gemeente
Den Helder

Programma Dienstverlening

Raadscommissie Bestuur & Middelen
26 augustus 2013

Prezi
design by Dóri Király for Prezi

gemeente
Den Helder

Programma Dienstverlening

Raadscommissie Bestuur & Middelen
26 augustus 2013

design by Dóri Király for Prezi

Prezi

Agenda

- Inleiding: Suzanne den Dulk
- Gemeentelijke kaders
- Landelijke verplichting
- Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP)
- Waar wordt aan gewerkt?
- De stand van zaken
- Wat merkt de burger ervan?
- Vragen?

Prezi

Organisatievisie

"Wij maken het mogelijk"

- Strategische visie Organisatie-, missie & visie
- Cultuur verandering
- Het Nieuwe Werken
- Professionaliteit & kwaliteit
- Doorontwikkeling Regiegemeente
- Het werk lichter maken
- Dienstverlening

Prezi

nze dienstverlening
aan burgers, bedrijven
en instellingen
anno 2015

- de vraag staat centraal
- snel en zeker
- 1 overheid
- eenmalig uitvraag gegevens
- transparant en aanspreekbaar
- efficient werken

Thema Dienstverlening

Programma Dienstverleni

Dienstverleningsconcept
Kwaliteitshandvest
Servicenormen

PREZI

Onze dienstverlening

aan burgers, bedrijven en instellingen

anno 2015

- de vraag staat centraal
- snel en zeker
- 1 overheid
- eenmalig uitvraag gegevens
- transparant en aanspreekbaar
- efficient werken

Prezi

InformatiebeleidSplan

DienstverleningSconcept

Programma Dienstverlening

Prezi

Landelijke verplichting

Ministerie Binnenlandse Zaken en VNG
Bestuursakkoord 2011-2015

Krachtige, kleine en dienstverlenende overheid

Beperkt op Kerntaken

Zo dicht mogelijk bij de burger

KING KWALITEITS INSTITUUT NEDERLANDSE GEMEENTEN

Operatie NUP

Dienstverleningsproces

Prezi

KWALITEITS INSTITUUT NEDERLANDSE GEMEENTEN

Operatie NUP

Dienstverleningsproces

Prezi

YouTube

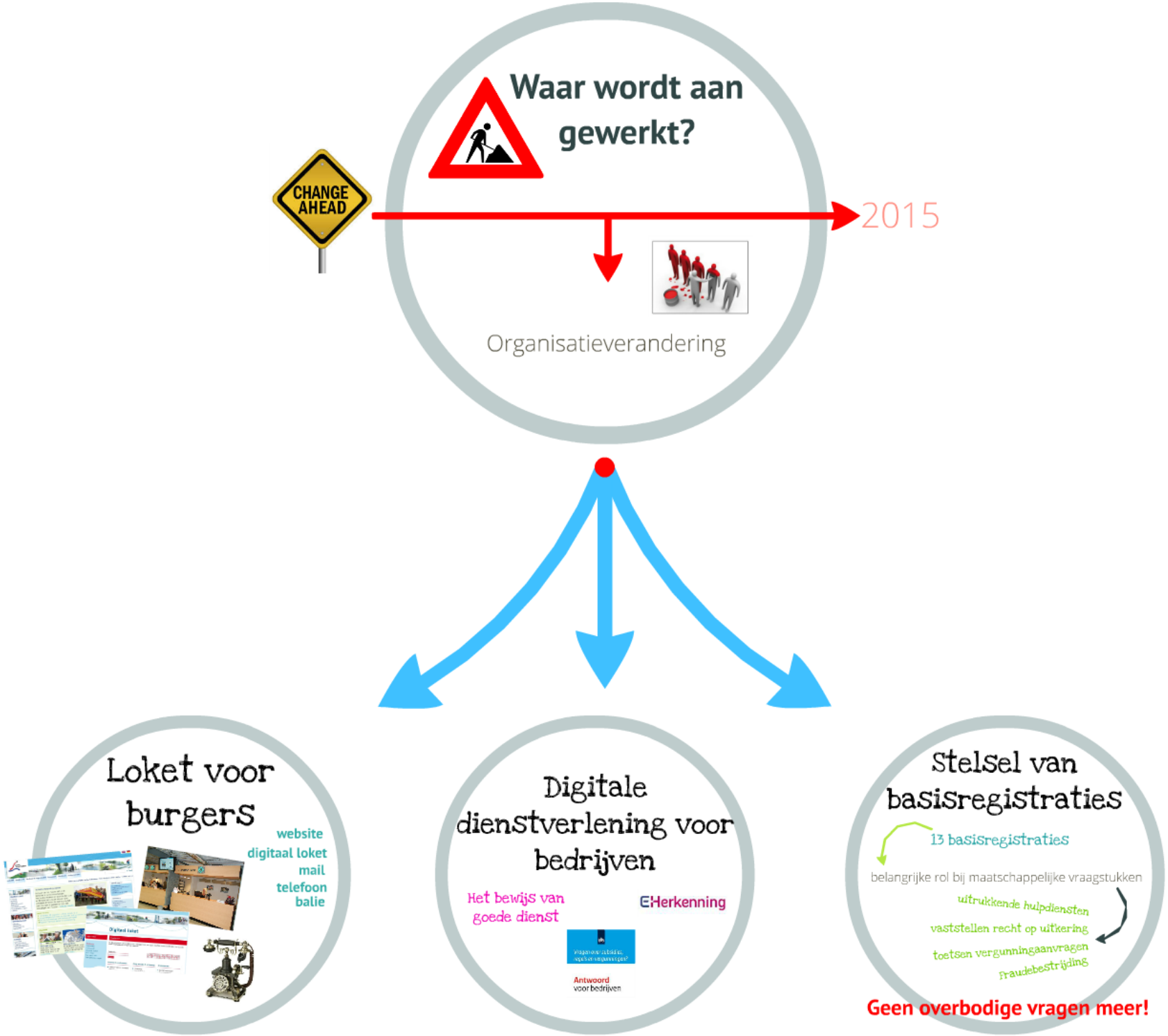
Prezi

Waar wordt aan gewerkt?

2015

Organisatieverandering

Prezi


Waar wordt aan gewerkt?
CHANGE AHEAD
2015
Organisatieverandering
Loket voor burgers
website
digitaal loket
mail
telefoon
balie
Digitale dienstverlening voor bedrijven
Het bewijs van goede dienst
EHerkenning
Antwoord voor bedrijven
Stelsel van basisregistraties
13 basisregistraties
belangrijke rol bij maatschappelijke vraagstukken
uitrukkende hulpdiensten
vaststellen recht op uitkering
toetsen vergunningaanvragen
fraudebestrijding
Geen overbodige vragen meer!

Prezi

Loket voor burgers

website
digitaal loket
mail
telefoon
balie

Prezi

Digitale dienstverlening voor bedrijven

Het bewijs van goede dienst

EHerkenning

Vragen over subsidies, regels en vergunningen?

Antwoord voor bedrijven

Prezi

Stelsel van basisregistraties

13 basisregistraties

belangrijke rol bij maatschappelijke vraagstukken

uitrukkende hulpdiensten

vaststellen recht op uitkering

toetsen vergunningaanvragen

Fraudebestrijding

Geen overbodige vragen meer!

Prezi

De stand van zaken

Gerealiseerd

Ambities

Prezi

Werken op afspraak

KCC

Digitaal Loket

Bewijs van Goede Dienst

Kwaliteitshandvest

Geldkompas

14+netnummer

Prezi

Gerealiseerd

Ambities

Prezi

Midoffice

strategie

website

Zaakgericht werken?

Prezi

YouTube

Prezi

Wat merkt de burger, ondernemer of instelling er van?

Service:
- 80 procent van de vragen in keer beantwoordt
- gemeente stuurt op betere afhandeling van elk contact. Service is elke keer beter

kwaliteit:
- in 1 keer het goede antwoord of in 1 keer goed doorverwijzen

vrijheid kanaalkeuze:
- per kanaal 1 duidelijke ingang
- keuze uit verschillende kanalen (niet relevant voor antwoord)

efficiency:
- eenmalig gegevens verstrekken voor meervoudig gebruik.

Prezi

gemeente
Den Helder

Programma Dienstverlening

Raadscommissie Bestuur & Middelen
26 augustus 2013

design by Dóri Király for Prezi

Prezi