

25 juni 2015
Maureen de Hond

Pilot Bezorgen (reis)documenten:

Goed geregeld voor de Rotterdammer!



Imago
Eigen tijds
Dienstverlening
Goed geregeld
Duidelijk
Snel en zeker
Betrouwbaar
Rotterdammergericht
Ken je klant
Regelarm
Verwachtingen
Voorspelbaar
Interactie
Mensgericht
Attent

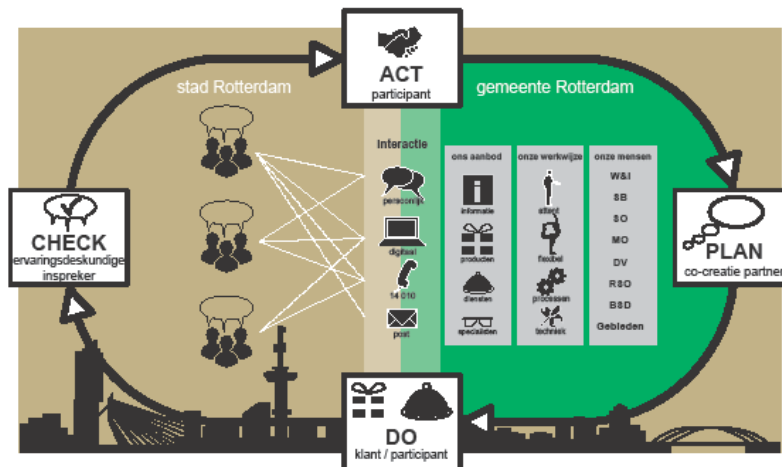
Context: stedelijk kader De Rotterdamse Dienstverlening

De Rotterdamse Dienstverlening

Goed geregeld voor de Rotterdammer



Samen met de stad werken we aan eigentijdse dienstverlening



november 2014

Gemeente Rotterdam

Stedelijk kader:

- Ambitie
- Ontwikkellijnen
- Maatregelen

Korte termijn:

- Openingstijden
- Vrije inloop
- Hospitality, de host
- Leerlijn Attente Ambtenaar

In 2015:

- 14010 en digitale dienstverlening
- Servicenormen

Langere termijn:

- Servicecentra
- Aandacht voor digivaardigheid, laaggeletterdheid en ouderen

Laboratorium Rotterdam

Opzet van de Rotterdamse pilot (1/3)



Wens: variant 2 (AMP verzorgt pre-inklaren)

Looptijd: mei t/m december 2015

Tijdens pilot is bezorgen gratis voor de klant

Feijenoord en Prins Alexander

Zuid- en Noordoever, type inwoner

Monitoren / onderzoeken:

- **doorlooptijden inklaren en uitgeven**
- **gebruikspercentage**
- **klanttevredenheid**
- **acceptabele prijs voor de klant?**



Opzet van de Rotterdamse pilot (2/3)



Uitdagingen bij de start:

- Nieuwe variant
- Weerstand (klant, politiek)
- Financiering pilot

Tips:

- Zorg voor draagvlak en “sponsors”
- Bel ervaren gemeenten op
- Betrek in een vroeg stadium ICT, communicatie en financiën
- Breng een bezoek aan AMP Logistics
- Gebruik scenario's voor investeringsanalyse
- Bedenk wat je wil weten/doen na pilot



Opzet van de Rotterdamse pilot (3/3)



Wijziging in opzet:

- Variant 1 (zelf sorteren en verpakken)
- Looptijd: september 2015-februari 2016
 - € 4,95 bezorgkosten voor de klant
 - Ook rijbewijzen, zodra mogelijk

Nieuwe uitdagingen / leerpunten:

- Leges of niet?
- Communicatie & instructie medewerkers
- Geïnstalleerde techniek bruikbaar?
- Verhouding kosten en tijd in de stadswinkel



*Flexibele
organisatie*



Drie belangrijke “**harde**” variabelen:

- gebruikspercentage
 - prijs voor de klant
- tijdsbesparing in stadswinkel

€ 4,95 is gangbaar tarief → 10% gebruik
Uitgifte aan de balie: 3 minuten (nulmeting)

De “**zachte**” variabelen zijn net zo belangrijk:

- eigentijdse dienstverlening
- klantgericht
- leren en ervaren

Hoe meer gemeenten meedoen, hoe interessanter!



Wat willen jullie op dit moment nog weten over het starten van een pilot Bezorgen (Reis)documenten?



mc.dehond@rotterdam.nl

06-23004437