

NEDERLANDSE VERENIGING
VOOR BURGERZAKEN



Alle relevante
stuur-
informatie in
één dashboard



Vergelijking
met andere
gemeenten op
basis van
eenduidige
definities



Directe
feedback
van
klanten



Leren en
verbeteren



Elk kwartaal
actuele en
diepgaande
gegevens



Eenvoudige en
snelle gegevens-
aanlevering via
automatische
koppelingen



Uitgebreide
filtermogelij-
kheden



DASHBOARD DIENSTVERLENING MANAGEMENTINFORMATIE

Wat Dashboard Managementinformatie

Dashboard Managementinformatie is een sturingsinstrument voor managers en kwaliteitsmedewerkers Burgerzaken/ Publiekszaken. Het instrument bestaat uit een digitaal dashboard met 35 kritische prestatie-indicatoren (KPI's) op basis waarvan u de kwaliteit, service en kosten van de dienstverlening binnen uw gemeente op een eenvoudige manier kunt monitoren en vergelijken met andere gemeenten.

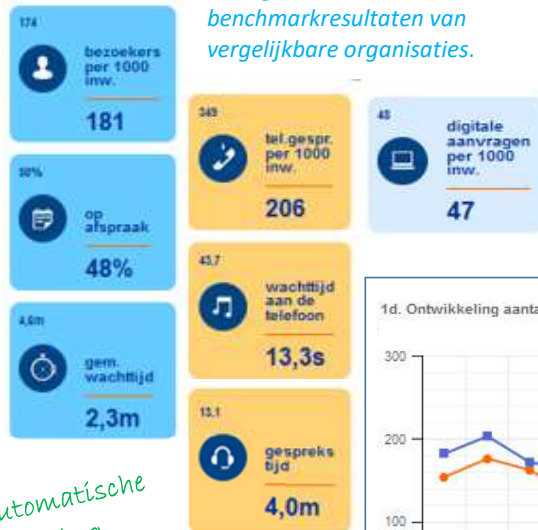
Hoe werkt Dashboard Managementinformatie

Het dashboard maakt gebruik van automatische gegevensinvoer. Hiervoor zijn door de softwareleveranciers (o.a. JCC, Qmatic, Centric, Pink, Procura) tools ontwikkeld voor het exporteren en verzenden van de juiste gegevens naar het Dashboard.

'Het dashboard biedt een overzicht om zowel per kanaal als per dienstverleningsproces te kunnen monitoren'

Daarnaast bieden wij u de mogelijkheid om 'real time' inzicht te krijgen in de tevredenheid en verwachtingen van uw klanten. 'Real time' wil zeggen dat vrijwel direct na het contact met de gemeente de ervaring van de klant wordt gemeten door middel van een korte vragenlijst. Via uw persoonlijke dashboard kunt u vervolgens dagelijks inzien hoe de kwaliteit van dienstverlening wordt beoordeeld.

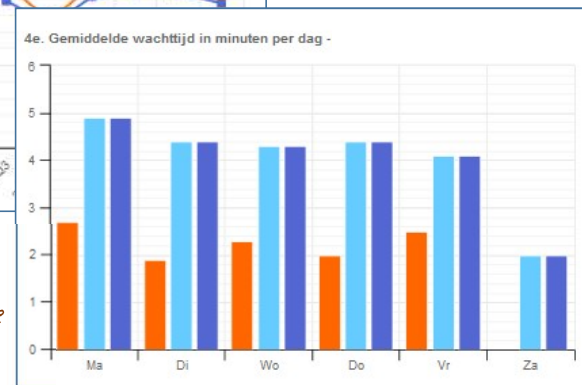
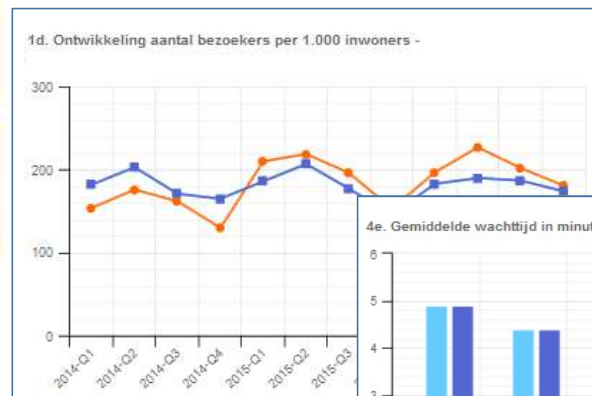
Real time
Klantmonitor



Automatische koppeling

Dashboard toont in één oogopslag uw eigen resultaten en de benchmarkresultaten van vergelijkbare organisaties.

of plus (€5.750,- per gemeente). Daarnaast vraagt deelname uw inzet en tijd.



Verdiepende module

In het dashboard blijft het niet bij cijfers. Wij helpen u ook om de gegevens te duiden en om vervolgstappen te zetten naar efficiëntere en effectievere dienstverlening. Dit doen o.a. door managementadviesgesprekken en bijeenkomsten waarin u samen met de andere deelnemers op zoek gaat naar het verhaal achter de cijfers.

Wat kost deelname

De kosten voor deelname zijn afhankelijk van het pakket dat u kiest: basis (€4.750,- per gemeente)

Meer informatie

Heeft u interesse of wilt u meer weten over Dashboard Managementinformatie? Neem dan contact op via 079-3617747. Meer informatie vindt u ook op www.dashboard-managementinformatie.nl.