

Symposium dinsdag 25 januari 2011 13-18 uur Arnhem

13:00 Opening: Frans Nauta (Lector Innovatie Publieke Sector)

13:15 Voor- en nadelen benchmarks kwaliteit publieke dienstverlening

Customer Journey Mapping

Klant ervaringen in kaart met behulp van de klant en verbeteren dienstverlening binnen de overheid.

Guus Bekker (Beleidsmedewerker Ministerie van BZK)

Benchmarking in de publieke sector

Benchmarking in de publieke sector met Customer Journey Mapping, methode TNS/NIPO en de prioriteitenmatrix.

Martijn Elbers, Pascal van Meerten, Patrick Kilkens, Tim Thoonen (studenten HAN)

14:00 Gemeente Arnhem: Anders organiseren van de hulp bij het huishouden

Kanteling gemeente Arnhem

Rianne Reitsma (Beleidsmedewerkster gemeente Arnhem, afdeling Publieke Dienstverlening)

Invoeren van de nieuwe WMO-wetgeving binnen de gemeente Arnhem.

Hoe de Hulp bij Huishouden binnen de gemeente Arnhem anders in te richten zodat deze goedkoper, efficiënter, naar wens van alle belanghebbende organisaties en volgende de WMO-wetgeving kan worden uitgevoerd.

Denise Groot Kormelinck, Maurice Brandse, Hüsamettin Yildirim, Maarten Kooij (studenten HAN)

14:45 Gemeente Arnhem en NOOM (Netwerk Organisatie voor Ouderen Migranten):

Samenwerking van NOOM en met overheden

mevrouw Y.M. Heygele (NOOM)

Maaltijdvoorziening 'Tafeltje dekje' voor allochtonen

Inventariseren van de behoefte naar een maaltijdvoorziening onder allochtone ouderen & bekijken wat er hiervoor nodig is om dit eventueel succesvol te realiseren.

Merijn vd Boogaard, Chiel Kuijpers, Nick Hendricksen (studenten HAN)

15:30 PAUZE

16:00 Gemeente Arnhem: Dienstverlening

Verbeteren dienstverlening met ideeën burgers

Dirk van der Velde (Hoofd Klant Contact Center van de gemeente Arnhem)

Digitale afspraken stimuleren door middel van innovatie

Op welke manier en voor welke diensten van het Klant Contact Centrum kan de gemeente Arnhem de burgers stimuleren om afspraken te maken via de elektronische weg of via een andere innovatieve manier de wachttijd verlagen.

Charlotte Apers, Dirk Jan van Straaten, Edzard Wester, Fenny Hendriks (studenten HAN)

16:45 Overlap welzijnswerk gemeente Nijmegen

Berat Tosun, Lowieke Kateman, Martijn van Vulpen (studenten HAN)

17:30- 18:00 Afronding en borrel

Locatie: HAN, Faculteit Economie en Management, Ruitenberglaan 31, Arnhem, lokaal D308 (derde verdieping). Deelname is gratis en voor alle geïnteresseerden. Aanmelden niet nodig.

Vragen: betrokken studenten of Maartje.Loncke@han.nl