

Kluwer: uw partner in de front-office



Januari 2011

Martijn Voorveld



Kluwer uw partner voor front-office oplossingen

Binnen tien minuten een aanvraag afhandelen aan de balie?

Deze mogelijkheid ligt nu binnen handbereik met onze innovatieve producten zoals **Kluwer Snelbalie**, **Vergunningenloket**, **RechtOp** en **AntwoordParaat**



KLUWER WERKT O.A. SAMEN MET:





Uitgangspunten

- (Administratieve) lastenverlichting om te besparen zonder te bezuinigen
- De vijf beloften aan de burger:
 - 1. *Onze dienstverlening is mensgericht*
 - 2. *Burgers kunnen hun zaken snel en zeker regelen*
 - 3. *Altijd de juiste deur: optimale ketensamenwerking*
 - 4. *We vragen gegevens slechts eenmaal op*
 - 5. *We zijn transparant en aanspreekbaar*
- Vereenvoudigde aanvraagproces, Gelet op de ontwikkeling naar 2015
 - *Voor KCC & burger*
 - *Binnen werkplein*
 - *Tevens huidige vakafdeling*
- Koppeling met bestaande leveranciers zoals
 - *Back-office of mid-office*
 - *DMS (Decos)*
 - *CMS (SIM-groep)*
- Binnen 10 minuten de “ik wil” vraag van de burger beantwoorden



Visie als partner in de front-office

- Eenvoud: In de front-office moet (bijna) elke medewerker gebruik kunnen maken van de front-office diensten van Kluwer
- Het moet ontwikkeld zijn i.s.m. de gebruiker & adviseurs
- Gemeente beperkt afhankelijk laten zijn van de leverancier
- Het moet ten goede komen aan de klantgerichtheid en klanttevredenheid
- Geen impact op de ICT-infrastructuur, webbased & gestandaardiseerd

Productaanbod

■ Kluwer Snelbalie

- *Module Bijzonder Bijstand*
- *Module Langdurigheidstoelslag*
- *Module WMO*
- *Module Levensonderhoud (vanaf feb 2011)*
 - *Gekoppeld met Centric, InterAcces, Excellence & Pinkroccade*

■ Vergunningenloket

- *i.s.m. Berkeley Bridge ontwikkeld op basis van werkproces St. Stadswerk*
 - *Koppeling met formulieren van SIM-groep mogelijk*

■ Recht-op websites

- *Aanvulling op de handboeken van Schulinck die in 85% van de gemeente gebuikt worden. Tevens te koppelen met Snelbalie*

■ Antwoordparaat

- *VAC's voor in het CMS met 5.000 vragen en antwoorden, aangevuld met gemeente specifieke informatie, volgens TIO*



Vragen

- Mocht u vragen hebben of bent u geïnteresseerd in meer informatie over onze visie of producten: Maak een afspraak met een van onze Accountmanagers:
- Martijn voorveld 06-51989177
- Paul Bruin 06-83648902