

Gemeente klant/burgergericht /rol accountmanagement



Historie klantgerichtheid accountmanagement

- Horeca / vereenvoudiging regelgeving/beleid
- Evenementen/beleid
- Contacten met grote bedrijven/ instellingen
- Projecten
- Invoering WABO
- Invoering dienstverlening niveaus



Accountmanagement/ doelstelling

- Optimaliseren complexe klantbediening
- Een loket voor de klant
- Gelijkheid in behandeling in de gemeente
- Gelijkheid in processen en toetsingskaders
- Procesversnelling
- Eenduidigheid in de kwaliteit van de te leveren producten



Wie zijn de klanten

- Bedrijven en instellingen
- Burgers
- Potentiële burgerklanten



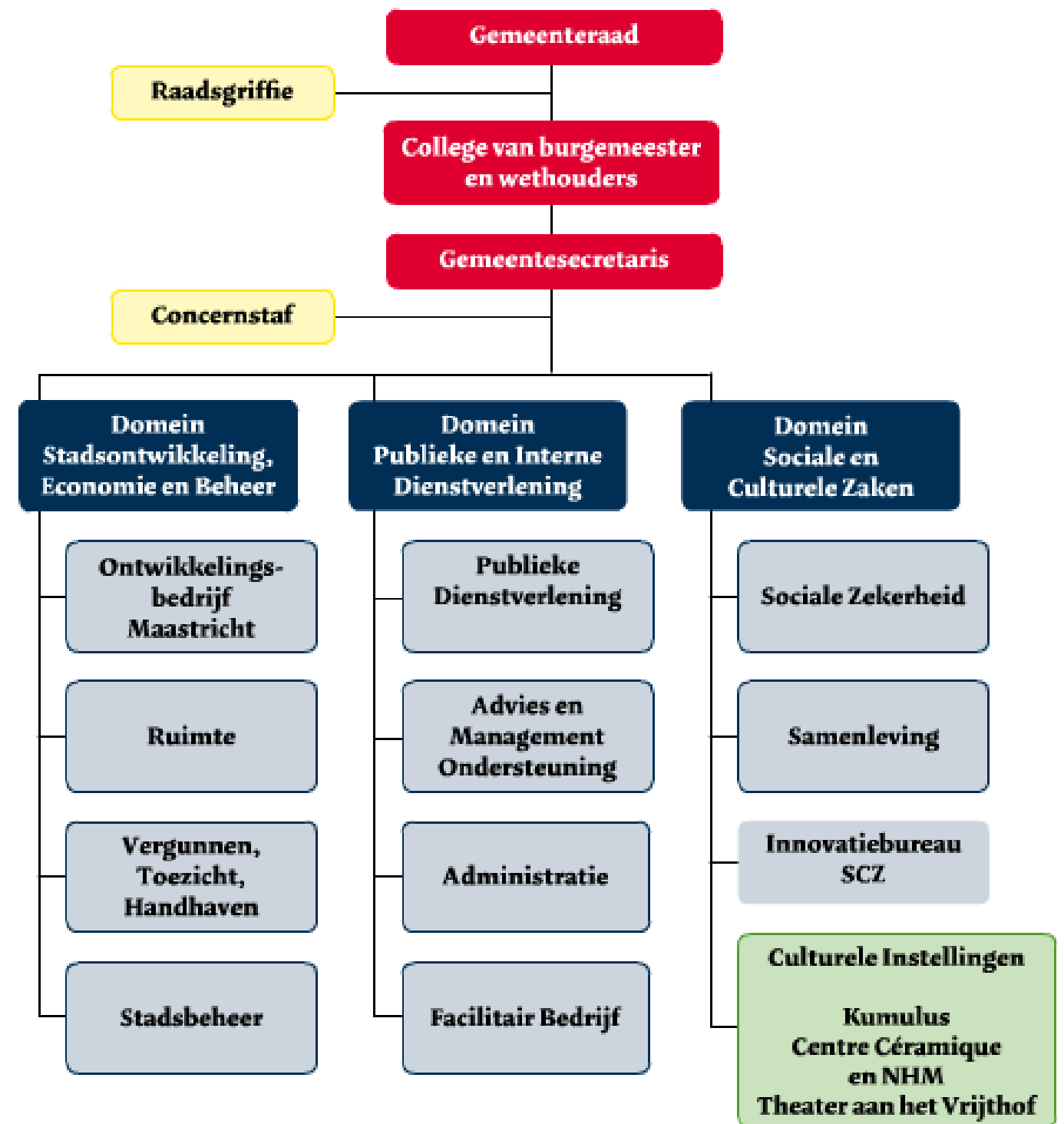
Wat verwacht de klant

- Snelheid
- Duidelijkheid
- Goede voorlichting
- Kwaliteit (kennis)
- Terugkoppeling over de voortgang
- Geen bureaucratie / geen papieren rompslomp



Gemeentelijke organisatie

- Loket PID, Rijk OLO
- Kabinet; Bibob
- Ruimte
 - Beheer
 - Mobiliteit en milieu
 - Ontwerp
 - Wonen en werken (economie)
- Stadsbeheer
 - Advies kapvergunning
 - Beheer openbare ruimte
- VTH
 - Vergunning en inspectie
 - Toezicht en handhaving
 - Beleid en advies
- OBM
 - Team ondernemen (economie)
 - Projecten
- Provincie (extern)
 - Vergunningen en subsidies
 - Handhaving en monitoring
- Waterschap (extern)
- Brandweer (extern)



Bestuur
Politiek
Rijk

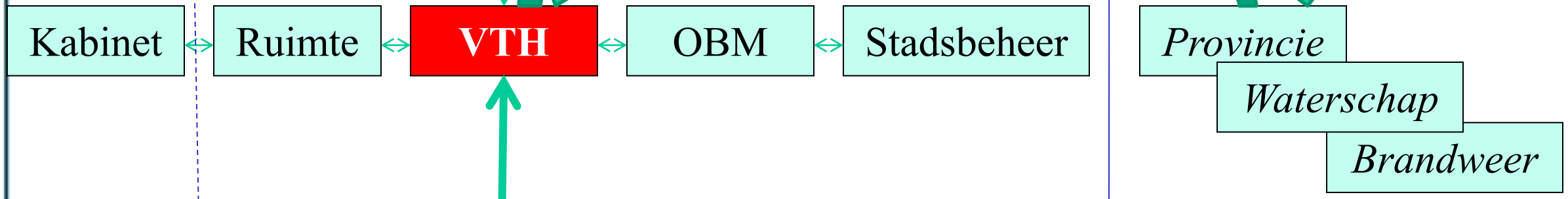
Klanten **PID**

Loket

- Accountmanager grote bedrijven
- Bouwplancoördinator
- Casemanager Horeca
- Casemanager openbare ruimte
- Casemanager evenementen
- Casemanager A-2 project

SEB

Extern



- Coördinatie vergunningen vooral binnen VTH
- Zorgt voor optimale, geïntegreerde dienstverlening
- Communicatie intern en extern
- Stuert op tevreden klant

Producten
Tevreden klanten

Optimalisatie van het accountmanagement...en waar staan we ?

- Gesprekken met klantgroepen
- Meer concreet en meetbaar definiëren klantgerichtheid/dienstverleningsniveaus
- Monitoringsysteem
- Daadwerkelijke integrale sturing

