

Kom uit de waan van de dag

En weet waar je heen beweegt!

Even voorstellen



John Kerstens
Manager Services

“Never mistake
action
for progress”




Klarinda ter Weele
Medewerker Burgerzaken

“Blijf jezelf uitdagen”



Roby van den Berg
Consultant
Programmamanager Samen Verder

“A goal properly set is
halfway reached”



De arbeids- en organisatiepsycholoog waarschuwt dat productief zijn niet automatisch betekent dat je ook efficiënt bent. "Je hebt mensen die de hele dag druk zijn, zonder erbij stil te staan of wat ze doen echt nodig is. Doe je dat wel, dan ben je bijna automatisch efficiënter."



Voorpagina



Net binnen



NUjj



Meldingen

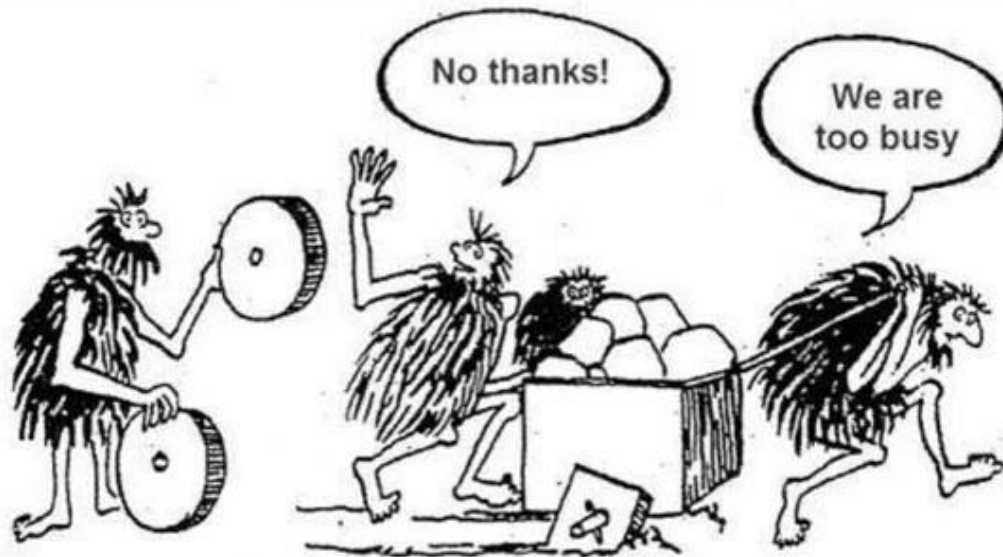


Rubrieken

Gaat de waan van de dag boven optimalisatie?

Nee

Ja



Wie heeft de te bereiken doelen 2024 helder?

Nee

Ja



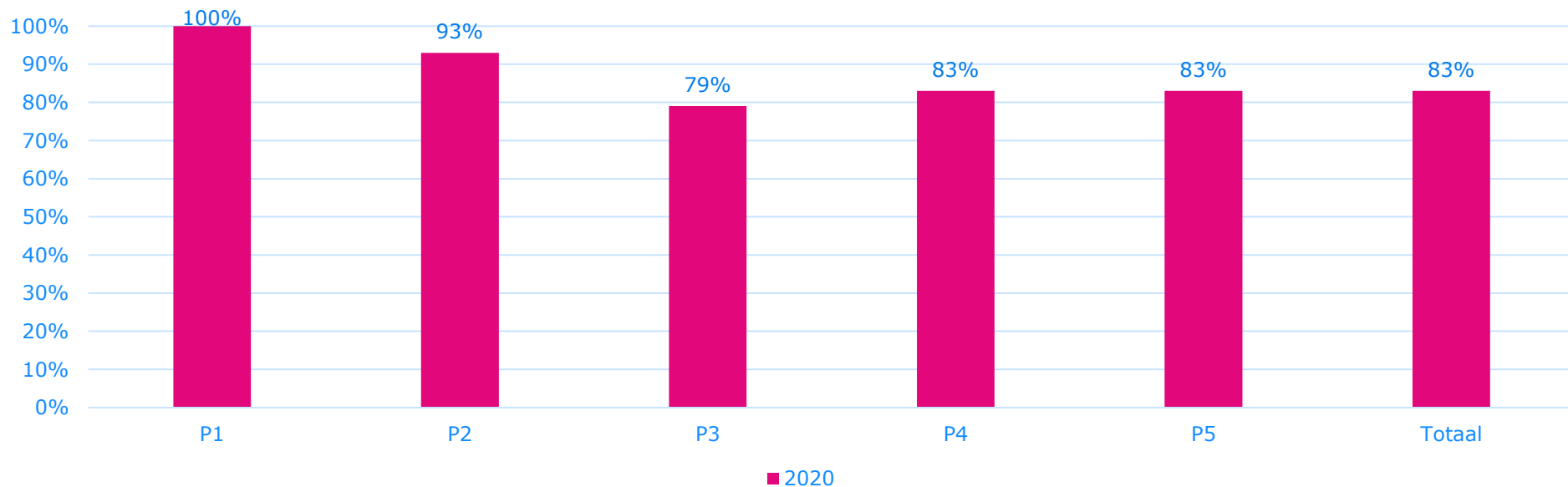


Leg de lat op de juiste hoogte

SLA percentage incidenten

SLA 2020:

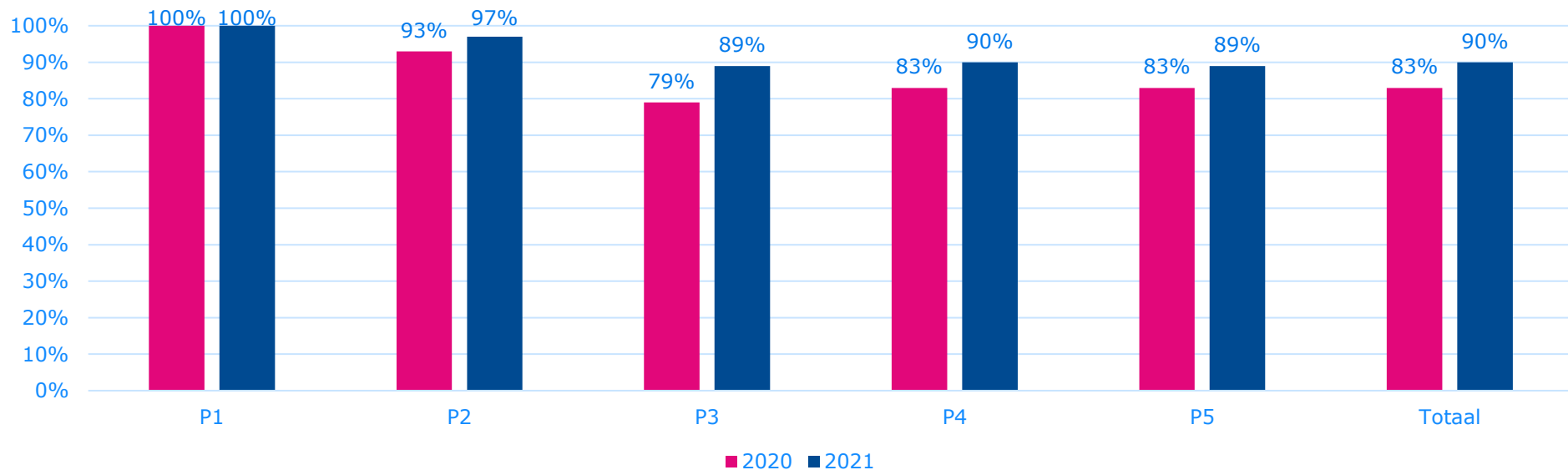
>80% van de Incidenten afhandelen binnen SLA



SLA percentage incidenten

SLA 2021:

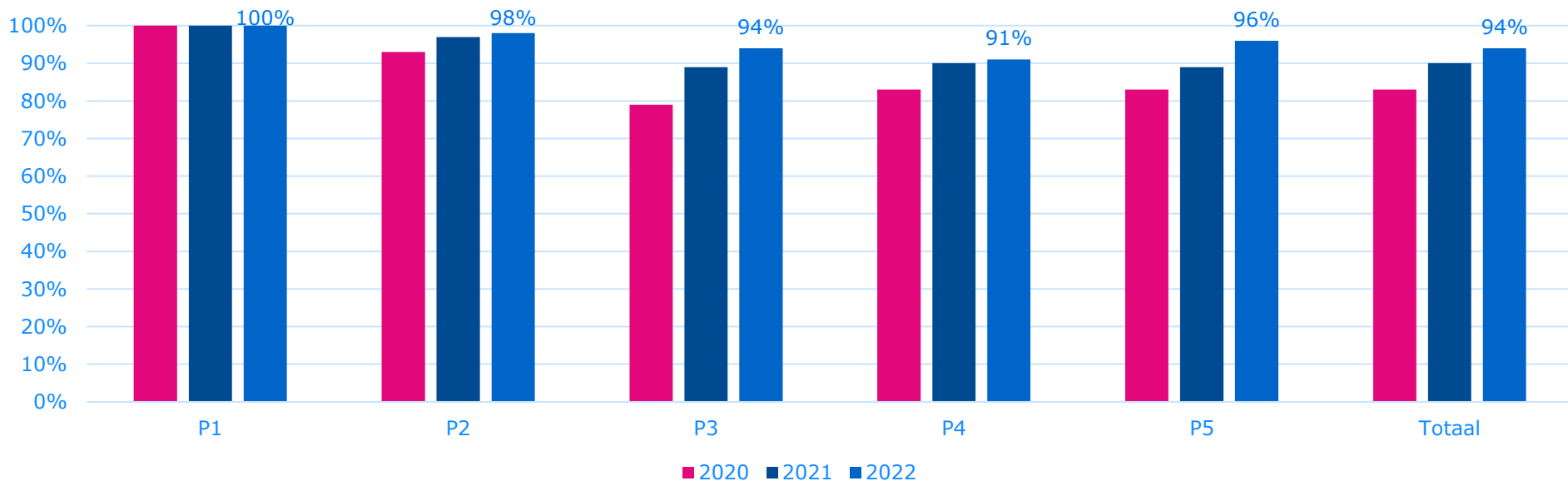
>90% ook haalbaar?



SLA percentage incidenten

SLA 2022:

>95% ook mogelijk?

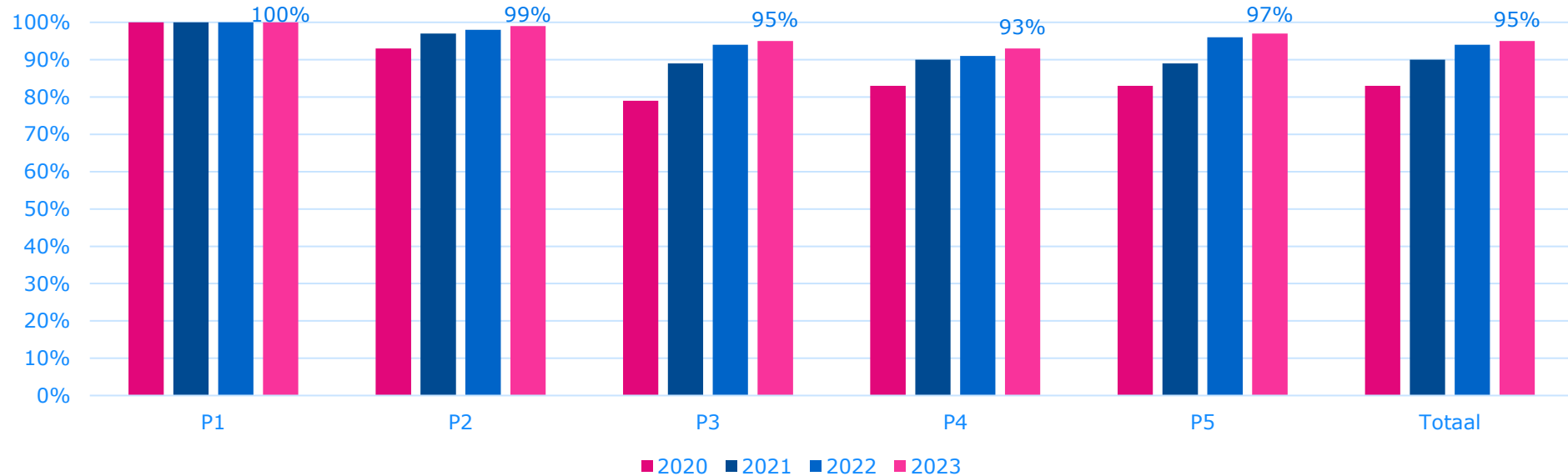


SLA percentage incidenten

SLA 2023:

>90% op P3 en lager

>95% op P1 en P2



Wie besteedt structureel tijd aan de stap vooruit?

Nee

Ja



1
iService
Advies op locatie



2
iAcademy
Hét opleidingsplatform



3
VIPservice
Live chatfunctie

.....● **samen verder**



Uitdagingen

Hulpvraag

- Datagedreven sturing
- Digitale dienstverlening
- Efficiency
- Kennisniveau (vergrijzing)
- Ketendigitalisering
- Klanttevredenheid
- Medewerkerstevredenheid
- Privacy & security
- Werkdrukvermindering

Doelstellingen

Kick-start

- Kick-off
- Analyse
- Interviews
- Meekijken
- Advies

Dienstverlening

iService

- Advies op locatie
- >5 dagen

iAcademy

- hét opleidingsplatform
- >25 webinars/trainingen
- Inspiratie (magazine/website)

VIPservice

- Chat voor app.beheerders
- 260 dagen per jaar

Resultaten

Hoofdthema's

- Basis op orde
- Digitale dienstverlening
- Procesoptimalisatie
- Continuïteit
- Stap vooruit

Kick-start



Samen Verder Kick-start



SMART doelstellingen

- ✓ Specifiek
- ✓ Meetbaar
- ✓ Acceptabel
- ✓ Realistisch
- ✓ Tijdgebonden

"Vanaf 1 april 2024 worden de dossiers met betrekking tot overlijden en geboorte niet meer fysiek afgedrukt en bewaard."

"Voor het einde van 2024 is het convenant met de woningbouw in werking genomen i.c.m. Openburgerzaken."

"Op 1 juli 2024 scoort de gemeente X minimaal op of boven de benchmark voor de e-dienst huwelijk."

"A goal properly set is halfway reached."



Is deze doelstelling SMART volgens jou?

- ✓ Specifiek
- ✓ Meetbaar
- ✓ Acceptabel
- ✓ Realistisch
- ✓ Tijdgebonden

Nee

Ja

"Eind 2024 is het huwelijksproces geoptimaliseerd."

Maak 'm SMART

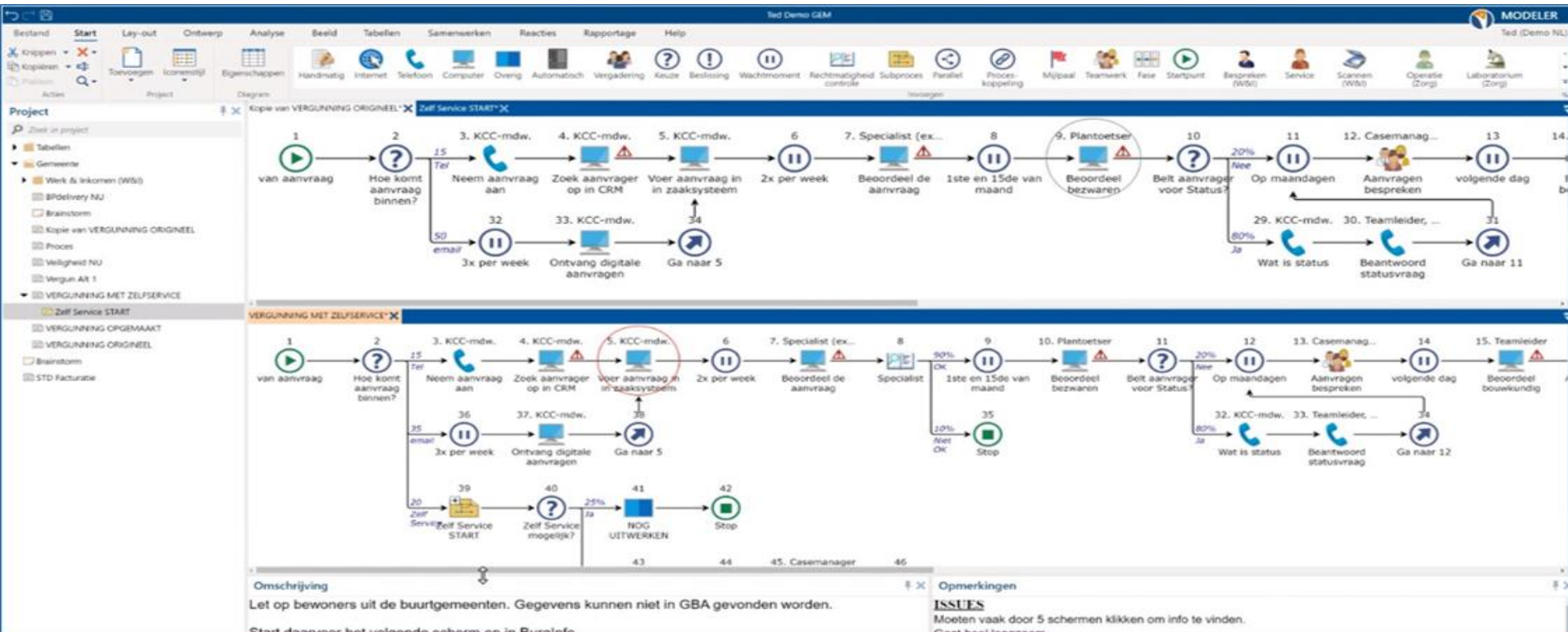
"Eind 2024 is het huwelijksproces geoptimaliseerd."

" Op 1 november is het huwelijksproces geoptimaliseerd door het proces inzichtelijk te maken d.m.v. de Engage proces modeler en overbodige stappen te schrappen."

of

"Op 1 november is het huwelijksproces zo efficiënt mogelijk ingericht en scoren we minimaal op of boven het benchmark percentage selfservice."





Voorbeeldcases

gemeente Rijssen-Holten

- Digitale groei; stel **doelen** en vul niet alles **zelf** in
- iBegraafplaats; **samen** doelen stellen
- Online Reisdocumenten; online wat kan **samen** met communicatie
- Groen of toch handmatig; durf iets **nieuws** te doen
- Blijf kritisch; evalueer minimaal 1 keer per jaar wat **beter** kan



Flinke groei in digitaal

GEMEENTE: Rijssen-Holten

% SELFSERVICE 58% RANKING 140

SELFSERVICE %	JAN - DEC 2020	Benchmark	Ranking	Zaken digitaal	Zaken totaal
iBegraafplaats		64%	2		
iGeboorte		94%	110		106
iHuwelijk	65%	97%	83	156	241
iOverlijden	45%	97%	75	125	276
iReisdocumenten		57%	80	45	2150
iRijbewijs		42%	32		4096
iVerblijf & Adres	68%	85%	102	1192	1743
iVerkiezingen		59%	1		
iVerzoek	42%	74%	122	254	606

GEMEENTE: Rijssen-Holten

% SELFSERVICE 72% RANKING 26

SELFSERVICE %	JAN - DEC 2024	Benchmark	Ranking	Zaken digitaal	Zaken totaal
iBegraafplaats	72%	64%	2	46	64
iGeboorte	100%	94%	1	15	15
iHuwelijk	93%	97%	52	37	40
iOverlijden	98%	97%	21	53	54
iReisdocumenten	41%	57%	28	584	1441
iRijbewijs	18%	42%	14	100	547
iVerblijf & Adres	75%	85%	50	249	330
iVerkiezingen		59%	1		
iVerzoek	55%	74%	93	123	224

iBegraafplaats: Doel

Wat was ons doel?

- Overgang naar nieuw systeem
- Gebruiksvriendelijkheid
- Samenwerking tussen afdelingen
- Telefonische bereikbaarheid grafdelvers afschaffen
- Volledig digitaal



iBegraafplaats: Aanpak

- Project valt en staat met wie je erbij betreft.
- Gezamenlijke kick-off
- Neuzen dezelfde kant op krijgen












iBegraafplaats: Resultaat

GEMEENTE: Rijssen-Holten

% SELFSERVICE
66%

RANKING
39

SELFERVICE %	JAN - DEC 2023	Benchmark	Ranking	Zaken digitaal	Zaken totaal
 iBegraafplaats	71%	64%	3	216	305
 iGeboorte	75%	94%	86	87	116
 iHuwelijk	97%	97%	7	253	262
 iOverlijden	98%	97%	3	288	294
 iReisdocumenten	37%	57%	34	1935	5197
 iRijbewijs	18%	42%	14	515	2817
 iVerblijf & Adres	75%	85%	45	1422	1905
 iVerkiezingen	25%	59%	143	85	334
 iVerzoek	49%	74%	125	609	1246

iBegraafplaats: Resultaat

Wat hebben we bereikt?

- Goede samenwerking tussen het team Begraafplaats en Burgerzaken
- Bijna volledig digitale aangiften begrafenissen
- Telefonische bereikbaarheid grafdelvers is eraf
- Tevreden uitvaarleiders (verbeterpunten zijn er ook nog wel)




Reisdocumenten

Online aanbieden wat kan

- Aanvraag paspoort/identiteitskaart
- Toestemming voor minderjarigen
- Vermissing reisdocument

Wat heb je daarvoor nodig?

- goede samenwerking met de website collega's
 - de burger centraal laten staan
 - stuurinformatie
- 



- Sturend
- Leer van elkaar
- Kijk bij collega-gemeenten

Paspoort of identiteitskaart aanvragen of verlengen

Een paspoort of identiteitskaart aanvragen of verlengen doet u bij de gemeente waarin u woont. U kunt vooraf online uw gegevens invullen en betalen. Uw bezoek aan de balie duurt dan minder lang. Kinderen jonger dan 18 jaar hebben toestemming nodig van (beide) ouders of verzorgers voor de aanvraag.

Gegevens invullen

Door alvast uw gegevens in te vullen en te betalen, duurt uw bezoek aan de balie korter. Maak hiervoor gebruik van het [formulier](#) of de knop 'Gegevens invullen (DigiD)' hieronder. Tijdens uw afspraak levert u uw pasfoto in en laat u uw oude reisdocument zien.

[Gegevens invullen \(DigiD\) →](#)

Let op! De persoon die inlogt met DigiD is ook de aanvrager. Wilt u een reisdocument voor bijvoorbeeld uw minderjarige kind aanvragen? Dan moet de aanvraag gestart worden met de DigiD van het minderjarige kind.

Maak op tijd een afspraak

In 2024 verlopen veel paspoorten en ID-kaarten. Dat betekent dat het dan drukker is met de aanvragen en dat afspraken sneller vol zitten. Maak daarom op tijd een afspraak.

Links

- [Toestemmingsformulier Nederlandse reisdocumenten](#)
- [Meer informatie over het voorkomen van identiteitsfraude](#)
- [Informatie over wonen in Nederland](#)

Reisdocumenten

GEMEENTE: Rijssen-Holten

SELFSSERVICE 58% RANKING 140

SELFSSERVICE %	JAN - DEC 2020	Benchmark	Ranking	Zaken digitaal	Zaken totaal
iBegraafplaats		64%	2		
iGeboorte		94%	110		106
iHuwelijk	65%	97%	83	156	241
iOverlijden	45%	97%	75	125	276
iReisdocumenten		57%	80	45	2150
iRijbewijs		42%	32		4096
iVerblijf & Adres	68%	85%	102	1192	1743
iVerkiezingen		59%	1		
iVerzoek	42%	74%	122	254	606

GEMEENTE: Rijssen-Holten

SELFSSERVICE 72% RANKING 26

SELFSSERVICE %	JAN - DEC 2024	Benchmark	Ranking	Zaken digitaal	Zaken totaal
iBegraafplaats	72%	64%	2	46	64
iGeboorte	100%	94%	1	15	15
iHuwelijk	93%	97%	52	37	40
iOverlijden	98%	97%	21	53	54
iReisdocumenten	41%	57%	28	584	1441
iRijbewijs	18%	42%	14	100	547
iVerblijf & Adres	75%	85%	50	249	330
iVerkiezingen		59%	1		
iVerzoek	55%	74%	93	123	224

Resultaat: flinke stijging van digitale aangiften

Beste <meneer/mevrouw> <achternaam>,

Vanaf <einddatum> is uw reisdocument niet meer geldig. Vraag daarom op tijd een nieuw paspoort of nieuwe identiteitskaart aan.

Maak een afspraak bij het gemeentehuis in Rijssen of het Kulturhus in Holten



Via de website

Ga naar www.rijssen-holten.nl/reisdocumenten.



Via de telefoon

Bel naar (0548) 85 48 54.

Neem de juiste documenten mee naar uw afspraak



Pasfoto in kleur

Deze mag niet ouder zijn dan 6 maanden.
Laat de foto maken door een fotograaf.



Pinpas of contant geld

U betaalt aan de balie. Als u digitaal uw gegevens invult, betaalt u online.



Het reisdocument dat u nu heeft

Heeft u een paspoort en ID-kaart? Neem deze allebei mee. Ook als ze verlopen zijn.



Toestemming voor kinderen

Het toestemmingsformulier vindt u op www.rijssen-holten.nl/reisdocumenten.

Uw nieuwe identiteitsbewijs ligt na ongeveer 6 werkdagen voor u klaar

Als u het document in Rijssen heeft aangevraagd kunt u het afhalen bij de receptie in het gemeentehuis. Hier hoeft u geen afspraak voor te maken.

Vraagt u het document aan in Holten? Dan maakt u samen met de medewerker meteen een afspraak voor het ophalen.

Meer informatie vindt u op www.rijssen-holten.nl/reisdocumenten

Of neemt contact op met team Burgerzaken. Dat kan via (0548) 85 48 54 of burgerzaken@rijssen-holten.nl. Wij helpen u graag verder.

Met vriendelijke groet,
Facilitair Klantcontact | Burgerzaken

Klarinda ter Weele

Groen of toch handmatig

- Waarom kiezen voor een groen proces?
 - makkelijk,
 - tijdwinst,
 - wie vult aan?
- Waarom kies je toch voor handmatig?
 - We deden het zo en dat voelt goed?
 - Ja maar....?
- Durf jij buiten de lijntjes te denken/doen?
- Blijf vooruit kijken.



Blijf kritisch

Zouden je processen nog beter kunnen?

- Bekijk bepaalde processen 1x per jaar
- Probeer waar dat kan een aanpassing te doen. Gooi je twijfel maar een keer aan de kant.
- Kijk af bij collega-gemeenten



Nu zelf aan het werk

Bedenk een doel dat je wilt bereiken

Schrijf dit doel SMART op (telefoon, briefje)

- ✓ Specifiek
- ✓ Meetbaar
- ✓ Acceptabel
- ✓ Realistisch
- ✓ Tijdgebonden





Ga naar menti.com | en gebruik de code **7397 1610**



Nu zelf aan het werk

Bedenk een doel dat je wilt bereiken

Schrijf dit doel SMART op (telefoon, briefje)

Bedenk de 'Call to action'

Wat ga je doen als je morgen op kantoor komt?



Kijk op:

www.100bestpractices.nl



Met lef, passie en trots
De specialisten van 70 wijkmakers
maken Burgerzaken & OPEBurgerzaken
mogelijk. Bedankt!

**Wij maken
burgerzaken OPEN**

INSPIRATIE 2.0!
OKTOBER 2021

**Best
practices**
Verhalen uit
de praktijk

BETROUWBARE BASIS
selfservice en procesoptimalisatie

Kwartiermakers,
(pilot)gemeenten
en partners
BEDANKT!

pinkroccade
BURGERZAKEN

INSPIRATIE 2.0!
Innovaties
Wij zetten de
stap vooruit

**LEF EN DURF
GEVRAAGD**
Kwartiermakers, (pilot)-
gemeenten en partners

4 PILLERS
Dienstverlening
Kwarterpartners
Burgerzaken &
Digitale identiteit

en/of

Neem een magazine mee!

Bedankt!

Wij wensen jullie veel gerealiseerde doelen!

