



Nunspeet kent JCC Software uit collegiale contacten

RESULTAAT VAN ALLEEN OP AFSPRAAK IS DAT DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING STERK IS TOEGENOMEN!

Het is, in het kleine Nederland, altijd weer een verademing om de eigenheid van een gemeente te ontmoeten. Neem Nunspeet, met Elspeet, Vierhouten en Hulshorst een prachtige bosrijke gemeente. De mensen begroeten elkaar maar ook hun gasten zeer vriendelijk en gemeend. De mensen zijn er zich ook heel goed van bewust dat toerisme belangrijke is voor de welvaart van de gemeente. Regelmatig worden er daarom feestelijke evenementen georganiseerd, zoals de jaarlijkse strijd om de Nunspeetse Keiler, een sportmanifestatie, genoemd naar een in brons gegoten mannetjesvarken op het Stationsplein van Nunspeet.



Meer dan veertig (!) lokale teams uit een populatie van 26 duizend inwoners gaan met elkaar een faire strijd aan. Die hechte gemeenschapszin komt ook terug in de opvattingen van Nunspeet over gemeentelijke dienstverlening. Namelijk in de overtuigende keuze voor en unanieme acceptatie van publieksdienstverlening op afspraak. Daarmee laten in Nunspeet kwaliteit van dienstverlening en efficiency zich aantrekkelijk combineren. Logisch dan ook dat JCC Software in die gestroomlijnde dienstverlening aanwezig is. Met zijn applicaties klantgeleiding, personeelsplanning, afspraken en reserveringen én betalen royaal zelfs. Tjooner, beeldschermcommunicatie, demonstreert zijn kwaliteit op de schermen in de gemeentelijke publiekshal. Coördinator KCC Jan van den Hoorn neemt de tijd voor een wervende beschouwing.

Doelmatige afhandeling

“Natuurlijk, de burgers hebben er even aan moeten wennen om eerst een afspraak te maken. Heeft hij dat vervolgens schriftelijk, digitaal, telefonisch of aan onze informatiebalie gedaan, dan verloopt alles eenvoudig. De burger komt op het afgesproken moment, wordt meteen geholpen en is praktisch altijd in het bezit van de juiste paperassen. Dus een snelle en doelmatige afhandeling. Ook de medewerkers zijn content. Zij weten wie er komt en waarvoor. Zij kunnen zich inhoudelijk goed voorbereiden en alle noodzakelijke informatie bij de backoffice weghalen. Het resultaat is dat de kwaliteit en de efficiency van de dienstverlening sterk is toegenomen.”

Klantencontactcentrum centraal

De gemeente is de burger van dienst met alle fysieke kanalen. De regie van de dienstverlening ligt bij een goed geoutilleerd en ruim met kennis onderbouwd klantencontactcentrum, KCC. Van den Hoorn: “Als de burger het over zijn gemeente heeft, dan heeft hij het praktisch altijd over zijn eigen contacten met de gemeente. Daarom ook hecht Nunspeet nog meer aan de kwaliteit van die dienstverlening. Want de gemeente wil er niet alleen zijn voor haar burgers, maar ook een goede naam opbouwen bij diezelfde burgers.” Gemeentelijke public relations!





Belangrijke rol voor JCC Software

De applicaties van JCC Software hebben, algemeen gesteld, tot doel om het de burger die het gemeentehuis bezoekt, zo gemakkelijk mogelijk te maken. Ook de medewerkers zelf hebben nadrukkelijk baat bij de door JCC Software goed geoliede machine. Want overzicht, efficiency en voorbereiding. Jan van der Hoorn blikt even terug: "In 2011 werd er geld beschikbaar gesteld voor de uitvoering van de plannen om de dienstverlening in de gemeente te stileren en om daar relevante software voor aan te schaffen. JCC Software kennen we uit onze collegiale contacten met onder meer Zwolle. De doorslag voor de keuze van JCC Software was overigens nog eenvoudiger. De prijs was overtuigend, evenals de presentaties van de producten en het bedrijf zelf. Kortom, de mensen van JCC Software weten heel goed waar ze over praten en voelen naadloos aan wat wij willen. Deze kwaliteiten geven ons veel vertrouwen."

Stilering van afspraken

JCC-Klantgeleiding werkt in Nunspeet zonder aanmeldzuil. De burgers zijn inmiddels vertrouwd met de noodzaak om afspraken te maken. Het klantgeleidingssysteem wordt gebruikt om de binnenkomende afspraken te systematiseren. Dat zijn er gemiddeld vijftig per dag. JCC-Klantgeleiding hanteert hierbij voor elk bezoek zijn normtijden. Blijken er meerdere personen, bijvoorbeeld uit één gezin, tegelijkertijd voor hetzelfde product (paspoort of visum) te komen dan berekent het systeem een aflopende tijdsnorm per bezoek. "Die norm hebben we nu al tot zeker dertig procent weten terug te brengen", interpreteert Jan van den Hoorn de managementinformatie uit het systeem. "Tijdwinst, dus! Interessant is bovendien dat wij deze applicatie tevens uitbesteden aan het team Sociaal. Zijn consultants, medewerkers dus met veel klantcontacten, zijn daarmee in staat zelf hun afspraken binnen JCC-Klantgeleiding te maken."

Optimale planning ruimten

Het gemeentelijk huis in Nunspeet heeft een grote centrale hal, vele kleine spreekkamers en enkele grotere ruimten voor onder andere vergaderingen, demonstraties, presentaties en promoties. JCC-Afspraken en Reserveringen ordent de planning van de grotere ruimten, inclusief koffie en de overige accessoires die voor een goed gebruik in en van die ruimten nodig zijn. "Dankzij de integratie van JCC-Afspraken en Reserveringen met JCC-Klantgeleiding kunnen wij nu alle ruimten in het gebouw optimaal benutten!"

Inroosteren moet prettig en inzichtelijk

De dertien medewerkers van Nunspeet worden via JCC-Personeelsplanning op een heel gemakkelijke manier ingepland. "Onze voorwaarden waren dat het een prettig programma is en, afhankelijk van de door ons ingevoerde parameters, goed inzichtelijk maakt wie, wat, waar en waarom. Het gebruikersgemak en een goed overzicht bij verlof en ziekte maken dat wij zeer tevreden zijn over de functionaliteit van deze applicatie."

Toekomst is al begonnen

De drie schermen in de publiekshal worden gevoed met Tjooner, de hagelnieuwe applicatie van JCC Software die beeldschermcommunicatie verzorgt. Nunspeet maakt echter nog te weinig gebruik van alle mogelijkheden. "Ons primaire doel is om de baliefunctie te verlichten. Dus publiceren wij op de beeldschermen vooral de plaatsen en tijden van de diverse vergaderingen. Breder willen we Tjooner gaan benutten om de transparantie, zoals dat zo mooi heet, binnen ons gemeentehuis te vergroten. Ons streven voor de toekomst is om de regie van de dienstverlening in Nunspeet geheel bij het KCC te leggen. En ach, met JCC Software zijn we de toekomst al ingegaan!"




jccsoftware
let's get it together!