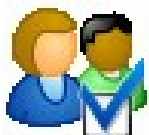


Relatiebeheer

Het belang van relatiebeheer voor de overheid

NAW-gegevens staan op één centrale plek in plaats van op verschillende plaatsen. In één oogopslag is duidelijk te zien wie welke contacten heeft en mailingen kunnen op eenvoudige wijze worden verzonden. Dit zijn voorbeelden van goed relatiebeheer. Een moderne overheidsinstelling kan niet zonder. | Jeroen Brinkman RE en Dennis van der Steen, PerfectView



Het is belangrijk om de benodigde NAW-gegevens op één plek te hebben staan, want relaties heeft de overheid genoeg. Denk daarbij aan burgers, bedrijven, stichtingen, andere overheden, bestuursorganen en dergelijke. Verder is het kunnen volgen van de verschillende contactmomenten een enorme meerwaarde. Dat is pas echt klantgericht werken; de wens van iedere overheidsinstelling. Daarnaast is het handig om mailingen op eenvoudige wijze te kunnen versturen. Hoe vaak komt het niet voor dat een groep burgers, bijvoorbeeld in een bepaalde wijk, een mailing moet krijgen?

CRM

Het stroomlijnen van processen, contacten en documentbeheer heeft alles te maken met CRM: Citizen Relationship Management. Het implementeren van een CRM-oplossing leidt niet zomaar tot succes. Het wel of niet slagen is afhankelijk van een aantal factoren waaronder de projectaanpak, het inventariseren van de werkprocessen en het kiezen van de juiste moderne technieken.

Invoeringsfasen

Het invoeren van CRM als belangrijke pijler voor relatiebeheer kan in vier stappen plaatsvinden:

1. **Uniform relatiebeheer;** het samenvoegen van verschillende adresbestanden



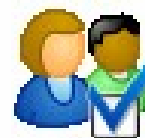
2. **Actueel relatiebeheer;** het koppelen van de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) met het bedrijvenregister of andere natuurlijke / niet natuurlijke personen



3. **Geïntegreerd relatiebeheer;** het leggen van relaties tussen natuurlijke en niet natuurlijke personen waardoor verregaand inzicht ontstaat



4. **Relation intimacy;** het inzichtelijk maken van de contacten die hebben plaatsgevonden tussen de organisatie en zijn relaties



PerfectView en relatiebeheer

PerfectView heeft CRM-oplossingen voor de overheid met de principes zoals hierboven beschreven. Daarnaast worden ook andere functionele oplossingen geboden, zoals:

- bezwaar- en beroepschriften
- klachten en meldingen
- Midoffice