

Planning projectplannen "Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening"

Oorspronkelijke planning

Nieuwe planning

Projecten	2012												2013												2014												2015											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Klant Contact Centrum																																																
1.1	Keuze producten en dien-sten in KCC, incl. fasering											gereed																																				
1.2	Beschrijven servicenormen																							Nieuwe planning																								
1.3	Afstemmen formatie kwalitatief en kwantitatief op behoeften KCC											continue																																				
1.4	Implementatie KCC applicatie																							Nieuwe planning																								
1.5	Implementatie nieuwe telefooncentrale																																															
2. Website en Digitale dienstverlening																																																
2.1	Vernieuwde website																							Nieuwe planning																								
2.2	Webbeheerteam											Nieuwe planning												gereed																								
2.3	Uitbouw digitale dienstverlening																																															
3. HRM beleid																																																
3.1	Collectieve Ambitie en Concernstrategie											gereed																																				
3.2	Bergense Academie											gereed																																				
3.3	Introductiebeleid											gereed																																				
4. Schriftelijke communicatie met klanten																																																
4.1	Standaard brieven en formulieren aanpassen											gereed																																				
4.2	Scholing medewerkers											gereed																																				
5.1 Meten, weten en verbeteren																																																
5.1	Meetplan vaststellen											gereed																																				
5.2	Benchmark Publiekszaken																							Nieuwe planning																								