



JCC Software schikt zich graag in regie gemeente



KOPPELING IN LEUDAL BEWIJST DAT GOEDE SAMENWERKING SOFTWARELEVERANCIERS MOGELIJK IS!

Zouden, zo vroegen Marijke Hermes en Peter Schroën zich af, de commerciële leveranciers van de verschillende software in staat zijn hun zakelijke voorkeuren opzij te zetten en daarmee de wensen van de opdrachtgevende gemeente Leudal goed te behartigen. Concreet betrof het de realisering van een naadloze koppeling tussen het klantgeleidingsysteem van JCC Software en het klantcontactstelsel (KCS) van Decos.



Hoewel in sommige opzichten elkaars concurrenten, zijn beide softwareleveranciers, in hun samenwerking om de Limburgse gemeente op een digitaal voetstuk te plaatsen, een "schoolvoorbeeld van oké". Die waarderende samenvatting komt van Marijke Hermes, beleidsmedewerker Informatievoorziening, en wordt, al knikkend, bevestigd door Peter Schroën, specialist Klant Contact Centrum van Leudal.

Na de herindeling van zestien woondorpen tot de gemeente Leudal in 2007 en het betrekken van één prachtig nieuw gemeentehuis in Heythuysen in 2011 was de gemeente meer dan ooit gemotiveerd om de burgers optimaal van dienst te zijn. Tevens zou met zaakgericht werken, alle kanalen gekoppeld open, de taak van de medewerkers ferm worden verlicht. Streven naar doelmatigheid en efficiency van de gehele organisatie staat overigens continu op elke agenda.

Over voorkeuren heenstappen

Voor een betere dienstverlening aan de burger, in de vorm van klantgeleiding, werd JCC Software uit Oldenzaal ingeschakeld. Een totaalbeeld op het scherm van de burger heeft zijn beslag gekregen met het klantcontactstelsel van Decos. Dat de applicatie voor het maken en vastleggen van afspraken, via de telefoon of website van de gemeente, naadloos zou moeten matchen tussen de twee applicaties, was absolute voorwaarde. Hermes en Schroën wisten natuurlijk ook dat zij met twee verschillende leveranciers te maken kregen. Zorg één was dus de vraag of beide bedrijven over hun zakelijke voorkeuren konden heenstappen om Leudal van een optimale werkwijze in de gemeentelijke organisatie te voorzien. Afijn, het resultaat is bekend.



Leudal, waarlijk een oase

Slim en efficiënt samenwerken staat, overigens in alle gemeentelijke opzichten, hoog in het vaandel van de waarlijk schone, precies tussen Roermond en Weert gesitueerde, gemeente Leudal. Die ambitie is samen te vatten in het zorgen voor een prettige woongemeente. Daarvoor zijn alle hoogwaardige voorzieningen in deze, qua oppervlakte één van vaderlands grootste gemeenten, aanwezig. Het mag tevens gezegd, dat de plattelandsgemeente met zijn vele woondorpen, een oase is van rust, stijl, gemoedelijke gastvrijheid en ruimte. Een van de tien Limburgse gemeenten met bovendien, zo weten beide ambtenaren te melden, de laagste lastendruk voor de burgers.

Dienstverlening kleurrijk als logo

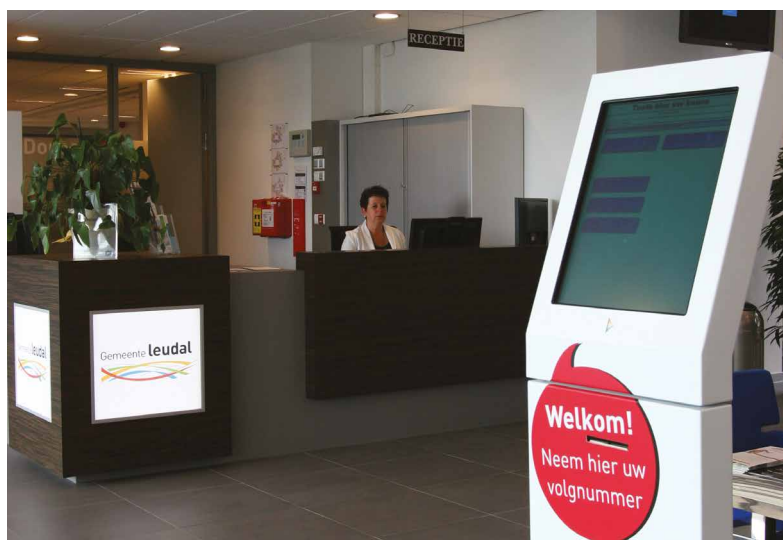
De ambities van Leudal vinden kleurrijk weerklank in het gemeentelijk logo. De vier kleuren belichamen zijn intenties om energiek te zijn (rood), om zich te manifesteren als een landelijke gemeente (geel), waarin de natuur (groen) een hoofdrol krijgt toebedeeld en waar het dus lekker leefbaar is (blauw). De kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening mag dan niet in een kleur vertegenwoordigd zijn, zij gaat zeker niet kleurloos voorbij aan de burgers die jaarlijks ruim 46 duizend keer het gemeentehuis bezoeken. Peter Schroën: "Dit is een te groot aantal. Bovendien willen burgers anno nu ook op zondag een uitreksel aanvragen. Daarom is in juni 2013 de nieuwe website de lucht ingegaan, die de burger de mogelijkheid biedt, thuis vanachter zijn computer, een ruimer pakket aan gemeentelijke diensten af te nemen dan tot nu het geval was. Wij stimuleren de burger tot zelfservice."

Marktverkenning via Google

"De reden van de keuze voor JCC Software is vrij eenvoudig. We zijn eerst gaan googelen en kwamen op de markt van de klantgeleiding eigenlijk maar twee grote en serieuze kandidaat-bedrijven tegen, bedrijven dus voor wie klantgeleiding corebusiness is en niet een toevaligheid in een breed scala van applicaties. We hebben ons bij beide georiënteerd en zijn tot de conclusie gekomen dat de software van JCC Software aangenaam simpel is voor zowel de medewerker als de beheerder. Daarnaast hielden we een goed gevoel aan JCC Software over na de diverse contacten. Dat keukentafel-gevoel wordt overigens door het bedrijf steeds opnieuw bevestigd. Zo hadden we een kapotte pinautomaat. Stuur die maar op, onze nieuwe betalingsautomaat is al onderweg. Dus geen moeilijk en beknepen gedoe, maar gewoon de service, zoals wij die hier op prijs stellen." "Overigens is de keuze voor JCC Software niet alleen gebaseerd op gevoel. De mogelijkheden en functionaliteiten van de applicaties zijn door alle direct betrokkenen binnen onze organisatie puntsgewijs met een bepaalde score gehonoreerd. Een eerlijke afweging dus, die positief uitpakte voor de Oldenzaalse leverancier."

Leudal regiegemeente

Leudal wentelt zich in de rol van regiegemeente. Dit betekent samenwerken met maatschappelijke partners. Daarin zijn koppelingen, de manier hoe die werken en tot stand worden gebracht voor de gemeente sleutelbegrippen. De opdracht is het creëren van de meest efficiënte organisatie, waarin de burger op zijn wenken wordt bediend. Een ook voor de toekomst blijvende taak voor de gemeentelijke overheid. "Met JCC Software zijn we zeer tevreden. Bij het bedrijf liggen verzoeken van ons om alle applicaties, waar mogelijk, web-based te maken en te integreren waar dat de efficiency nog verder vergroot."



Toekomst een vliegtuigstoel

Omdat Leudal zijn dienstverlening vierentwintig uur per dag en zeven dagen in de week wil aanbieden aan de burgers, ambieert de gemeente een verdergaande integratie van de applicaties en vooral van hun functionaliteiten. Zo heeft JCC Software inmiddels de mogelijkheden van JCC-Afspraken en Reserveringen gekoppeld aan die van JCC-klantgeleiding. "Onze organisatie moet in die ontwikkelingen als geheel profijt kunnen trekken van alle digitale inspanningen. Het is als met een vliegmaatschappij, de klant moet tot en met de vliegtuigstoel alles zelf kunnen regelen. De reis naar de toekomst is begonnen met de nieuwe website. De rest van de toekomst hangt af van de snelheid waarmee de leveranciers hun applicaties kunnen inrichten naar onze wensen. Daar echter hebben we alle vertrouwen in!"


jccsoftware
let's get it together!