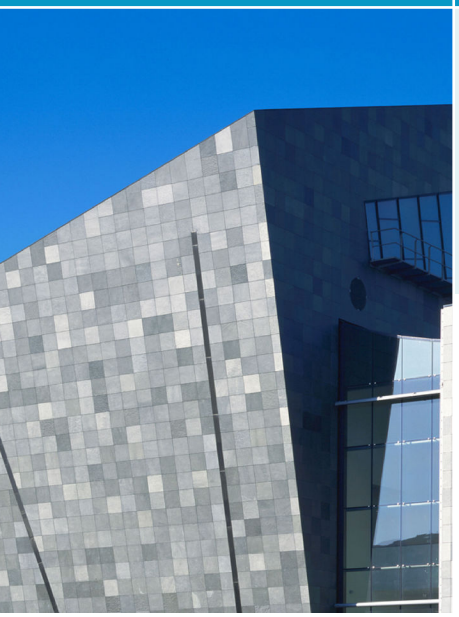

Klantprofiel

De Gemeente Eindhoven is, met ruim 200.000 inwoners, de vijfde stad van Nederland. Eindhoven is zeer actief en ambitieus waar het gaat om innovaties en ontwikkelingen op het gebied van elektronische dienstverlening. Zo is Eindhoven een van de vier Super pilot gemeenten (ten behoeve van de invoering van elektronische dienstverlening) en maakt het onderdeel uit van het Kenniswijkgebied.

gemeente Eindhoven

Kwaliteitsverbetering van gemeentelijke dienstverlening

Transparant en burgergericht met GX WebManager voor Gemeenten

Business Case

Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening richting burgers, bedrijven en instellingen is een belangrijk speerpunt van de gemeente Eindhoven.
De eisen die burgers, ondernemers en instanties stellen aan de dienstverlening van overheden zijn veranderd. Burgers willen zelf bepalen hoe en wanneer zij communiceren met de gemeente. Of dat nu gaat via de balie, telefoon, post of internet en tijdens of buiten de kantoortijden. Bedrijven willen graag op een zakelijke en heldere manier geholpen worden. Bovendien willen verschillende doelgroepen zelf vinger aan de pols kunnen houden over de afhandeling van de aanvraag, klacht of melding. In de processen van de gemeentelijke organisatie zelf zijn de burgers vaak minder geïnteresseerd, maar wel in de resultaten. Het gemak staat veelal bovenaan. Goede communicatie heeft meestal betrekking op de bereikbaarheid, tijdigheid, helderheid, betrouwbaarheid en zorgvuldigheid.

Het komt vaak voor dat burgers of bedrijven over één onderwerp met de gemeente communiceren via verschillende kanalen en daarom is het van cruciaal belang dat het digitale loket goed is afgestemd op de andere vormen waarin de dienstverlening plaatsvindt. Klanten hoeven dan niet steeds hun verhaal opnieuw te doen, de zaken worden vlotter afgehandeld en de contacten verlopen prettiger.

De gemeente Eindhoven wilde adequaat op deze ontwikkelingen reageren en daarbij gebruik maken van een contentmanagementsysteem om vraag en aanbod goed op elkaar aan te laten sluiten.

“GX is de enige partij die op alle vlakken positief scoort. De oplossing is helder en duidelijk uiteengezet en de licentiestructuur is transparant en afkoopbaar.”

Gemeente Eindhoven

Oplossing

De gemeente Eindhoven zocht naar een webcontentmanagementsysteem dat in kon spelen op ontwikkelingen op het gebied van elektronische informatie-ontsluiting, dienstverlening en burgerparticipatie en koos voor GX WebManager voor Gemeenten.

Vanuit GX WebManager voor Gemeenten zijn verschillende internetsites (waaronder www.eindhoven.nl) en intranetomgevingen opgezet.

Naast het ontwikkelen van de verschillende sites werd ook het digitale loket vanuit het GX WebManager platform volledig ingericht met een productencatalogus, uitgebreide formulieren en betalings- en autorisatie mogelijkheden.

Resultaat

Met GX WebManager voor Gemeenten is de beheersbaarheid van de digitale informatie en dienstverlening verbeterd, waardoor de gemeente Eindhoven efficiënter en effectiever kan werken op het gebied van zelfstandig beheer van bestaande en nieuwe webinitiatieven (internet-, intranet- en extranetsites).

Het ondersteunen van de gemeentelijke dienstverlening met behulp van het digitale loket als onderdeel van het portaal draagt bij aan betere dienstverlening tegen lagere kosten. Van groot belang waren hierbij de koppelingen naar andere systemen in back- en mid-office en een stabiele infrastructuur.

Tevens is de Gemeente Eindhoven met GX WebManager voor Gemeenten in staat om gefaseerd te groeien en aan te sluiten bij standaarden zoals: richtlijnen advies.overheid.nl, richtlijnen Egem, Drempels Vrij, Overheidsloket 2000, Ogone en DIGID.

Voordelen

GX WebManager voor Gemeenten biedt de gemeente Eindhoven een 'Multiple Site Solution' waarmee verschillende sites vanuit één platform op een gebruikersvriendelijke en flexibele wijze kunnen worden opgezet en beheerd.

De structuur van het portaal is aangepast zodat de bezoekers nu sneller en eenvoudiger de weg vinden naar informatie en dienstverlening die voor hen van belang is.

Koppelingen met het Midoffice en het Klantvolgsysteem (Bavak) maken het mogelijk elektronisch producten en diensten via de site aan te vragen, statusinformatie op te vragen en afspraken te maken via de site.

Met al deze voordelen is de gemeente Eindhoven dankzij GX WebManager voor Gemeenten in staat om burgers, bedrijven en andere doelgroepen beter te bedienen en om te voldoen aan de eisen die de centrale overheid stelt aan de gemeentelijke dienstverlening via het internet.

GX is een succesvol webtechnologiebedrijf en de grootste onafhankelijke leverancier in Nederland van producten en oplossingen voor web content management. Zie www.gx.nl, mail naar info@gx.nl of bel ons op 024 - 388 82 61

GX
OPEN FOR BUSINESS