



# BETERE DIENSTVERLENING EN LAGERE KOSTEN

## Klantvraag

De gemeente wil haar dienstverlening naar burgers, bedrijven en instellingen verbeteren. In het Programma Dienstverlening is het dienstverleningsconcept ontwikkeld en vertaald naar eenduidig kanaalmanagement en prijsdifferentiatie, efficiënte dienstverleningsprocessen, een nieuwe website, een eerste- en tweedelijns KCC en bijbehorende elektronische dienstverlening.

## Aanpak

Kenmerkend voor de gevolgde aanpak is:

- Stevig samenspel met verantwoordelijke afdelingshoofden en teamleiders.
- Een gestandaardiseerde aanpak, waardoor van het begin af aan helder is welke stappen we doorlopen en wie daarbij betrokken is.
- Medewerkers doen actief mee en zijn daarmee drager van de verbeteringsvoorstellen.
- Principiële keuzes worden via het afdelingshoofd voorgelegd aan directie (en zo nodig bestuur). Denk daarbij aan voorstellen met betrekking tot prijsdifferentiatie en werken op afspraak.
- Elke procesdoorlichting wordt afgesloten met een implementatieplan, waarbij systematisch alle implementatiestappen een plek krijgen, variërend van detailleren van het proces, splitsing FO-BO, timing in relatie tot opleveren systeemkoppelingen, opleidingen

## Resultaat

Het resultaat van deze opdracht is dat de 19 belangrijkste dienstverleningsprocessen zijn herontworpen, waarbij doorlooptijden aanzienlijk zijn verkort, administratieve belasting is geminimaliseerd en per proces 15 tot 30% efficiëntieverbetering kan worden gerealiseerd.

Vanuit de herontworpen processen is de elektronische dienstverlening opnieuw ingericht (met internet als preferente kanaal 24/7 en werken op afspraak). Dit is gekoppeld aan de nieuw vormgegeven en ontworpen website.

## Klantervaring

*“Meer klantgerichte dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen is mogelijk met besparingen in de procesgang. Maar vraagt wel keuzes, lef en doorzettingsvermogen”*  
- Gemeentesecretaris

# BETERE DIENSTVERLENING EN LAGERE KOSTEN

## Rijnconsult

helpt organisaties succesvol veranderen. Met een gedreven club professionals werken wij continu aan het verbeteren van mensen en processen. Dat doen we als adviseur, interim manager of trainer. Pragmatisch en mensgericht, met maatschappelijke relevantie als richtpunt. Het doel: onze klanten en hun diensten voor de korte én de lange termijn duurzaam versterken, door ze slimmer te laten (samen)werken.

Meer weten?

Bel ons op +31 (0) 30 298 42 50  
Of mail naar  
secretariaat@rijnconsult.nl

## Doelstelling

Organisaties in het (semi) publieke domein staan voor de opgave om hun dienstverlening te verbeteren en de organisatie betaalbaar te houden. Processen vormen de bouwstenen van de organisatie. Door processen te begrijpen zijn ze ook te verbeteren en zijn aansprekende resultaten te bereiken.

## Resultaten

Betere dienstverlening  
Halvering van doorlooptijden  
Minder fouten  
Lagere werkdruk  
Lagere administratieve lasten voor burgers en bedrijven  
Hogere klanttevredenheid  
10-25% bezuiniging

## Omschrijving

Met **mensen op de werkvloer** fysiek het proces doorlopen (walkthrough), met focus op toegevoegde waarde voor de klant en verspilling in het proces.

Met het **management** op basis van belangen van bestuur, burgers en medewerkers uitdagingen formuleren: standaardiseren, bezuinigen, betere informatievoorziening aan burgers, samenwerking. In een aantal **workshops** met medewerkers en management het huidige proces en gewenste proces in kaart brengen.

Benoemen **verbeterings-** en **besparingspotentieel** op basis van beschikbare kwantitatieve gegevens en opstellen van een implementatieplan. Ondersteunen bij implementatie en incasseren besparingen. Starten **continu verbeteren**. Interne begeleiders **participeren** en leren de aanpak (voordoen, meedoen, zelf doen). **Uitvoering** in een compact tijdsbestek.

Heeft u een afspraak?  
Neem hier uw volgnummer!

Heeft u al pasfoto's bij u?

Zo heb ik dan graag een foto van u gemaakt. Het is nu mogelijk om foto's te maken voor de...



## Aantal referenties



Gemeente Almere

