



Elektronische dienstverlening

Eric de Laat

Gemeente Waalwijk

Waalwijk verandert.....



Weten wat goed is voor de burger



Klantgericht





2015



“Het antwoord van Waalwijk”
Visie op dienstverlening
2010 – 2015

Film Waalwijk

De aanpak



Van Klantverzoek

- Klant staat centraal
- Kanaalonafhankelijk
- Zelfde informatie per kanaal

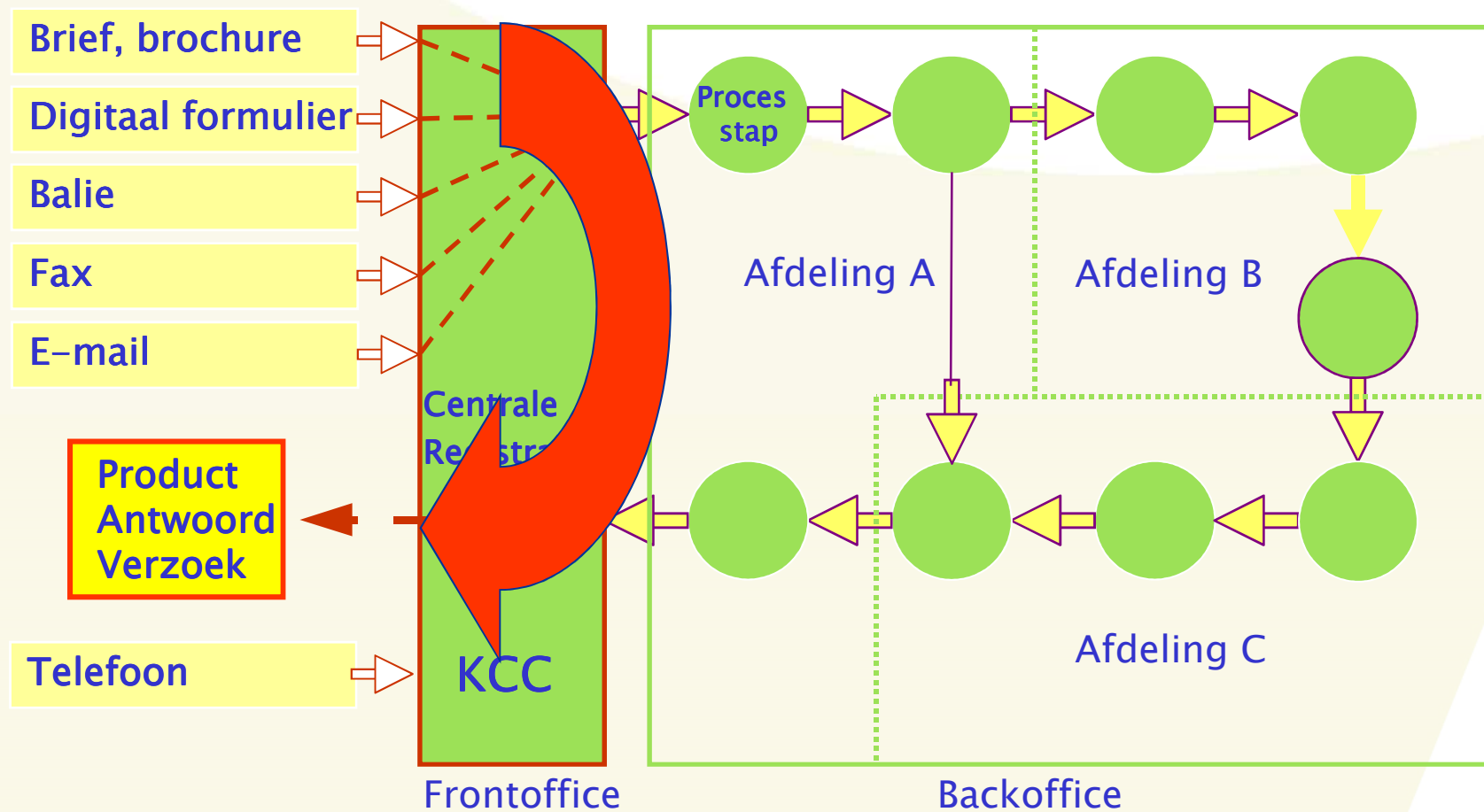
Tot Levering

- Inzicht in proces en termijn
- Levering via voorkeurskanaal
- Snel en Transparant





Het proces



- Centrale registratie in een zaakstelsel, Klant Contact Center (KCC) voor de telefoon
- Hele organisatie digitaal & zaakgericht werken
- Zoveel mogelijk direct afhandelen

Uitloggen

Direct je eigen GBA gegevens raadplegen en eventuele fouten doorgeven. Formulieren worden direct gevuld met reeds bekende gegevens.

Burgers kunnen terecht op "mijn waalwijk" voor hun persoonlijke gegevens en zaken

hoog contrast

Mijn Waalwijk

Gemeente **Waalwijk**

Mijn Profiel

Mijn Zaken

Mijn Afspraken

Home > Mijn Zaken

Mijn Zaken

Zaaknummer	Z12-003959
Omschrijving	testzaak voor op de PIP
Datum aanvraag	07-08-2012
Status	Afgehandeld
Resultaat	Verleend
Datum status	07-08-2012
Verwachte einddatum	02-10-2012
Einddatum	07-08-2012

Burgers hebben een overzicht van de lopende zaken

Online afspraken maken met de gemeente en deze ook kunnen wijzigen en annuleren

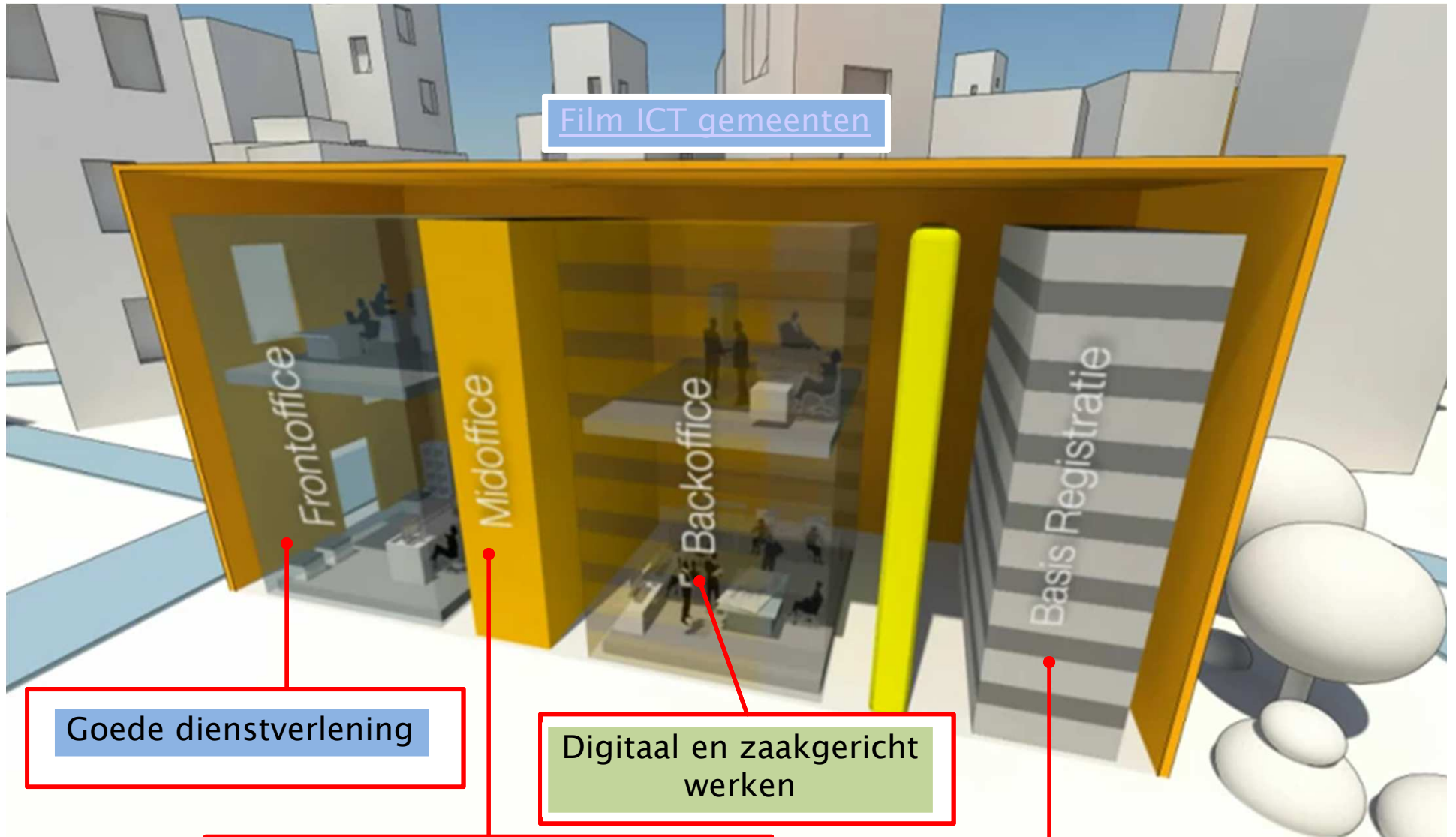
Inzicht in de termijn van afhandeling

Documenten welke bij de zaak horen kunnen online worden geraadpleegd

ALG Eenmalige correspondentie testzaak voor op de PIP

ggen)

Film ICT gemeenten



Goede dienstverlening

Digitaal en zaakgericht werken

Informatie delen en verbinden

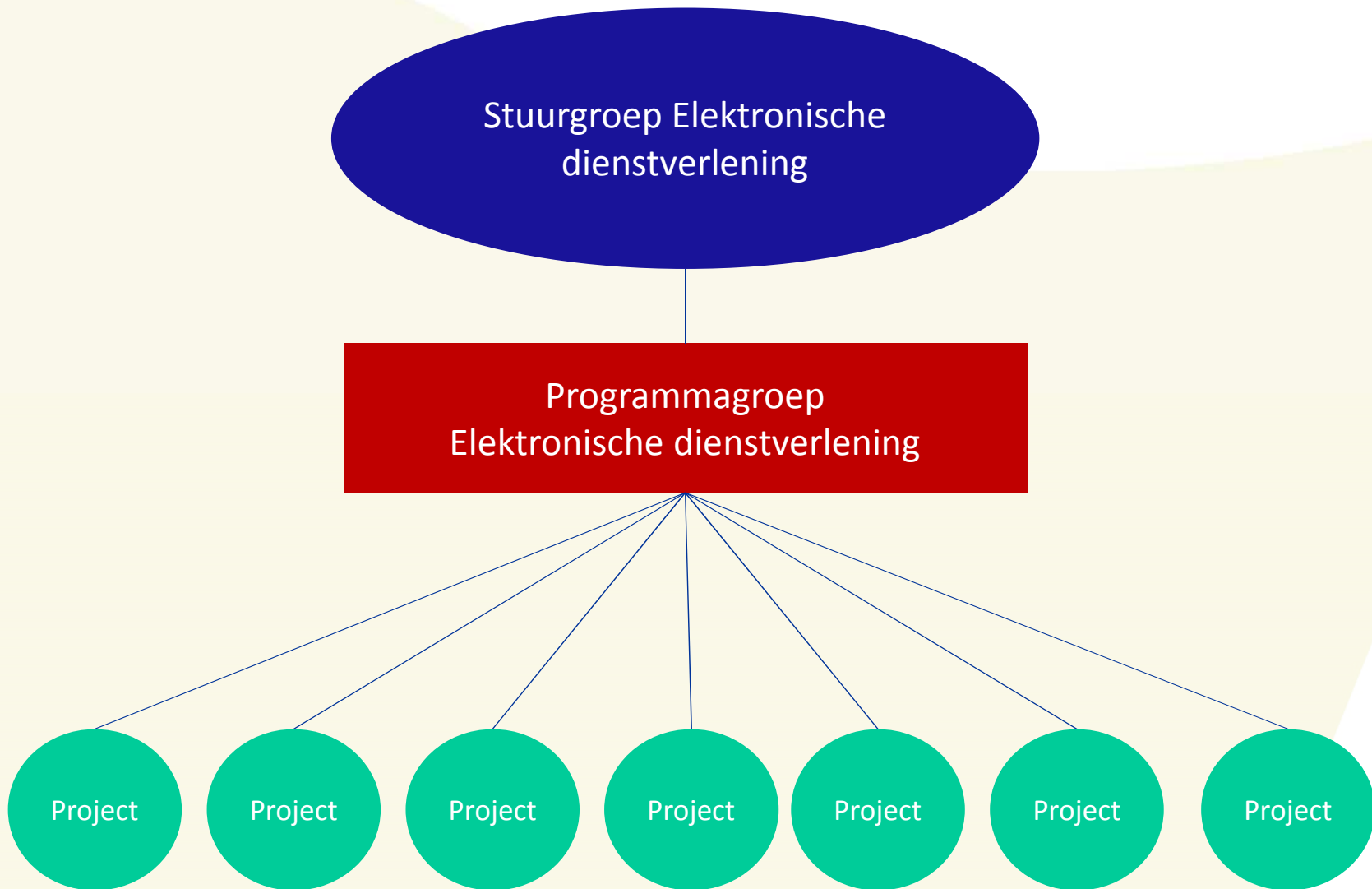
Eénmalige uitvraag van gegevens

Informatie – architectuur

Routeplanner 2013 - 2015



Aansturing en borging





Vragen.....?