

Dienstverlening

Samen zijn wij Waadhoeke

BELEEF
EN GENIET
TUSSEN WAD
EN STAD!

Agenda

- Aftrap Marga Waanders
- Opdracht Programma Dienstverlening
- Spoorboek
- Dienstverlening in uitvoering
- Afsluiting Dienstverlening in de toekomst

Programma Dienstverlening

Hoe het begon



Filmpje over de dienstverleningsvisie
https://www.youtube.com/watch?v=Mp6t_oOZWxc

Programma management



Jitze Bakker
Programmamanager
J.bakker@waadhoeke.nl
0630116033



Reinet Rijntjes
Programma secretaris
R.rijntjes@waadhoeke.nl
0612495201

Opdracht Programma Dienstverlening

- Regisseer de Dienstverlening binnen Waadhoeke
- Maak een spoorboek dienstverlening en informatiesamenleving voor de periode 2021-2025 waarin de visie een concrete vertaling krijgt in inspanningen

Spoorboek dienstverlening

- We gaan voor de 8,5
- We weten wat onze inwoners en ondernemers willen
- We gebruiken digitale middelen
- We veranderen ons werk en bouwen aan ons DNA in Dienstverlening

Spoorboek Principes

- We hanteren onze 7 principes
 1. Wij werken volgens de visie: persoonlijk, dichtbij en maximaal online
 2. Wij experimenteren met nieuwe toepassingen
 3. Wij werken samen met regiogemeenten en de samenleving
 4. Wij werken Datagedreven
 5. Wij voldoen aan wet- en regelgeving
 6. Onze informatievoorziening is veilig en betrouwbaar
 7. Wij werken volgens de VNG principes in openbare ruimtes

Spoorboek Spoorlijnen



Programma In Uitvoering

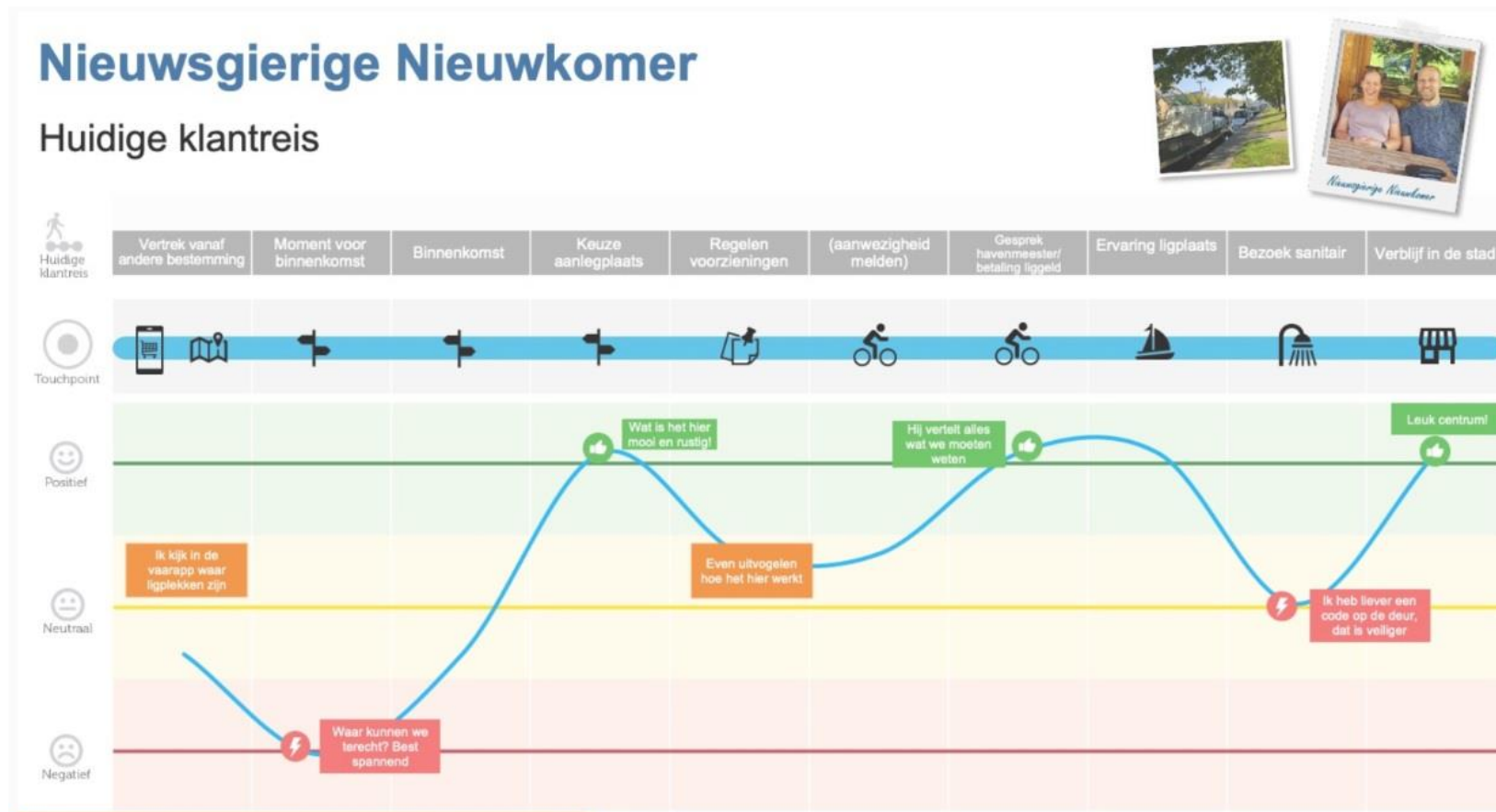
- Datagedreven werken (Datafryslân)
- Week van de taal en digitale inclusie
- Redesign website (mobiel)
- Digitale toegankelijkheid
- Zaakgericht werken
- Experiment Beeldbellen gebiedsteams
- Klantreis ligplaatsen
- Sturen op dienstverlening/klanttevredenheid

Beeldbellen

- Pilot bij gebiedsteam, beoordelingen tot nu toe:
 - Hoe ervaart u het beeldbellen t.o.v. fysiek contact? = 7
 - Was het opstarten van het gesprek makkelijk te doen? = 9
 - Gaat u vaker gebruik maken van beeldbellen? = 9

Klantreis ligplaatsen

- Interviews zijn afgenomen met passanten
- Uitkomst huidige en gewenste klantreis o.b.v. 3 verschillende persona's (groepen mensen met dezelfde kenmerken)
- Mogelijke verbeteringen voor interne en externe proces duidelijk
- Volgende uit te voeren klantreis: leerlingenvervoer



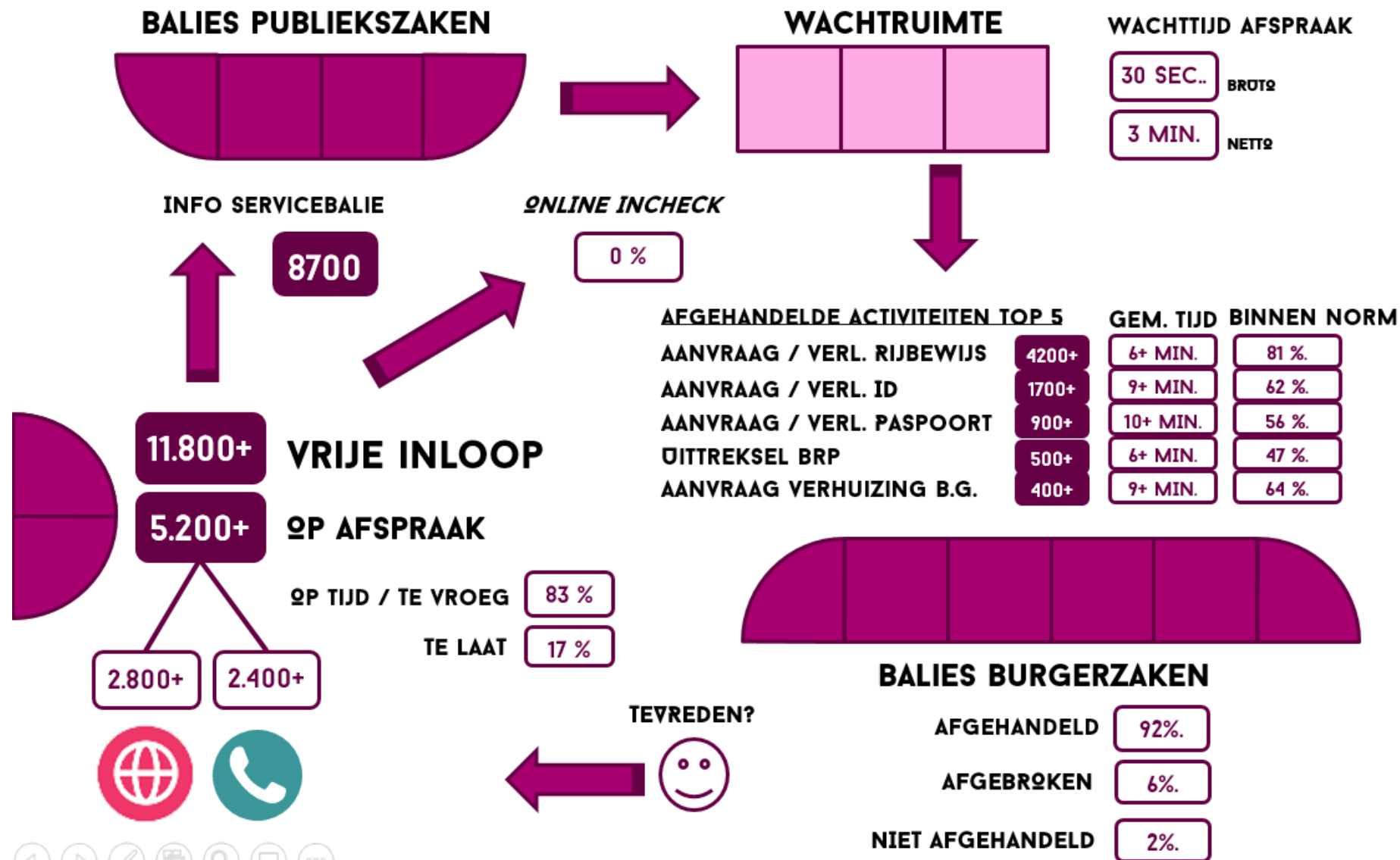
Sturen op dienstverlening/ klanttevredenheid

- Welke informatie beschikbaar
- Waar werken we nu aan



BEZOEKERS 2019

17.000+



INKOMENDE VRAAG WAADHOEKE 2019



POST

30.000+

70 %

ORGANISATIE

29 %

PRIVÉ PERSOON

20.000+

EMAIL



8.000+

POST



1000+

N.B.



61

FAX



TELEFOON

60.000+

40.000+

BEANTWOORD

17.000+

VROEGTIJDIG OPGEHANGEN

10.000+

DOORVERBONDEN 2^E LIJN

6.000+

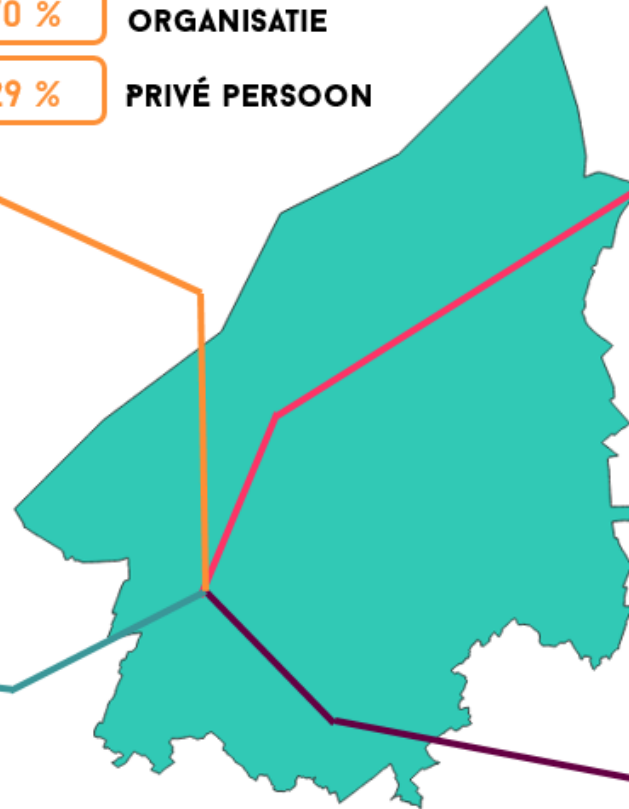
INTERNE NUMMERS

72 %

BEREIKBAARHEID

85 %

BEREIKBAARHEID > 10 SEC.



WEBSITE

137.000+

4.400+

AFSPRAAK



4.100+

WEBFORM

6.800+

CHAT



BEZOEKERS

17.000+



11.800+

AFSPRAAK

5.200+

VRIJE INLOOP



GEMEENTE
waadhoeke

GEMEENTE
waadhoeke



ONDERBOUWEN MET DATA



KWALITATIEF

HOE TEVREDEN IS DE KLANT?

EENVOUDIG / TIJDIG AFSpraak
GEMAAKT?

LOCATIE VINDBAAR, BEREIKBAAR
EN TOEGANKELIJK?

VRIENDELIJK / MET RESPECT
GEHOLPEN?

TIJDIG / SNEL GEHOLPEN?

JUIST / DESKUNDIG
GEHOLPEN?



KLANT IN
FOCUS



8,5

BEZOEK / ACTIVITEIT

AFSPRAAK GEPLAND VOOR
GEBORTE AANGIFTE

BINNEN GEMELD BIJ
SERVICEBALIE

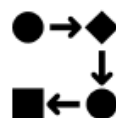
IN WACHTRUIMTE MET
TICKETNUMMER

OPGEROEPEN - AFSpraak
IN BEHANDELING

ACTIVITEIT EN BEZOEK
AFGEHANDELD



GEBORTE
AANGIFTE



PROCES
VERBETERING

KWANTITATIEF

WAT ZEGGEN DE CIJFERS?

(ONLINE) SUCCESVOLLE /
AFGEBROKEN AFSPRAKEN

PERCENTAGE TE VROEG OF
TE LAAT OP AFSpraak

AANTAL KLACHTEN

WACHTTIJDEN

AFHANDELTIJDEN TEN
OPZICHTE VAN NORM



JCC



METEN =
WETEN

Batenmanagement en financiering

- Dienstverleningsfonds 350k
- Voorbeeld TOZO (voorbeeld bij de samenwerkingspartner)

Afronding en vervolg

- Vervolg over uitvoering programma en resultaten
- Toekomstige ontwikkelingen
 - Inzetten op samen organiseren
 - Investeren op digitale ontwikkelingen
 - Investeren op taal en digitale inclusie

A young girl with blonde hair, wearing a pink dress with white polka dots, pink leggings, and dark boots with a floral pattern, stands in a field of tall grass and wildflowers. She is holding binoculars to her eyes and looking upwards. The background shows a clear blue sky and a distant horizon line. A large, semi-transparent purple circle is overlaid on the right side of the image, containing the text 'De afsluiter, de toekomst?'. The bottom right corner of the image features a decorative pattern of white circles of varying sizes.

De afsluiter, de toekomst?