

Analyse van de verschillen

	Gemeente	OCMW	Vershil	Gewenst resultaat
Dienstverleningsconcept <i>Hoe is de dienstverlening georganiseerd? Vertrekt dienstverlening vanuit dienstenperspectief of vanuit perspectief burgers? Is er een duidelijke scheiding tussen frontoffice (balies, telefonie, digitaal) en backoffice (verwerking, productie)?</i>				
Overzicht producten en diensten				
Indeling dienstverlening vanuit diensten of vanuit burgers?				
Indeling frontoffice en backoffice? <i>Verloopt de dienstverlening rechtstreeks in de backoffice bij betrokken diensten of is er een duidelijke scheiding met de frontoffice</i>				
Tevredenheid burgers <i>Weet u of burgers tevreden zijn over de dienstverlening? Meet u dit?</i>				
Fysieke dienstverlening: balies <i>Hoe is de fysieke dienstverlening georganiseerd?</i>				

<p>Onthaal- en/of snelbalies <i>Waar zijn er onthaalbalies? Wat is hun opdracht: informeren en doorverwijzen of ook afleveren van producten en diensten?</i></p>				
<p>Thematische balies</p>				
<p>Locaties balies <i>Op welke verschillende locaties bevinden de balies zich?</i></p>				
<p>Openingsuren</p>				
<p>Wachtrijbeheer Klantengeleiding <i>Zijn er problemen qua wachttijden? Is er een systeem voor klantengeleiding, tickets?</i></p>				
<p>Werken op afspraak</p>				
<p>Telefonische dienstverlening <i>Hoe is de telefonische dienstverlening georganiseerd?</i></p>				
<p>Klanten contactcentrum <i>Is er een georganiseerde, centrale telefonische dienstverlening? (dus meer dan doorverwijzing)</i> <i>Welke producten en diensten levert het KCC</i></p>				

Stroomlijnen telefonie <i>Zijn alle medewerkers rechtstreeks bereikbaar of is er een centraal nummer voor het bestuur of per dienst?</i>				
Digitale dienstverlening				
Website				
Download-formulieren				
Digitale loketten				
Dienstverlening extern				
Dienstverlening aan huis				
Dienstverlening via partners <i>Verkoop van vuilzakken via winkeliers of verkoop tickets vrijetijd via externe partners.</i>				
Middelen en mensen				
Huisvesting				
Toepassingen <i>Zijn er specifieke toepassingen voor dienstverlening zoals een producten en dienstencatalogus of een midoffice-oplossing</i>				

<p>Organisatiestructuur <i>Is er een organisatiebrede dienst voor dienstverlening of is dit dienstgebonden georganiseerd?</i></p>				
<p>...</p>				