

Kwaliteitsmedewerker Berend-Jan Molijn:

“Bezoek op afspraak is de basis voor efficiënt werken”

Dienstverlening volgens afspraak bij Sittard-Geleen

In 2001 ontstond de fusiegemeente Sittard-Geleen door de samenvoeging van Sittard, Geleen en Born. Met 95.000 inwoners is Sittard-Geleen de derde gemeente van Zuid-Limburg. In 2007 werd de overstap gemaakt naar het klantgeleidingssysteem G-BOS. “G-BOS heeft als vehikel gediend voor de groei naar klantgericht en efficiënt werken”, zo blijkt Berend-Jan Molijn terug.

► **Betere dienstverlening, efficiënter werken**

Continue verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en tegelijkertijd efficiënter werken. Een schijnbare paradox waarmee iedere gemeente te maken heeft.

Na een loopbaan binnen de financiële sector kreeg Berend-Jan Molijn bij Sittard-Geleen de taak om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

“Klantgericht denken en handelen zat mij al in de genen. Dit houdt ten eerste in: heldere informatievoorziening naar de burger en betere processen. Daarnaast werken we nu veel op afspraak waardoor de voorspelbaarheid enorm is toegenomen. Doordat we nu meer op afspraak werken, kunnen we het werk effectief verdelen. Zo kan iemand gefocust dossiers afhandelen of opleidingen volgen. Hierdoor zijn we veel efficiënter gaan werken.”

► **Uitbreiding digitale dienstverlening**

In 2009 breidde Sittard-Geleen de digitale dienstverlening uit. Zo werden op de website meer producten aangeboden en kon de burger afspraken inplannen met de publieksbalie. In 2010 is de module Internetafspraken geïmplementeerd.

“Waar in 2009 de inrichting van G-BOS op de schop moest, zijn later de rollen omgedraaid. G-BOS bleek een handig hulpmiddel te zijn om veranderingen in te zetten en door te voeren in de organisatie.”

Zo kan Molijn met G-BOS nu het takenpakket bepalen per medewerker, in plaats van per rol. “Hierdoor gaat de kwaliteit en efficiency omhoog, evenals het plezier van de medewerker”.

“Ook voor complexere producten als vergunningen of trouwen moeten onze burgers het traject kunnen starten via internet. Door het intakegesprek als product op te nemen op je website, kan je ook deze producten aanbieden op internet.”



► **“Hier werken we niet standaard”**

Molijn: “Een organisatie staat of valt met systemen. Veel programma’s worden aangeboden als ‘dit is het en hier moet je het mee doen’. Zoals we hier werken, is echter niet standaard. G-BOS is een standaard softwarepakket dat op maat kan worden ingericht. Omdat onze organisatie continu in beweging is, is deze flexibiliteit erg belangrijk. Wensen en vragen worden door JCC Software snel opgepakt. Hierdoor kunnen wij ook weer vooruit.”

In dit kader vindt Berend-Jan de G-BOS Kennisbijeenkomst, een overleg tussen gebruikers van het klantgeleidings-systeem en JCC Software, nuttig en zinvol. “Je weet dat meer dan 120 gemeenten met het systeem werken. Tijdens het overleg ontmoet je veel gemeenten waarmee je kan sparren over hoe zij de software toepassen. Ook kan je wensen voorleggen aan andere gebruikers en de leverancier. Als je ziet dat hier vervolgens ook echt iets mee gebeurt, nodigt dit uit om je wensen te blijven uiten.”

Molijn maakt actief gebruik van de mogelijkheid om vooraf agendapunten en vragen in te dienen. Afhankelijk van het onderwerp worden deze punten plenair behandeld of individueel beantwoord. “Vaak blijkt dat meerdere gebruikers dezelfde vragen hebben. Tijdens het overleg komen in samenspraak met de leverancier gelijk oplossingen in beeld. Tot nu toe zijn al mijn aan G-BOS gerelateerde vragen beantwoord tijdens de Kennisbijeenkomst.”



▲ *Berend-Jan Molijn, kwaliteitsmedewerker bij gemeente Sittard-Geleen*

► **Samenspel tussen leverancier en gemeente**

De meeste aanpassingen kan Berend-Jan Molijn zelf uitvoeren in G-BOS. Voor de meer structurele herinrichtingen schakelt hij een consultant van JCC Software in.

“Ik zie de consultant als een ‘verzekeringspolis’ voor succes. Hij maakt inzichtelijk wat de consequenties van veranderingen zijn voor de organisatie. Je weet waar je aan begint. Verder vind ik het erg belangrijk dat de consultant meedenkt en ons inspireert om G-BOS optimaal in te zetten. Het is een samenspel tussen leverancier en gemeente om het maximale uit je investering te halen.”

► **Organisatiebrede ondersteuning**

“G-BOS is gebruiksvriendelijk: naar de klant toe duidelijk, voor de medewerker eenvoudig. G-BOS helpt om de klanttevredenheid te verbeteren. Je kan de klant kleine cadeautjes geven, zoals snelle service.” Molijn vervolgt: “Het klantgeleidingssysteem biedt veel mogelijkheden waardoor je het organisatiebreed kan inzetten. De procesinformatie gebruik ik om gericht te sturen op kwaliteit en efficiency.”

► **Meer afspraken**

Sittard-Geleen heeft G-BOS bewust ingezet om het bezoek op afspraak te stimuleren. Dit werpt nu al zijn vruchten af: 25% van alle bezoeken vindt op afspraak plaats, terwijl dit een jaar geleden in dezelfde periode nog 2,6% was.

► **Minder klachten**

“Ik wil het aandeel afspraken nog verder laten groeien. Een neveneffect van Internetafspraken is dat het aantal klachten over de wachttijd is gereduceerd van enkele tientallen per jaar naar nihil. Mensen weten nu dat ze moeten wachten als ze geen afspraak maken. Ik merk dat de ‘blijheid’ van de klant aan de balie duidelijk is toegenomen.”

► **Vooruitdenken**

Naar de toekomst toe wil Berend-Jan Molijn naar een nog meer proactieve opstelling. “Zorg dat alles al is geregeld als de klant komt. Dit betekent processen stroomlijnen, vooruitdenken en informatievoorziening verder optimaliseren”.

