
Optimale dienstverlening in uw lokaal bestuur

Lokale besturen krijgen meer en meer te maken met nieuwe mogelijkheden waarmee ze hun dienstverlening naar de klant kunnen brengen, de klant ontvangen, de afwikkeling doen van de vragen, Vaak zijn de afspraken, richtlijnen en werkprocessen nog niet aangepast aan deze mogelijkheden.

Soms worden tools aangekocht, structuren uitgedacht, concepten getekend, ... maar merkt men in de praktijk dat zaken moeilijker lopen dan eerst ingeschat en taken zowel als processen minder efficiënt lopen, waardoor de dienstverlening het gewenste niveau niet haalt.

Bent u klaar voor verandering?

Servantes heeft experts in zijn rangen die u kunnen helpen bij het voorbereiden en implementeren van deze dienstverleningstrajecten. Onze experts onderscheiden zich door hun jarenlange praktijkervaring. Ervaring die nog elke dag wordt aangescherpt tijdens hun opdrachten bij verschillende besturen in Vlaanderen.

Hierdoor kunnen ze op korte termijn inschatten wat goed loopt en best behouden blijft, en waar, bij verandering, de knelpunten zullen zitten.

Staat u voor een verandering in uw dienstverleningsconcept, wil u gaan werken op afspraak, wil u de wisselwerking tussen back en front office aanpakken? Of heeft u het concept theoretisch uitgewerkt en wil u ondersteuning bij de praktische uitwerking op de vloer?

De experts van Servantes staan u met raad en daad bij. Wat doen we?

- Op heel korte termijn maken we – door mee te volgen op de vloer en gesprekken te hebben met de medewerkers – een inschatting van de haalbaarheid,
- we stellen een heel concreet stappenplan voor van hoe u tewerk kan gaan,
- we helpen u bij de implementatie: zowel bij de grote structuren (processen, infrastructuur, ...) als bij de praktische elementen (klaarzetten van tooling, analyse van openingstijden, ...),
- en doen de nazorg zodat kan worden bijgestuurd.

Optimalisering - kwaliteitscontrole

Ook wanneer u al een traject achter de rug hebt, komen wij langs voor een snelle scan waarbij we een check doen van:

- Tooling,
- Processen,
- Werkmethodes,
- ...

Opnieuw sluiten we dit traject af met het afleveren van een heel praktisch en concreet stappenplan waarmee u meteen aan de slag kan.

Interesse?

Contacteer ons via info@servantes.be.