

Klantverhaal

De behoefte van inwoner en ondernemer centraal zetten om gemeentelijke dienstverlening persoonlijk en gepersonaliseerd in te richten

“We hebben een Customer Experience methodiek ontwikkelt waarmee we klantreizen slim kunnen inzetten om onze dienstverlening persoonlijk en toegankelijk te digitaliseren. Deze aanpak is echt anders en effectief vanwege het gekozen abstractieniveau. Dit traject is het fundament waarop we bouwen om met aandacht voor inwoners en ondernemers onze ambitie te realiseren.”

Rebecca Vlaun,
Business Information Manager Publieksdienstverlening

→ Lees over de behoeftegerichte aanpak in deze gemeentelijke dienstverleningsopgave

Het project

Het ambitieteam 'Persoonlijk en Gepersonaliseerd' streeft naar het digitaliseren van de gemeentelijke dienstverlening met aandacht voor inwoners en ondernemers. Door in te zetten op standaardiseren en digitalisering, blijft er ruimte mogelijk voor persoonlijk contact en maatwerk. Middels deze combinatie wil Gemeente Almere een toegankelijke en proactieve dienstverlening neerzetten.

Maar hoe bepaal je wat je gaat standaardiseren en digitaliseren en hoe weet je waar persoonlijke dienstverlening het verschil maakt? Deze uitdagingen vragen om het centraal zetten van de klantbeleving. Vanuit inzicht in de ervaringen en behoeften van inwoners en ondernemers kan de gemeente Almere de juiste keuzes maken.

“Door de intensieve samenwerking in dit project, heeft het ambitieteam ervaren wat de kracht is van het combineren van buiten en binnen. Door zelf onderzoek te doen met inwoners is klantbeleving echt gaan leven. Dienstverlening is meer dan processen; het is een dialoog die leidt tot verbeteringen die resoneren met de echte behoeften van inwoners.”

Lisa Hendriks, Customer Experience Consultant



De opdracht

Het doel van deze opdracht was het ontwikkelen van een methodiek waarbij de klant centraal staat (met klantreizen). Om vanuit de verkregen inzichten de verbeterpunten in de dienstverlening te bepalen. Dit vraagt niet alleen aandacht voor de klant maar ook voor de interne omgeving. Hoe maken we de verbeteringen ook maakbaar?

Omdat verbeteren van de dienstverlening een continu proces is, is deze opdracht in nauwe samenwerking gerealiseerd. Met als doel het overdragen van CX expertise, de ontwikkeling van een Almeerse CX methodiek en het borgen van de aanpak in het veranderproces van de gemeente Almere.

“De gemeente Almere is een omgeving die echt stappen wil zetten op de digitale dienstverlening. Maar wel op een zinvolle manier, voor de inwoners en ondernemers maar ook voor de gemeente. Het was een feestje om met deze groep aan de slag te zijn en een mooie methodiek te ontwikkelen en te testen.”

Marije Teerling, Leading Professional Experience Management



De uitdaging

Customer Experience kennis en methodiek ontwikkeling

Het ambitieteam werkt met vertegenwoordigers vanuit verschillende afdelingen integraal, over de afdelingen heen. Zo werkt het team aan de uitvoeringsagenda. Het biedt echter nog uitdagingen omdat deze manier van werken nieuw is binnen de gemeente. Het versterkt de behoefte aan inbreng van CX expertise (klantreizen), om te bepalen waar vanuit de gemeente en de klant (inwoner en ondernemer) de meeste urgentie en impact te behalen is in het verbeteren van de dienstverlening.

Grip op dienstverleningsaanbod

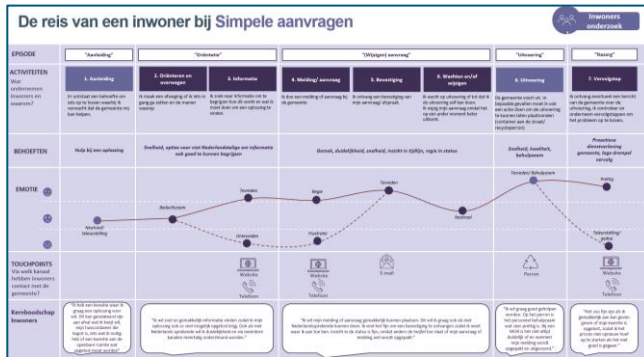
Gemeenten Almere biedt haar inwoners en ondernemers een uitgebreid aanbod van meer dan 200 producten en diensten. Gezien de betrokkenheid van meerdere afdelingen bij deze producten en diensten, is het een uitdaging om grip te krijgen op de dienstverlening. Het realiseren van een consistente klantbeleving en dienstverlening is dan ook een complexe opgave die alle afdelingen raakt en vraagt om een gestructureerde en klantgerichte aanpak.

Onze oplossing

Samen met gemeente Almere hebben we gewerkt aan deze uitdagingen met de volgende vier stappen:

Stap 1. Vaststellen van het strategisch kader

Deze stap richtte zich vooral op het scherp neerzetten van doelen en richtlijnen van de klantcontactstrategie, het bepalen van de basisprincipes van de kanaalstrategie en het inrichten van het kanaalaanbod. Dit kader biedt duidelijkheid en laat tegelijkertijd ruimte voor flexibiliteit. Deze balans maakt het mogelijk om consistente keuzes te maken, maar geeft ook ruimte om met de toekomst mee te bewegen.



Afbeelding: impressie van de reis van inwoners

Stap 2. Dienstverlening doorgronden

In deze stap is het aanbod van producten en diensten in relatie tot de afdelingen en de bedieningsconcepten van de VNG inzichtelijk gemaakt. Daarbij zijn volumes in gebruik en contactfrequentie geïnventariseerd en zijn doelgroepen meegenomen. Dit heeft tot 14 productgroepen geleid met daarin op elkaar lijkende producten en diensten. Deze stap is afgesloten met de keuze voor twee kansrijke productgroepen voor een eerste verdieping op de klantbeleving.

Stap 3 & 4: Van verdiepfase naar verbeteracties

Voor de twee productgroepen is onderzoek gedaan naar de huidige ervaring van inwoners en zijn de interne processen geïnventariseerd en vergeleken. De aandacht voor binnen en buiten leidde tot een generieke klantreis en bijbehorend intern proces op het niveau van de productgroep. Met de inzichten voor productgroep zijn concrete verbeteracties vastgesteld die de gemeente sneller in staat stelt om verbeteringen te realiseren (nl. voor meerdere producten tegelijkertijd). Het niveau van abstractie helpt dus in het realiseren van verbeteringen op een efficiëntere manier.

Het resultaat

Het project heeft geresulteerd in een strategie en werkwijze voor de implementatie van een klantbeleving waarbij inwoners en ondernemers centraal staan. Het project heeft voor Almere een bewezen CX methodiek opgeleverd. Het ambitieteam heeft meer kennis en kunde opgebouwd over klantreizen en het doen van onderzoek.

Er zijn twee productgroepen verdiept waarbij verbeteracties zijn opgesteld die van waarde zijn voor inwoners. Deze kunnen geïmplementeerd worden en sluiten aan bij het doel om de dienstverlening binnen Gemeente Almere toegankelijk en proactief te maken.



7 maanden



Desk research, interviews, workshops, user journey mapping, process mapping, en iteratieve ontwerpessies



Specialisten uit diverse afdelingen, waaronder IT, communicatie, stadsreiniging en burgerzaken