

Goos van Riesen, projectleider Publiekszaken: “De burger moet het leuk vinden” Zwolle gebruikt G-BOS voor gepolijste klantgeleiding

Zwolle

Zwolle en JCC Software zijn altijd een mooie combinatie geweest. Zeker als je Goos van Riesen mag geloven. En dat doen we, graag zelfs. Van Riesen is niet alleen projectleider voor Publiekszaken van de gemeente Zwolle, maar zeker ook een aangenaam causeur. De noten op zijn zang klinken dan ook dwingend en swingend tegelijk! De hal van het stadskantoor aan het Lübeckplein in de Overijsselse hoofdstad is, zoals hij dat zelf noemt, zijn kind. En in die ambitieuze relatie passen begrippen als innovatie, klantvriendelijkheid en digitale dienstverlening met afgemeten perfectie.

► Ambities voor publieke dienstverlening

JCC Software speelt een tweeledige rol. Enerzijds als leverancier van klantvriendelijke applicaties als G-BOS, voor gepolijste klantgeleiding, en G-KAS, voor snelle en adequate financiële transacties aan de balie. Anderzijds denkt Goos van Riesen met JCC Software een interessante sparringpartner gevonden te hebben.

“Ik heb grote en innovatieve plannen met de publiekshal. En daar heb ik een club voor nodig, die meedenkt en met initiatieven komt. Samenwerking is – in mijn beleving – niet het geven van een klip-en-klare opdracht van onze gemeente aan een commerciële partij. Nee, samenwerken is het naar grotere hoogte brengen van onze digitale dienstverlening op basis van wederzijdse kennis, kunde en interesse. Zwolle en JCC Software zijn hierin een team dat elkaar goed weet te stimuleren.”

De publiekshal van het stadskantoor in Zwolle is aan de baliezijde van een grote functionele schoonheid. De mooie en vooral grote en in hoogte verstelbare balies, gepositioneerd in een decor van kunst en warme kleuren, verraden dat de burger echt welkom is. En dat zijn er op jaarbasis nog altijd zo'n honderdduizend.

Ook de kleine spreekruimten, als ondertrouwzaaltje, een businessroom en een speciale ruimte om een overledene aan te geven, laten zien dat Goos van Riesen met zijn Zwolle de burger, particulier of ondernemer, op een voetstuk zet door het realiseren van een sfeer van huiselijkheid. En niet alleen in figuurlijke zin.

Met enige regelmaat trekken ambtenaren van andere Nederlandse gemeenten richting Zwolle om er de vooruitstrevende fysieke ontwikkelingen in de (digitale) dienstverlening met eigen ogen te aanschouwen.

► Gemeentelijk product op vingerafstand

In deze vertrouwde setting past natuurlijk ook dat de burger niet lang hoeft te wachten en snel en soepel geholpen wordt. Op basis van de al eerder genoemde kwaliteiten is het niet verwonderlijk dat de applicaties van JCC Software gebruikt worden om diezelfde burger op een klantvriendelijke manier langs het gemeentelijke product te begeleiden.



▲ *Jaarlijks bezoeken honderdduizend burgers de stijlvolle balie in de publiekshal van Zwolle*

Ook G-PLAN, de applicatie om alles van gemeentewege te plannen en te reserveren, gaat op korte termijn zijn diensten bewijzen. Want Van Riesen is nog niet klaar met zijn digitale publiekshal, het gemeentelijke informatiecentrum waarin de burger straks aan slechts één vinger genoeg heeft om zich er, via touchscreens, een weg te banen.

► Zwolle en JCC Software matchen

Digitaal, interactief, innovatief en informatief zijn de sleutelwoorden voor Goos van Riesen in de dienstverlening van de gemeente aan haar burgers. En met hem voor Zwolle en JCC Software. Zijn voorbeeldfunctie wil Zwolle, als een trendsettende gemeente in oostelijk Nederland, verbreden en laten zien. De Oldenzaalse softwareleverancier JCC Software is ingeschakeld om die innovatie te stimuleren en vorm te geven.

“JCC Software heeft een mentaliteit en een commercieel enthousiasme die mij en ons aanstaan”, zo prijst de Zwolse ambtenaar zijn partner. “Het goed aanspreekbare bedrijf wil graag samenwerken en laten zien tot wat het in staat is. En dat matcht exact met de instelling van Zwolle.”



▲ *Goos van Riesen: de burger wil niet wachten*

► De burger wil niet wachten

Komt een burger naar het stadskantoor, en daar zijn anno 2009 nog voldoende redenen voor, dan wordt hij of zij zo snel mogelijk geholpen. Als de geplande opwaardering van de centrale hal gereed is, kunnen particulieren heel eenvoudig via touchscreens zelf het doel van hun komst beïnvloeden en regelen. Vaak is daarvoor thuis of elders vanachter de computer al een afspraak gemaakt en bevestigd, al dan niet per sms. De burger, en dat wenst hij, hoeft dus nooit lang te wachten. De receptiebalie is er dan alleen nog voor zakelijk bezoek.

Hoezeer ook het wachten wordt beperkt, de tijd dat een burger niet geholpen wordt, moet worden benut. Met het geven van informatie. In de vorm van een goede gevulde leestafel, voorzien van diverse schermen met toegang tot het wereldwijde web en de gemeentelijke informatiestroom, maar ook via narrowcasting. Via LCD-beeldschermen worden de burgers niet alleen opgeroepen wanneer het hun beurt is, maar wordt – al dan niet interactief – gemeentelijke, regionale of actuele informatie gegeven. Sterker, als het aan Goos van Riesen ligt wordt de centrale publiekshal een plaats waar burgers heel gemakkelijk en spontaan in en uit kunnen lopen. Voor het gemeentelijke product in het algemeen. En voor de digitale gemeentelijke informatie en dienstverlening in het bijzonder.

► De burger moet het leuk vinden

JCC Software is voor dit doel al druk bezig met de verdere ontwikkeling van de huidige narrowcasting modules. Het informatiecentrum van Zwolle, dat op korte termijn tevens een centrale plaats krijgt in de publiekshal, moet snel, gemakkelijk en actueel kunnen inspelen op de te presenteren informatie. De uitgifte van bouwkavels, om een voorbeeld te noemen, moet snel en helder op het scherm. Hetzelfde geldt voor belastinginformatie en elke andere informatie die de gemeente wenst te bieden. Een en ander wordt nog interessanter en belangrijker omdat de gemeentelijke overheid straks ook de taak krijgt vragen van de burger voor en over elk ander deel van de overheid te beantwoorden.

Uitgangspunt voor Van Riesen en voor Zwolle is steeds dat de burgers de juiste informatie op het juiste tijdstip krijgen gepresenteerd. En dan vooral op een professionele, eigentijdse en attractieve manier!

