



Gemeente Steenbergen
Mevrouw drs. E.P.M. van der Meer
Postbus 6
4650 AA STEENBERGEN NB

Datum
12 februari 2018
Telefoon
070 373 8008

Onderwerp

Publicatie Kijken als een klant

Beste griffier,

Met veel plezier presenteer ik u het boekje *Kijken als een klant – Klantgedreven dienstverlening*. Dit boekje is een uitgave van het Kenniscentrum Dienstverlening van VNG Realisatie. Ik stuur u dit, omdat ik denk dat het u en uw collega's kan inspireren bij de ondersteuning van de nieuwe raadsleden na de gemeenteraadsverkiezingen in maart. Het kan met name behulpzaam zijn bij het formuleren van de ambities op het gebied van dienstverlening in uw gemeente voor de komende vier jaar.

Klantgedreven dienstverlening

Als we het over klantgedreven dienstverlening hebben, gaat het over wat inwoners en ondernemers nodig hebben in brede zin. Iemand wil bijvoorbeeld iets bereiken (een onderneming starten), heeft ergens last van (geen zon in zijn tuin) of voert een idee uit (een straatfeest organiseren). Daarbij kan het zijn dat hij of zij de lokale overheid tegenkomt, gewild of ongewild. Vaak ook op verschillende momenten. Dan helpt het niet om enkel specifieke producten op de klant af te stemmen, maar juist oog te hebben voor het geheel. Klantgedreven dienstverlening dus.

Kijken als een klant

De publicatie *Kijken als een klant* geeft in 10 interviews met gemeentesecretarissen, directeuren en programmamanagers inzicht in wat klantgedreven dienstverlening betekent voor gemeenten. En welke stappen zij hierop de afgelopen tijd al gezet hebben. Het enthousiasme dat uit deze interviews spreekt, zien we terug bij veel medewerkers uit de ruim 200 gemeenten die al gebruikmaken van onze ondersteuning van het Kenniscentrum Dienstverlening. In deze publicatie leest u waaruit onze hulp bestaat en hoe dit gemeenten helpt om binnen de eigen gemeente concrete stappen te zetten.

VNG Realisatie

Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 8008 | realisatie@vng.nl | IBAN: NL23BNGH0285143662 | KvK:

Wit u meer mensen blij maken met deze publicatie? Laat het mij dan weten via dienstverlening.realisatie@vng.nl; ik stuur er graag nog meer op.

De publicatie is ook online beschikbaar via onze website: www.vngrealisatie.nl/kijkenalseenklant.

Ik wens u veel leesplezier!

Hartelijke groet,

Leonie Brouwer
Projectmanager Kenniscentrum Dienstverlening, VNG Realisatie