


Klantverhaal

Gerichte doorontwikkeling van customer experience expertise binnen Rijkswaterstaat

Een nauwe samenwerking om kennis en werkwijzen te borgen

“Nooit gedacht dat een opdracht zo leuk én leerzaam kon zijn! Samen je brein kraken over klantgericht werken en ontdekken welke koers en kaders daarvoor nodig zijn. Wat een top samenwerking!”

Scott Janse,
Customer experience specialist RWS



Vragen over de
Bel Rijkswaterstaat

Afbeelding: <https://mateo-arquitectura.com/projects/pggm-headquarters-the-netherlands/>

→ Lees over de samenwerking

Het project

Rijkswaterstaat heeft met haar dagelijkse activiteiten grote impact op verschillende groepen. Klantervaringsmethodologieën (CX) helpen deze belangen goed te dienen. Met het programma 'Werk aan Uitvoering' wil Rijkswaterstaat de digitale dienstverlening verbeteren.

Voor het programma bestond er geen uniforme methode om verbeteringen op een gestructureerde manier te onderzoeken, ontwerpen en door te voeren.

In een gezamenlijke pragmatische aanpak werd binnen afzienbare tijd een raamwerk en werkwijze gecreëerd die werd gevalideerd door deze concreet toe te passen op vijf cases.

Door nauwe samenwerking en coaching van het RWS team is de werkwijze geborgd in de organisatie.

De opdracht

Met WaU streeft RWS naar een publieke dienstverlening die aansluit op de verwachtingen en behoeften van burgers en bedrijven. Een dienstverlening die menselijk, wendbaarder en toekomstbestendig is. Twee thema's staan centraal, namelijk (1) no wrong door en (2) digitale dienstverlening.

De uitdaging is om een duidelijke koers te bepalen en deze vast te houden. Ook is er behoefte aan een uniforme werkwijze en kaders voor de evaluatie, prioritering en monitoring van klantbeleving initiatieven. Er is behoefte aan ondersteuning in de vorm van CX expertise om de koers, kaders en uniforme wijze te bepalen en te implementeren met het RWS team.

Met een pragmatische aanpak waarin we samen met het team van RWS het werk hebben gedaan, kon er binnen een afzienbare termijn een kader en werkwijze liggen die gevalideerd is door het concreet toe te passen op een vijftal cases.

De uitdaging

Koers & Kaders

De strategische kaders moesten duidelijk richting geven wat de koers van WaU inhield. Ze geven weer wat RWS specifiek wil bereiken met haar dienstverlening, welke doelen hierbij centraal staan. De koers & kaders moeten een helder toetsingskader bieden voor initiatieven uit de organisatie.

Evaluatie & Prioritering

Een belangrijke uitdaging was het vormgeven van een helder proces rondom het evalueren en prioriteren van initiatieven? Hoe evalueren we ideeën op consistente wijze? Welke criteria hanteren we? En hoe maken we prioritering transparant?

Metten & Leren

Ten slotte is het ook belangrijk om te kunnen meten wat de resultaten van een initiatief zijn om hiervan te kunnen leren. Welke KPI's bepalen succes en impact? Hoe monitoren we realisatie? Hoe scherpen we onze methodiek verder aan?

“Samen met het RWS-team hebben we een waardevolle reis gemaakt. Met plezier hebben we gewerkt aan een raamwerk en een werkwijze om de dienstverlening vanuit oog voor de klant verder te ontwikkelen.”

Marije Teerling, Leading professional Experience Management

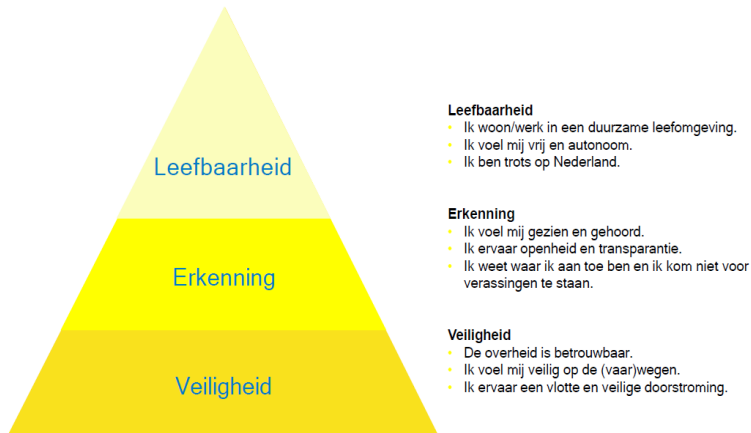


Onze oplossing

We hebben samen met het RWS team gewerkt aan deze uitdagingen aan de hand van drie stappen:

Stap 1. Visie en ambitie

Deze stap richtte zich voornamelijk op het definiëren van de context, visie, ambitie en doelen van voor het programma WaU Dienstverlening binnen RWS. Er werden een duidelijke visie en acht meetbare doelen vastgesteld. Vanuit deze doelen zijn KPI's opgesteld om de impact van verbeteringen zichtbaar te kunnen maken in de organisatie. Per KPI zijn de meetinstrumenten bepaald en in stelling gebracht.



Afbeelding: Impressie behoefte piramide doelgroepen RWS

Stap 2. Vaststellen werkveld en doelgroepen

Deze stap omvatte het verzamelen van inzichten over de behoeften, voorkeuren en verwachtingen van de RWS doelgroepen. Als resultaat zijn er gedetailleerde persona's ontwikkeld en de behoeftepiramide opgesteld. Tezamen vormen die de basis voor het ontwerpen van oplossingen die aansluiten bij de behoeften van de doelgroep(en). De belangrijkste inzichten benadrukten het belang van veiligheid, erkenning, en leefbaarheid voor de dienstverlening van RWS.

Naast de inventarisatie van de doelgroepen, zijn ook het dienstverleningsmodel (welk type vraag handelen we waar af) en de stakeholders in kaart gebracht. Vanuit het dienstverleningsmodel zijn heldere spelregels voor kanaalsturing en –inzet geformuleerd.

Stap 3. Opstellen werkwijze

Tot slot, zijn er kaders voor de WaU dienstverlening opgesteld. Deze kaders – ook wel design principes genoemd – en een proces ten behoeve van een uniforme werkwijze geven concreet invulling aan de realisatie van gewenste klantervaring. Het proces van intake naar impact & evaluatie is beschreven en met een checklist concreet gemaakt voor de interne organisatie. Tot slot is een canvas opgesteld om ideeën beter uit te werken en onderling te kunnen prioriteren, inclusief een eigen formule voor het bepalen van de WaU Dienstverlening score van een initiatief.

Het resultaat

Het project heeft geleid tot een scherpe koers en kader voor de realisatie van verbeterinitiatieven voor de dienstverlening van RWS. Er ligt een handboek met bijbehorend proces en templates waarmee gewerkt kan worden. Vanuit oog voor de doelgroep€ zijn heldere principes neergezet en persona's waarmee doorleeft kan worden of een oplossing goed aan zou kunnen sluiten.

Met deze aanpak is een toetsingskader neergezet aan de hand waarvan RWS gericht kan prioriteren richting realisatie. Met als uiteindelijk doel continu verbeteren aan de dienstverlening. Om zo te bouwen aan een menselijk, wendbare en toekomstbestendige dienstverlening.



7 maanden



Desk research, interviews (intern en extern), iteratieve ontwerp sessies en toetsingssessies



Nauwe samenwerking met specialisten uit de eenheid Klant & Services van de corporate dienst van Rijkswaterstaat