

Congres Digital display

Beter Af Op Urk !



De omgeving

Globalisatie

Milieu

Bereikbaarheid

Hiërarchie

Samenwerking

Concurrentie

Klantgerichtheid

Versnelling






Urk

@ntwoord



Stelling

- Als je *blijft* denken, gebeurt er niks



Invoeren directiemodel

- Uitgangspunten
 - Burger centraal
 - Vraaggericht
 - Pro actieve houding naar de burger



Directiemodel

- 2 stafafdelingen
 - Directiestaf
 - Integrale veiligheid
- 4 afdelingen
 - Ontwikkeling en Advies
 - Realisatie en Beheer
 - Interne Dienstverlening
 - Publiekszaken



Publiekszaken

- Alle publiekscontacten naar publiekszaken inclusief afhandeling tot en met beschikking/besluit



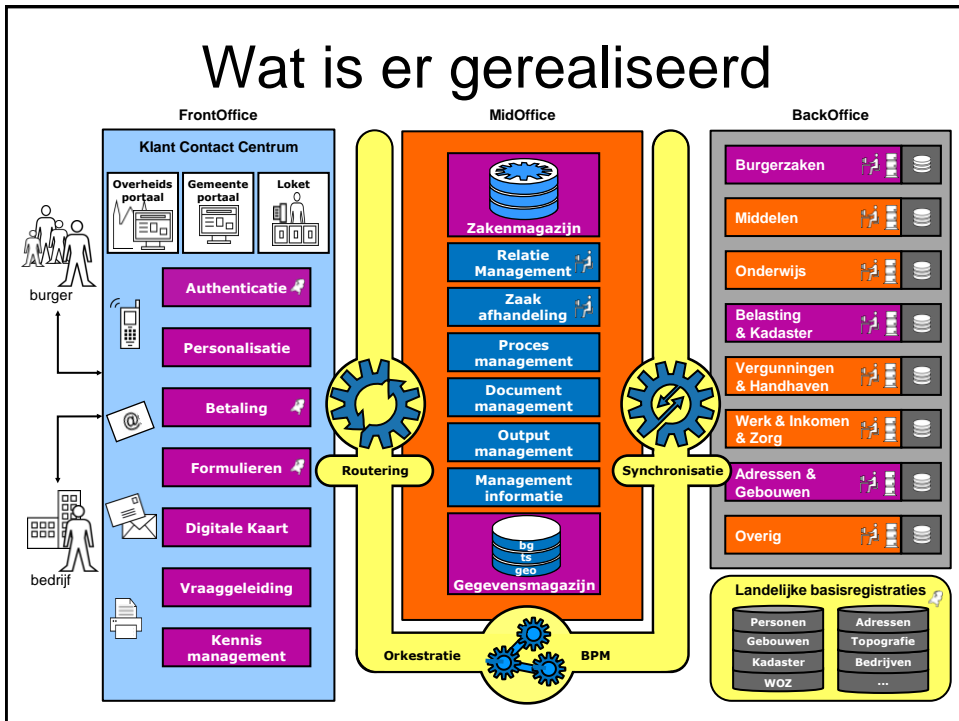
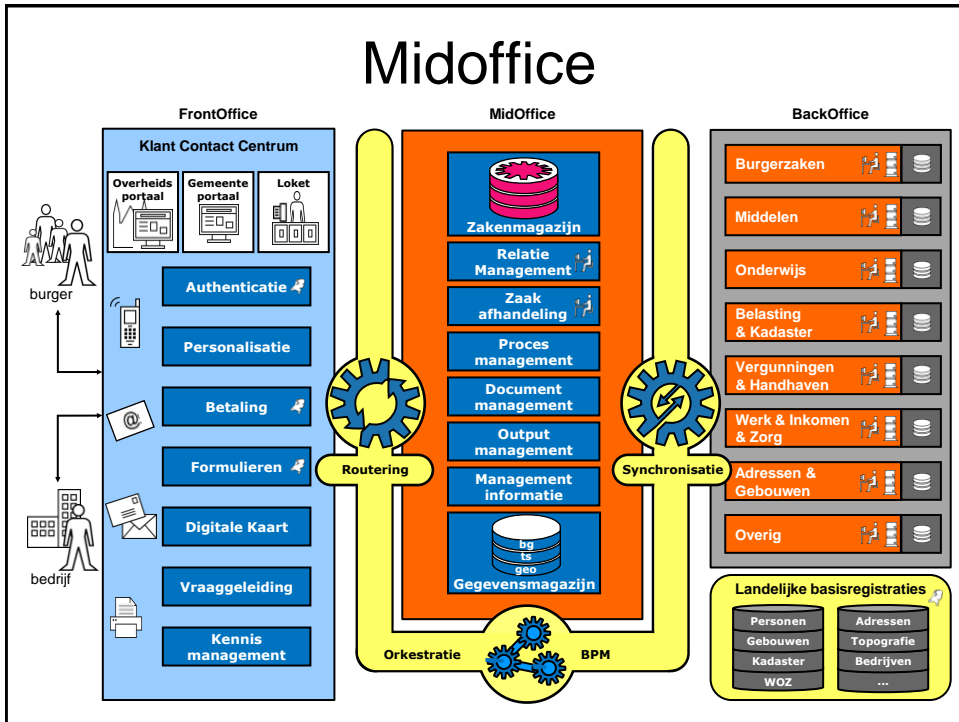
Gemeenteportaal

- Alle “snelle” publieksacties in principe aan de balie of telefoon afhandelen
- FO-medewerkers moeten “alles” kunnen afhandelen



KCC / PIP (persoonlijke internet pagina)

- Koppeling frontoffice met internet en backoffice
- Invoering midoffice





Burger centraal

- Balie
- Telefoon
- Digitaal
- Brief

- **Alle kanalen gelijke informatie**



Informatiebronnen

- Algemene informatie
 - Opus productencatalogus
 - Overdracht vanuit de back-office
 - Publieksvoorlichting



Informatiebronnen

- Persoon- Zaakgebonden informatie
 - Backoffice applicaties
 - Documentmanagementsysteem
 - Nazorg



Op te lossen

- Wettelijke beperkingen
- Beveiliging
- Autorisatie
- Toegankelijkheid
- Kennis, houding en gedrag medewerkers
- Standaardiseren