finetunen: onderstaande strategische sporen zijn een eerste voorstel:

Sp1: Integrale visie: naar een domeingerichte aanpak

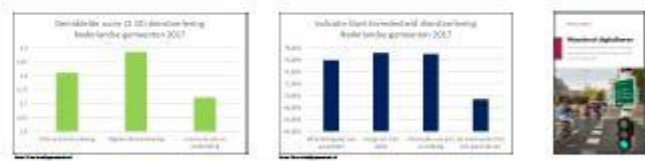
Sp2: Omnichannel: de persoonlijke benadering

Sp3: Informatievoorziening robotisering, zaakstelsysteem

Oriëntatie op de dienstverlening en functioneren KCC van gemeenten?

Waar staat gemeenten in als van de belangrijkste randvoorwaarden voor gemeentelijke dienstverlening: cijfers, zijn voldoende afwezigingen? Het zijn de gemeentelijke dienstverlening ongeveer 7 procent en ook dat 15% van de onderwerpen niet het gemeentelijke KCC, die de persoonlijke benadering of het bijhouden van zaken kan te worden om. De volgende vraagstukken spelen op dit terrein:

- Gemeenten worden met hun dienstverleningsniveau. Als breed KCC de 80% van de vragen afhankelijk of een domeingerichte aanpak met een directe toegang tot vraagstukken ([link naar](#)). Gemeenten krijgen steeds meer naar de domeingerichte aanpak.
- Burgers verwachten steeds vaker een Coördinerende dienstverlening, die gemeenten hiervoor bereid? Een gemeenten moet namelijk ook wel een idee hebben bij het organiseren van een organisatie ([link naar](#)) over een vergelijk: tussen Coördinerende en de gemeente).
- Burgers verwachten eenvoudige digitale dienstverlening voor veel-klaar producten (vraagstukken, meldingen, aanvragen) en een persoonlijke factuur- en benadering voor complexe vragen (vraag, werk- en klachten, uitdagingen).
- De informatievoorziening voor een optimale dienstverlening is ingewikkeld: vaststelsysteem, geïntegreerde zaakstelsysteem, CRM-systemen of dan niet gekoppeld met MijnVerkeer en de eigen website. De complexiteit van de ICT-architectuur is sterk afhankelijk van het gekozen dienstverleningsmodel van de gemeenten en de ketenpartners. Gemeenten krijgen meer in te zetten op CRM-systemen in combinatie met zaakstelsystemen in de toekomstige jaren zo de architectuur te versimpelen en efficiënter te maken.
- Het contact tussen gemeenten en inwoners en andere partners die sociale media (Facebook, Twitter) is nog nodig in ontwikkeling, maar dit de komende jaren nog uitdaging. (zie onderzoek verbergen [link naar](#))



Stap 3: hét transformeren

De strategie uit stap 2 wordt vertaald naar het transitieplan dat van PoC's: Proof of Concepts: niet direct grootschalig invoeren, maar een goed voorbereide en uitgedacht proces, waar diverse bij Dit vereist optimale communicatie, een stevige projectleiding, het vermogen om (reflectie) te evalueren.

Stap 1: Integrale visie: naar een domeingerichte aanpak	1 rond	2 rond	3
Strategie bedenken om te komen tot een gedragen visie			
Top-down: integrale visie directe en ketenpartners			
Bottom-up: integrale visie met de deskundigen en CR			
Confrontatie van visie, doorlopen met elkaar			
Testen van de visie bij inwoners en belanghebbenden			
Publicatie integrale visie			
Stap 2: Omnichannel: de persoonlijke benadering	1 rond	2 rond	3
Reschrijving proces van aanvraag naar levering			
Aanpak om te bedenken			
Training betrekken medewerkers: 21st century skills			
Uitvoering pilot			
Evalueer resultaten/lessons learned			
Stap 3: Informatievoorziening robotisering, zaakstelsysteem	1 rond	2 rond	3
Reparatie domein en gemeentelijke producten			
Reschrijving gemeentelijke informatie-architectuur			
Beleefde van een eenvoudig CRM-toepassing			
Integratie CRM			
Uitvoering pilot: dubbele registratie in gemeentelijk ZIS			
Evalueer resultaten/lessons learned			
Stap 4: Burgerparticipatie samen met inwoners	1 rond	2 rond	3
Burgerparticipatie voor beperkte scope vaststellen			
Opbrengsten voor inwoners bepalen			
Informatiebeheer ontwikkelen			
Communicatie naar alle wijk of dorp			
Afstemming met ketenpartners/organisaties			
Proces en afpakken: monitoreren			
Evalueer resultaten/lessons learned			

Stap 4: Dé transformatie: doen en blijven meten!

Bij de uitvoering van het plan (dit stap 4) moet u de juiste randvoorwaarden creëren om er voor te zorgen dat men gestroomd, met draagvlak van medewerkers en management naar de bedoeling toewerkt. Hoe komt u nu vanuit de grote aanpak en doen – waarnaar de resultaten nog wel even op zich laten wachten – op korte termijn al tot een eigen aanpak en opdoeken in uw gemeente? Het houdt in (met elkaar) voldoende flexibiliteit over van later toch nog andere lessen te kunnen maken? Het antwoord: "Blijf in beweging".

Werk in stappen naar de bedoeling toe

Werk opgerichte werke [link naar](#) te doen. Minder organisaties werken toe te dragen idee. Welke organisaties werken

Gebruik design thinking voor de juiste stappen

In de implementatie fase (en andere fasen) kunnen methodes als design thinking u helpen om de op een

Zet de organisatie in de juiste stand

De interactieve en flexibele aanpak werkt dat de organisatie veranderbaar en flexibel is. Met organisatie

Iedereen verbonden met de integrale visie

IEDEREEN: Raadsleden, college, directie, wijkbeheerders, stadsbeheerders en ketenpartners moeten begrijpen welke

Gebruik de principes van Native Design think

- Inspiratie opdoeken: draai af antennes, directe een dag mee op het KCC.
- Werkwijze direct: begrijp de klant en zijn vraag maatschappelijk best

Informatiebeleidsp lan 2018 - 2022

- [ICT kosten in beeld](#)
- [Zaakgericht werken 3.0](#)

Samenwerking / herindeling

- [Proces ICT samenwerking](#)
- [Kwartiermaker Herindeling](#)
- [Samenwerken of Outsourcen?](#)

Volg ons ook op: [in](#) [f](#)

[Klik hier om af te melden voor de nieuwsbrief](#)

Native Consulting BV • Voorstraat 88 • 4153 AN Beesd • 085 - 401 29 87