

Ochtenddeel:

1. Wat is vraaggericht werken?
2. Waarom kiezen we ervoor?

Wat is vraaggericht werken?

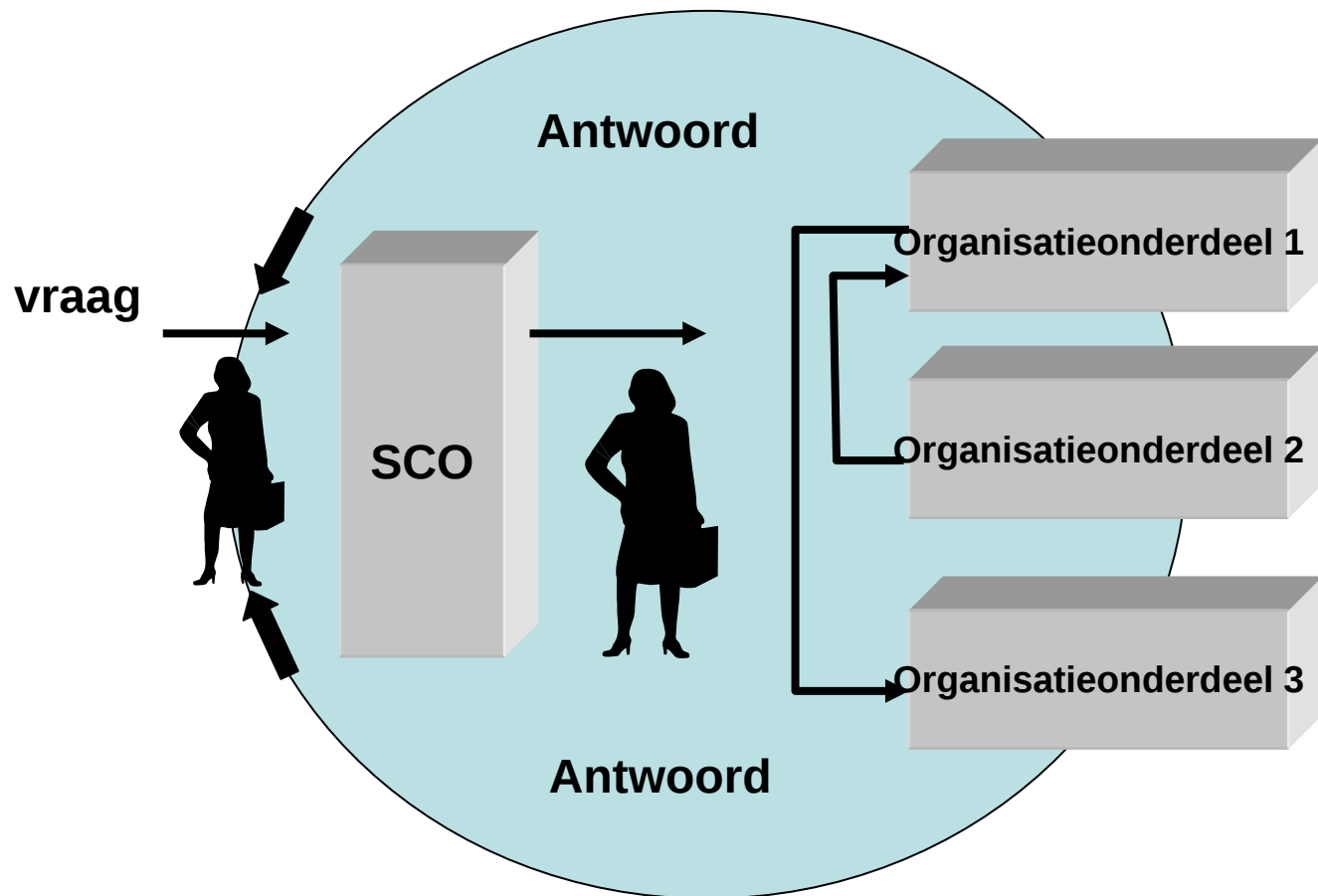
1. Wat houdt het in?
2. Wat zijn de ideaaltypen?
3. Wat zijn de distributiekkanalen?
4. Wat is de organisatiestructuur?

Wat houdt vraaggericht werken in?

1. Dienstverlening vanuit optiek van klant
2. Samengestelde dienstverlening (klantvragen)
3. Gerichte informatievoorziening
4. Eén centraal aanspreekpunt

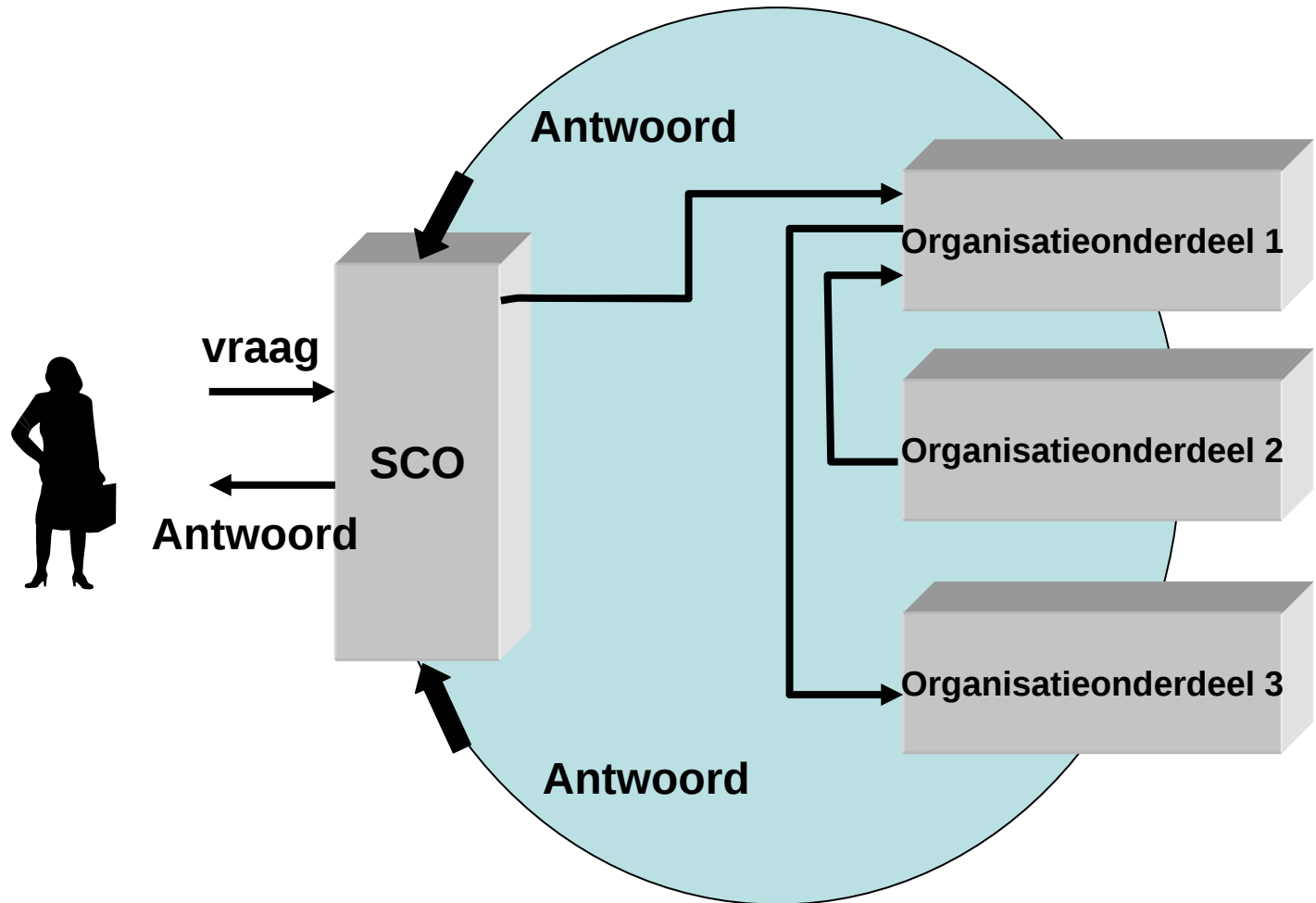
Ideaaltypen

Model 1 informatiebalie



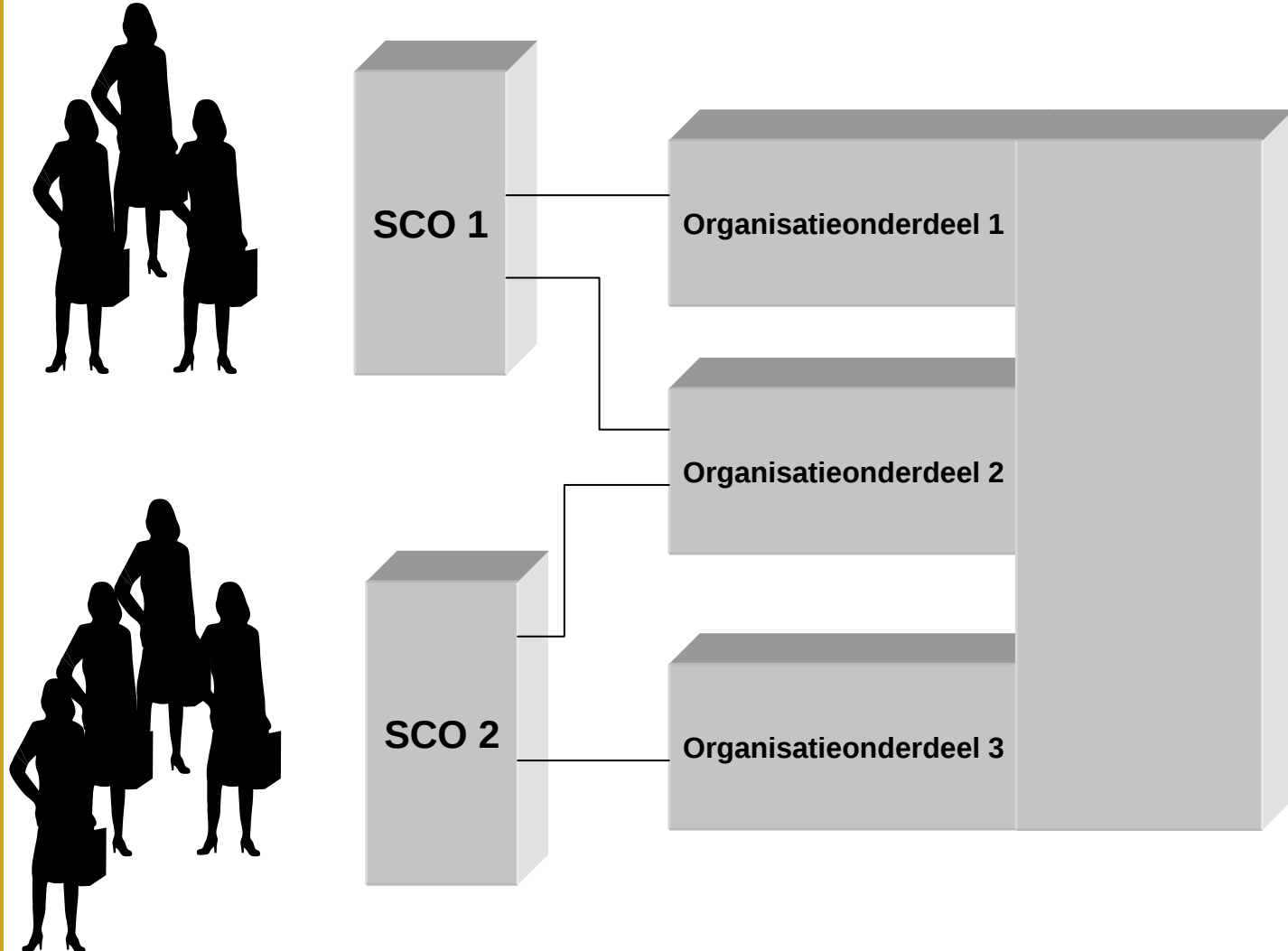
Ideaaltypen

Model 2 accountmanagementmodel



Ideaaltypen

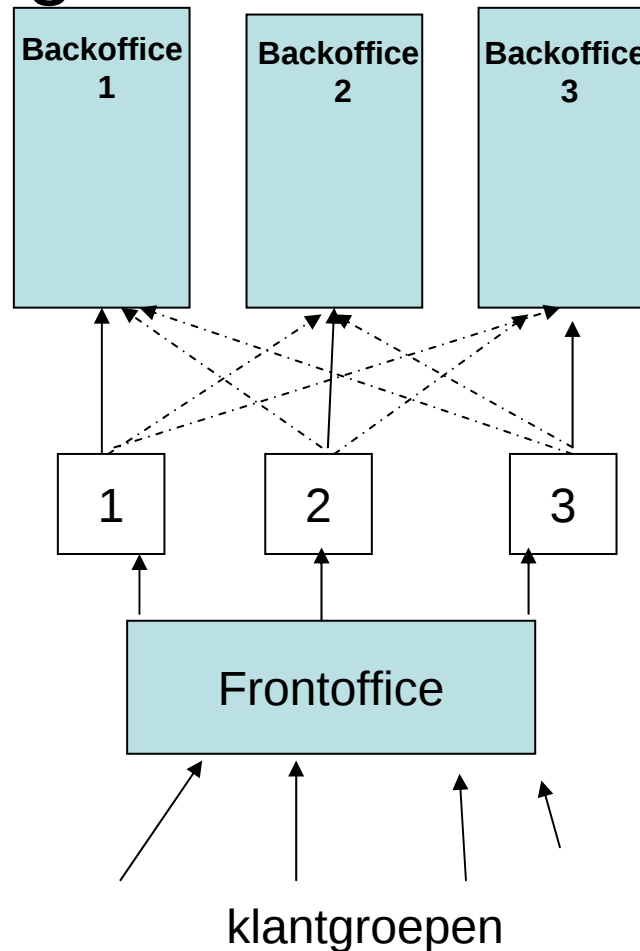
Model 3 Clustering naar klantgroepen



Distributiekkanalen

1. Fysieke balie
2. Post
3. Telefoon en fax
4. Internet/intranet/email

Organisatiestructuur



Waarom kiezen voor vraaggericht werken?

- Doel
- Aanpak

- Doel:
- Hype
- Technische ontwikkelingen
- Organisatieverandering
- Bezuinigen

Vraaggerichtwerken $\neq$ Doel

Maar een middel!

Mogelijke doelen:

- Efficiencyverbeteringen
- Imagoverhoging
- Primair proces ondersteunen
- Hogere effectiviteit
- Combinatie van doelen

Doelen bieden:

- Richting voor verandering
- Concreet resultaat
- Structuur voor aanpak
- Draagvlak bij medewerkers
- Commitment bij management

Aanpak:

- Doelbepaling
- Operationalisatie
- Plan van aanpak
- Fasegewijze aanpak: grof naar fijn
- Betrokkenheid personeel en management

