

Offerte 2019-2022

- Veiligheid
- Verkeer en vervoer
- Economie
- Onderwijs
- Sport, cultuur en recreatie
- Sociaal domein
- Volksgezondheid, milieu en duurzaamheid
- Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en stedelijke vernieuwing
- Bedrijfsvoering
- Bestuur en dienstverlening

Onderwerp: Klantreizen

Betreft :Fcl 54101000 /Ecl 10000, 30000, 34799

Structureel

Investeringsbedrag				
Afschrijvingstermijn				
-				
-	Budgettair effect (x € 1.000)			
Jaarlasten	2019	2020	2021	2022
Kapitaallasten (afschrijving)	-	-	-	-
Kapitaallasten (rente 2%)	-	-	-	-
Vrijval kapitaallasten 1 ^e jaar	-	-	-	-
Overige) exploitatielasten	30	30	30	30
Dekking: bijdrage reserve (dekking kapitaallasten) Bijdrage derden	-	-	-	-
Te dekken	30	30	30	30
-				

Algemene toelichting	<p>In het uitvoeringsprogramma staat dat we dienstverlening op maat verzorgen. Vraag- en oplossingsgericht werken in plaats van procesgericht. In dat kader is het goed om regelmatig de dienstverleningsprocessen te evalueren met de klanten. Hiervoor gebruiken we gemeente breed de methode van klantreizen. We vragen hierin aan de klanten zelf wat ze vinden van de stappen en de contacten. Op basis van deze evaluatie passen we het proces aan op de verschillende kanalen. Per jaar kiezen we een aantal processen waarbij we de klantreis gaan maken en onze dienstverlening verbeteren. Hiervoor worden kosten gemaakt voor logistiek en vertering en voor extra uren van medewerkers, die erbij betrokken zijn.</p>
Bijdrage aan doelstelling van het programma	Gastvrijheid en klantbenadering