

Dienstverlening 2012 - 2014



Visie op dienstverlening

Wat we doen, doen we met onze inwoners en ondernemers voor ogen.

We zoeken persoonlijk contact en gaan de interactie aan. Onze informatie is correct, eenvoudig en eenduidig. We zijn bereikbaar, transparant en aanspreekbaar.



Meten is weten 2012



Kamer van Koophandel



Telan



Waarstaatjegemeente.nl



Kamer van Koophandel

| | |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanleiding | Minder regels en meer service voor ondernemers |
| Hoe | 15 telefonische vragen en 5 vragen per mail |
| Wat | Snelheid van afhandeling Vriendelijkheid aan de telefoon Schrijfwijze Deskundigheid Inhoudelijke beantwoording |
| Wanneer | oktober 2012 |
| Aandachts- punten | <ul style="list-style-type: none">➤ Beter en 'warm' doorverbinden➤ Werk aan uniforme scripts➤ Maak concrete terugbelafpraak➤ Aandacht voor de schrijfwijze van e-mails |
| Behouden | <ul style="list-style-type: none">➤ Goed kennis niveau van de eerste lijn➤ Heldere teksten in de mails (geen jargon)➤ Goed doorverbinden (juiste persoon) |



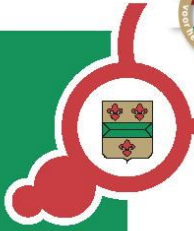
Kamer van Koophandel / resultaten

| Gesprekken | 2012 |
|------------|------|
| Vorm | 6.1 |
| Inhoud | 4.3 |
| Totaal | 4.9 |

| Mails | 2012 |
|--------|------|
| Vorm | 6.8 |
| Inhoud | 7.2 |
| Totaal | 7.0 |

rapportcijfer 1-10

| | |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conclusie | Inhoudelijke kennis is aanwezig binnen de organisatie, maar onze klanten 'bereiken' deze niet altijd. |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Telan

| | |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doel | Beoordelen telefonische bereikbaarheid en gesprekskwaliteit |
| Hoe | 513 telefonische contacten; 80 vanuit vraagstelling |
| Wat | Bereikbaarheid Meldteksten Aantal geslaagde contactpogingen Terugbelbeloftes Vraagstelling |
| Wanneer | November 2012 |
| Aandachts- punten | ➤ Terugbellen ➤ Beter organiseren bereikbaarheid bij afwezigheid ➤ Concrete terugbelafspraken maken |
| Behouden | ➤ Goed kennisniveau van de eerste lijn ➤ Technische bereikbaarheid ➤ Goede vraagstelling bij de centrale |



Telan / resultaten

| Bereikbaarheid | 2010 | 2012 |
|---------------------------|------|------|
| Publiekszaken | 6.5 | 7.5 |
| Doorkiesnummers | 8.3 | 8.7 |
| Teams | 5.0 | 1.0 |
| Doorverbindtijd/wachttijd | 10 | 9 |
| Meldteksten | 6.7 | 7.3 |
| Geslaagde contactpogingen | 3.0 | 2.0 |
| Nakomen terugbelbeloftes | 3.0 | 3.0 |

rapportcijfer 1-10

Conclusie | Gedrag is in grote mate bepalend bij bereikbaarheid; techniek moet ondersteunend zijn, maar is deels bepalend in dit onderzoek

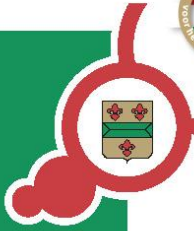


Telan / resultaten

| Kwaliteit gesprek | 2010 | 2012 |
|-------------------|------|------|
| Contact | 7.0 | 6.0 |
| Informatie | 9.3 | 9.0 |
| Probleemstelling | 8.0 | 9.0 |
| Actiepunten | 7.0 | 8.3 |
| Afsluiting | 6.0 | 7.0 |
| Algemene indruk | 9.0 | 9.0 |

rapportcijfer 1-10

Conclusie | Inhoudelijk voeren we goede gesprekken, vragen we goed door en maken we meer concrete afspraken



Waarstaatjegemeente.nl

| | |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doel | Vergelijken feitelijke prestatiegegevens; oordelen van burgers in kaart brengen en kunnen vergelijken met andere gemeenten |
| Hoe? | Vragenlijst 1200 inwoners; 505 formulieren retour en 104 interviews |
| Wanneer | Najaar 2012 |
| Wat | Burger als: Kiezer – Klant – Onderdaan – Partner – Wijkbewoner – Belastingbetaler |
| Aandachts- punten | ➤ Klantvriendelijkheid en deskundigheid balie ➤ Bereikbaarheid dorp met de auto |
| Behouden | ➤ Informatie is begrijpelijk en voldoende ➤ Stijgende lijn in waardering voor mate waarin burgers zich betrokken voelen bij totstandkoming en uitvoering beleid |



Waarstaatjegemeente.nl / resultaten

| Rol inwoner | 2010 | 2012 | Gemeenten |
|------------------|------|------|-----------|
| Kiezer | 5.9 | 6.1 | 5.9 |
| Klant | 7.8 | 7.6 | 7.7 |
| Onderdaan | 6.1 | 6.3 | 6.3 |
| Partner | 5.6 | 5.8 | 5.8 |
| Wijkbewoner | 6.8 | 6.9 | 6.9 |
| Belastingbetaler | 5.9 | 6.3 | 5.8 |

rapportcijfer 1-10

Conclusie

In grote lijn is de waardering van inwoners licht gestegen. Wij scoren vergelijkbaar met andere gemeenten.



Waarstaatjegemeente.nl / resultaten

| Burger als kiezer | 2010 | 2012 | Gemeenten |
|------------------------------------------|------|------|-----------|
| Vertegenwoordiging door de raad | 5.2 | 5.7 | 5.5 |
| Mening burgers over goed gemeentebestuur | 6.3 | 6.4 | 6.2 |

| Burger als partner | 2010 | 2012 | Gemeenten |
|--------------------------------------------------------------|------|------|-----------|
| Gemeente betreft burgers bij totstandkoming van beleid | 6.1 | 6.1 | 6.0 |
| Gemeente betreft burgers voldoende bij uitvoering van beleid | 5.3 | 5.5 | 5.5 |

rapportcijfer 1-10



Waarstaatjegemeente.nl / resultaten

| Burger als klant | 2010 | 2012 | Gemeenten |
|------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Openingstijden | 7.3 | 7.4 | 7.1 |
| Wachttijden | 8.6 | 7.9 | 8.3 |
| Ambtenaren aan loket zijn correct en vriendelijk | 8.6 | 7.9 | 8.4 |
| Ambtenaren aan loket helpen snel en vakkundig | 8.5 | 7.9 | 8.4 |
| Gemeentehuis is goed verzorgd | 7.7 | 7.7 | 7.6 |
| De prijs is redelijk | 6.3 | 5.9 | 6.1 |
| De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk | 7.0 | 7.3 | 7.1 |
| Totaalcijfer | 7.8 | 7.6 | 7.7 |



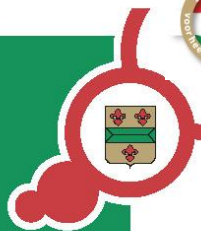
Doelen en inspanningen

| Doelen 2013/2014 | Wat gaan we daarvoor doen | Wanneer |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|
| Bereikbaarheid | Hillegom 2.0 – fase II / gedragscomponent | 2013/2014 |
| | Nieuwe telefooncentrale | Juli 2013 |
| Verhoging en borging kwaliteit dienstverlening | Kwaliteitshandvest | 2013 e.v. |
| | Visie op kanaalsturing | 2014 |
| | Dienstverlening aan ondernemers verbeteren | 2013 e.v. |
| | Implementatie Klant Contact Systeem en Zaak Management Systeem | 2013/2014 |



Doelen en inspanningen

| Doelen 2013/2014 | Wat gaan we daarvoor doen | Wanneer |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Eenduidige en juiste communicatie | Inrichting centrale kennisdatabank (concept antwoord) | 2013 |
| | Nieuwe inrichting website/webredactie | 2013 |
| | Training schrijven | 2013 |
| Verhogen kwaliteit interactie | Verbeterpunten uit evaluatie communicatie beleidsplan uitvoeren (aandacht voor interactie en burgerparticipatie) | 2013/2015 |
| | Implementatie meetsysteem om effectiviteit participatie te meten | 2013 |
| Meting | In 2014 herhalen we de onderzoeken | 2014 |



Vragen

