

Meer inzicht in jouw dienstverlening met het Dashboard Managementinformatie

In één oogopslag de prestaties van jouw gemeente overzien, vergelijkingen maken met andere gemeenten, monitoren en sturen op basis van 35 kritieke prestatie-indicatoren (KPI's), en slimme managementinformatie om je eigen dienstverlening verder te verbeteren? Dit is allemaal mogelijk met het vernieuwde Dashboard Managementinformatie.

Tekst: Marco Brederveld

In 2015 ontwikkelde de NVVB samen met Totta Research en BMC het Dashboard Managementinformatie. Dit slimme systeem verzamelt feitelijke sturingsinformatie en richt zich op de klantbeleving van de geboden dienstverlening.

INZICHT IN DE PRESTATIES VAN JOUW GEMEENTE

Het Dashboard Managementinformatie is een meet- en stuurinstrument dat uit de eigen gemeenteadatabases 35 kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) verzamelt en die in een overzichtelijk dashboard in beeld brengt. In dit dashboard zie je duidelijk de gemiddelde gegevens van alle deelnemende gemeenten. Door je eigen gegevens daarmee te vergelijken, krijg je als gemeente eenvoudig inzicht in je eigen prestaties en aandachtspunten. Ook toont het Dashboard data van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) over de adreskwaliteit van jouw gemeente.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit dashboard is daarnaast hét middel om meer inzicht te krijgen in de klantbeleving en in de tevredenheid van je klanten. Alle bezoekers van je digitale loket en jullie balielocaties en de bellers naar het centrale telefoonnummer van jouw gemeente

worden direct na het (digitale) contactmoment uitgenodigd om een digitale vragenlijst in te vullen. Deze vragenlijst richt zich op de belangrijkste aspecten van de klantbeleving, de Customer Effort Score (CES) en natuurlijk op verbeteropmerkingen voor de klanttevredenheid en de klantbeleving. Jullie gemeente kiest zelf of je hiervoor de huidige vragenlijsten voor de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) gebruikt of de vernieuwde, vereenvoudigde kortere uitvraag.

DE RESULTATEN DIRECT IN JOUW DASHBOARD

De feedback van jullie klanten op de dienstverlening van jouw gemeente is 'realtime' te volgen via een eigen online omgeving. De onderzoeksresultaten worden elk kwartaal ingelezen in het Dashboard Managementinformatie. Met een aantal open vragen worden concrete ideeën van klanten verzameld.

Recentelijk hebben we een aantal nieuwe verbeteringen doorgevoerd, waardoor jouw gemeente nu nog beter kan profiteren van de informatie die het Dashboard jullie geeft.

NIEUW: TELEFONIEDATA

Recent hebben we aan het Dashboard de mogelijkheid

NIEUWE ABONNEMENTSVORMEN	
Basis	Plus
<ul style="list-style-type: none"> • 35 KPI's overzichtelijk gepresenteerd in één dashboard, waarvan een deel is gekoppeld aan jouw eigen bronbestanden • Continue klantmeting op drie kanalen (waarbij je in 2018 ook kunt kiezen voor een kortere variant) • Geautomatiseerd inlezen en uploaden van je telefoniedata (inclusief installatie) • Jaarlijkse gebruikersbijeenkomst • Telefonisch analysegesprek • Jaarrapport op maat 	<ul style="list-style-type: none"> • 35 KPI's overzichtelijk gepresenteerd in één dashboard, waarvan een deel is gekoppeld aan jouw eigen bronbestanden • Continue klantmeting op drie kanalen (waarbij je in 2018 ook kunt kiezen voor een kortere variant) • Geautomatiseerd inlezen en uploaden van je telefoniedata (inclusief installatie) • Jaarlijkse gebruikersbijeenkomst • Uitgebreid Analysegesprek bij jou op locatie (in plaats van telefonisch) • Kwartaalrapporten en jaarrapport op maat

toegevoegd om je telefoniedata geautomatiseerd te laten inlezen en uploaden via een speciaal daarvoor gebouwde exporttool. Deze telefonie-exporttool zorgt ervoor dat de benodigde telefoniedata elk kwartaal automatisch wordt ingelezen en aangeleverd aan het dashboard. Het bedrijf Synaxion installeert de tool bij jullie en zorgt dat deze werkend wordt opgeleverd.

NIEUW: RAPPORT(EN) OP MAAT

Met de nieuwe functionaliteit 'jaarrapport op maat' krijg je na elk (ingevuld) kalenderjaar automatisch een rapport van alle bij jouw gemeente ingevoerde data. Met behulp van grafieken zie je heel snel de kwaliteit van de door jullie geboden dienstverlening. Je kunt dit kant-en-klare rapport direct aan je managementteam (MT), directieteam (DT), college of raad aanbieden.

NIEUW INZICHT, NIEUWE VRAGEN

Met het Dashboard in huis beschikt jouw gemeente over een schat aan informatie. Maar nieuwe inzichten roepen ongetwijfeld ook nieuwe vragen op. Hoe plaats ik onze individuele resultaten in het juiste perspectief? Waar zijn de opvallende verschillen tussen de diverse gemeenten zichtbaar? Hoe kunnen we het nog beter doen? Hoe richten andere gemeenten hun dienstverlening in? Kunnen wij daar iets van leren? Met de verdiepingsmodule biedt het Dashboard jouw gemeente extra inzicht om antwoorden te krijgen op deze en andere vragen. De verdiepingsmodule bestaat uit gezamenlijke verdiepingssessies en een jaarlijks analysegesprek.

In de verdiepingssessies gaan maximaal vijftien gemeenten samen op zoek naar verklaringen voor eventuele verschillen.

De gemeenten kunnen op deze manier veel van elkaar leren. De sessies worden begeleid door de NVVB, BMC en Totta Research.

Op basis van de uitkomsten van het Dashboard worden in een jaarlijks analysegesprek de kansen en bedreigingen geïnventariseerd. Een adviseur denkt mee over de mogelijke oplossingen, de aanpak, de implementatie en het creëren van draagvlak daarvoor. Daarnaast wijst hij op praktijkvoorbeelden van andere gemeenten, de nieuwe wet- en regelgeving en diverse producten en diensten die kunnen helpen bij de vormgeving van de dienstverleningsambities van jouw gemeente. Het jaarlijkse analysegesprek zorgt voor een stroomversnelling van het leer- en verbeterproces in jouw gemeente. In het Basispakket bespreken we de data-analyse telefonisch met jullie, terwijl we in het Pluspakket bij jullie langskomen voor een uitvoerig analysegesprek.

NIEUWE ABONNEMENTSVORMEN

In 2018 hebben wij twee nieuwe abonnementsvormen geïntroduceerd, beide met de nieuwe telefonie-exporttool en het nieuw ontwikkelde 'jaarrapport op maat'. In het overzicht zie je de verschillen tussen het Basispakket en het Pluspakket.

MEER INFORMATIE?

Ben je geïnteresseerd geraakt in het Dashboard Managementinformatie en de vele voordelen voor jouw gemeente? Neem dan een kijkje op de website www.dashboard-managementinformatie.nl of stel je vraag via een e-mail aan nvnb@nvvb.nl.