



01/16 Klantgerichte dienstverlening

Stad en OCMW Lier

Paradeplein 2, bus 1

2500 LIER

NIS-code 12021

Volgnummer Budgettair Journaal : 10006058

Burgemeester : Frank Boogaerts

Algemeen Directeur : Katleen Janssens

Financieel Directeur : Bart Luyckx

Overkoepelende evaluatie beleidsdoelstelling

Stad Lier garandeert een uitgebreide en klantgerichte dienstverlening door in te zetten op een continue modernisering, optimalisatie van de kwaliteit, snelheid en klantgerichtheid. Het prioritaire actieplan respecteert het vooropgestelde budget. De prioritaire actie verloopt zoals voorzien en respecteert het vooropgestelde tijds kader.

Prioritaire Actieplannen

01/16/SAP/01 Klantgerichte dienstverlening

Omschrijving

Lier optimaliseert de dienstverlening en blijft hierin een pioniersrol nastreven zodat klanten kunnen blijven rekenen op een moderne dienstverlening waarbij kwaliteit, snelheid en klantvriendelijkheid centraal staan.

Geld (indicator)

G

Geld (toelichting)

Het actieplan blijft binnen het vooropgestelde budget.

	Rekening 2021	Budget 2021
Exploitatie		
Uitgaven	4.842,84	9.600,00

Actie

- 01/16/SAP/01/01 Gebruik van gebruiksvriendelijke en toegankelijke dienstverleningskanalen

Omschrijving

Om een moderne dienstverlening te garanderen, voorziet Lier in gebruiksvriendelijke en toegankelijke kanalen voor zowel de klant als de medewerker.

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

De tot op heden vooropgestelde resultaten voor deze actie konden worden bereikt. Deze actie betreft een continu proces dat in de werking van de organisatie wordt geïntegreerd.

Er werd in 2021 geïnvesteerd in een nieuw online afsprakenportaal en een koppeling tussen de afsprakensoftware en Outlook.

- Nieuw online afsprakenportaal: het nieuwe portaal werd in gebruik genomen op 01/03/2021. Het online maken van een afspraak kan hiermee gemaakt worden door het doorlopen van een wizard. De stad kan vragen stellen en de klant zo leiden naar de juiste afspraak. Zo willen we het aantal foutief gemaakte afspraken beperken en de medewerkers meer info bezorgen om de afspraak voor te bereiden.
- Koppeling tussen de afsprakensoftware en Outlook. De implementatie is gebeurd in december 2021, de opstart op 10/01/2022. Door het gebruik van deze koppeling worden afspraken die gemaakt worden in de afsprakensoftware automatisch ook in de outlookagenda van de medewerker geplaatst. De koppeling werkt ook in de andere richting: vanuit Outlook kan een medewerker een afspraak plannen die automatisch in de afsprakensoftware terechtkomt. Om dubbele boekingen te vermijden moesten medewerkers voorheen de afspraken boeken in beide pakketten, dit gaat nu automatisch en zorgt bijgevolg voor minder fouten en meer efficiëntie.

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

De actie zit volledig op schema. De software werd zoals gepland in 2021 in gebruik genomen.

Status

4-Afgerond

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

Totaal Beleidsdoelstelling Klantgerichte Dienstverlening

	Rekening 2021	Budget 2021
Exploitatie		
Uitgaven	4.842,84	9.600,00