Rapportage resultaten participatie kanaalstrategie



Bureau 12

Inhoud

1. Aanleiding en doelen participatie
2. Onderzoeksopzet
3. Resultaten en conclusies

Bijlagen

Voorbeelduitwerkingen van de strategie gebruikt om voor te leggen in de klantinterviews

Alle rechten voorbehouden

1 Aanleiding en doelen participatie

Aanleiding

- In de periode november 2022 tot en met februari 2023 heeft de gemeente Haarlemmermeer de kanaalstrategie klantcontact uitgewerkt. In deze kanaalstrategie is de visie op dienstverlening vertaald naar uitgangspunten en doelen voor klantcontact.
- Deze strategie is onder begeleiding van Bureau12 tot stand gekomen en uitgewerkt op basis van
  - een analyse van het huidige klantcontact,
  - bestaande rapportages, klantonderzoeken en kwaliteitsmetingen,
  - inhoudelijke bijdrage van meer dan 35 medewerkers van de gemeente,
  - ervaringen en voorbeelden uit andere gemeenten.
- De strategie bestaat uit 5 strategische doelen en speerpunten die zijn uitgewerkt naar concrete richtlijnen en aanbevelingen voor de inrichting van het klantcontact.

Doelen participatie onderzoek

- De klanten van de gemeente zijn, in lijn met de projectaanpak, zelf niet betrokken bij het formuleren van de strategie.
- Wel willen we graag weten of de gekozen richtingen aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van klanten.
- Daarom is in februari en maart een beknopt onderzoek uitgevoerd onder klanten van de gemeente om dit te toetsen. In deze rapportage zijn de belangrijkste conclusies en resultaten samengevat.

Alle rechten voorbehouden

2 Onderzoeks opzet en werkwijze

Respondenten

- Circa 40 klanten en een aantal vertegenwoordigers van belanghebbenden zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek. Alle benaderde klanten hebben in de laatste helft van 2022 een product of dienst (burgerzaken, MOB, SDV en vergunningen) aangevraagd van de gemeente.
- Van de benaderde klanten en vertegenwoordigers hebben 10 respondenten deelgenomen aan het onderzoek.

Werkwijze onderzoek

- De klanten zijn geïnterviewd in een vraaggesprek van circa 30-60 minuten. De interviews hebben, afhankelijk van de voorkeur van de klant, plaatsgevonden als telefonisch gesprek, Teams overleg of op het gemeentehuis.
- De klantinterviews bestonden uit 2 delen
    - Het delen van de ervaring van de klant,
    - Het toetsen van een aantal elementen uit de strategie aan de hand van een aantal uitgewerkte voorbeelden (zie bijlage).

Alle rechten voorbehouden

3 Resultaten en conclusies (1)

Persoonlijk contactpersoon

- *'Het persoonlijke contact met de casemanager en het bezoek aan huis (WMO) was super fijn. Je kunt dan ook goed toelichten wat je situatie is en wat je nodig hebt.'*
- *'Na de intake met de casemanager is telefonisch contact of mailen het makkelijkst omdat je elkaar kent en op deze manier direct contact kunt krijgen'*
- *'Rechtstreeks contact werkt het beste. Via het algemene nummer is een drama. Het lijkt wel of de ambtenaar is afgeschermd. Ze houden wel even ruggenspraak, maar je krijgt ze niet te pakken!'*
- *'Omdat ik vanuit mijn werk [bewindvoering] regelmatig contact heb met de gemeente zou het wel fijn zijn om een aparte ingang of vast contactpersoon te hebben. Niet voor alles, maar vooral voor dingen die urgent zijn.'*

Conclusies

- Persoonlijk contact is extra belangrijk bij complexe of urgente situaties.
- Ook bij complexe producten verschillen de contactbehoeften per fase in de klantreis

Alle rechten voorbehouden

3 Resultaten en conclusies (2)

Online formulieren

- *'Het maken van een eerste afspraak of een aanvraag indienen kan ik prima online, dat is vaak ook het snelst en het makkelijkst. Maar ik kan me ook goed voorstellen dat dit voor sommige ouderen lastig is. Er moet wel ook een andere manier mogelijk zijn.'*
- *'Het omgevingsloket werkt best prima. Maar je kan daar niet zien hoe je verder in contact kan komen.'*
- *'Als ik de aanvraag van de offerte via de computer had kunnen doen dan staat het in ieder geval op papier. Je weet dan wat je krijgt en wat het gaat kosten. Dat had achteraf wel zo prettig geweest.'*
- *'Als bewindvoerder kan ik niet digitaal een aanvraag doen. Dit kan bij andere gemeente wel, die bieden een optie met of zonder DigiD.'*
- *'Het verlengen van een invaliden parkeerkaart is nogal onduidelijk. Het lijkt alsof je alles opnieuw moet invullen.'*
- *'De aanvraag energie toeslag heb ik online gedaan. Ik had er achteraf geen recht op, maar de informatie was nogal onduidelijk of dat ik bij mijn inkomen ook de vakantie toeslag moest bijtellen.'*
- *'Als ik online mijn situatie moet uitleggen en de vraag niet heel duidelijk is, dan twijfel ik of ik het wel goed doe. Straks doe ik het verkeerd en heb ik daardoor geen recht meer op hulp.'*
- *'De aanvraag voor de vergunning heb ik met omgevingsloket gedaan. Ik kon er niet goed achter komen wat er met vragen bedoeld werd. Dan kruis ik maar wat aan en dan zie ik wel.'*

Conclusies

- Voor een aanvraag is in de meeste gevallen en voor de meeste mensen een online formulier een prima oplossing.
- Het formulier en informatie moet wel zo goed zijn dat je het zelf zonder hulp kunt invullen en dat is nog niet altijd zo.
- Er moet wel een alternatieve contactmogelijkheid beschikbaar zijn voor als je er niet uitkomt.

Alle rechten voorbehouden

3 Resultaten en conclusies (3)

Portaal/ mijn omgeving

- *'Als ik de status online kon inzien, dan zou ik daar zeker gebruik van hebben gemaakt. Scheelt mij weer een telefoontje.'*
- *'Een Mijn Haarlemmermeer zou zeker aanspreken voor mij. Voor oudere mensen is het wel lastiger. Mijn eigen vader was 88 toen die overleed. Die had nog een iPad. Dat ging prima. Behalve als het vastloopt. Dan is het wel fijn als er hulp is.'*
- *'Wellicht is het een idee om een portaal niet alleen te gebruiken voor communicatie met hoofdbehandelaar maar ook met iemand van verkeer die er ook over gaat. Dan werkt iedereen van alle disciplines gelijktijdig aan dezelfde zaak.'*
- *'Ik ben vogelaar en loop veel buiten. Ik heb afgelopen jaar daarom misschien wel 30-40 meldingen gemaakt. Dan is het wel makkelijk dat het online kan. Hert liefst dat ik kan inloggen zodat ik mijn gegevens niet iedere keer opnieuw hoef in te vullen.'*

Conclusies

- Een klantportaal kan veel waarde toevoegen en helpen bij het voorkomen van telefoon en email.
- Vooral voor mensen/ klantreizen met frequent of langdurig contact heeft het extra veel waarde. Je gegevens zijn dan bekend en dat scheelt werk bij herhaling en je kan het inzien op het moment dat het jou uitkomt.

Alle rechten voorbehouden

3 Resultaten en conclusies (4)

Managen van verwachtingen en inzicht in status

- *'Het aanvragen van de vergunning [aanvraag uitwegen] ging vrij snel. Daarna complete radiostilte. De aannemer zou contact opnemen maar dat gebeurde steeds maar niet. Uiteindelijk meerdere keren zelf gebeld en een paar maanden later eindelijk contact.'*
- *'In september heb ik ik een kostenraming gekregen van €1.020. Krijg ik na uitvoering een factuur van € 1.600. Dat vindt ik niet kunnen. Er stond bij dat het wel iets hoger of lager kon uitvallen, maar dit is anderhalf keer zo veel. En daar is tussendoor geen overleg over geweest. Er stond in de factuur ook geen uitleg waarom het zo veel hoger was geworden.'*
- *'De meneer van Waterwolf wilde in eerste instantie geen prijs afgeven. Het gaat per uur zij die. Uiteindelijk mondeling afgesproken dat het iets van 350 /400 euro gaat kosten. Krijg ik uiteindelijk een rekening van 800 euro! Achteraf had ik een bindende offerte op papier moeten vragen. Nu zeggen jullie 'we kijken wel hoe lang het duurt', maar ik wil weten waar ik aan toe ben!'*
- *'De afmelding [MOB] en daadwerkelijke oplossing lopen soms uiteen. Dus soms is het al een week geleden opgelost en krijg ik daarna pas een afmelding.'*
- *'We kregen een paar weken van tevoren berichtje (via email) dat de parkeerontheffing zou aflopen. Dat was wel super attent.'*

Conclusies

- Mensen willen pro-actief op de hoogte gehouden worden van de status. Dit kan veel extra contact en frustratie voorkomen.
- Belangrijke randvoorwaarde is dat de status/ informatie accuraat is.

Alle rechten voorbehouden

Bijlagen



Voorbeelduitwerkingen van de strategie gebruikt in klantinterviews. Voorbeelden bevatten zowel bestaande en nieuwe contactmogelijkheden

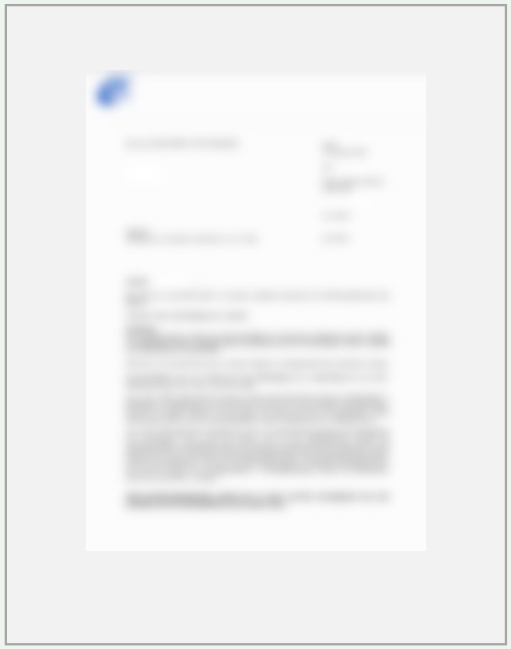

USECASE
1

“Ik wil een bijstandsuitkering aanvragen

Gemeente Haarlemmermeer

1.

Klant krijgt bericht van UWV dat de ww uitkering stopt en informeert over de vervolgstappen



2a.

Klant kan Online aanvraag doen voor de bijstandsuitkering (sneller)



2b.

Klant kan met behulp van medewerker de aanvraag doen



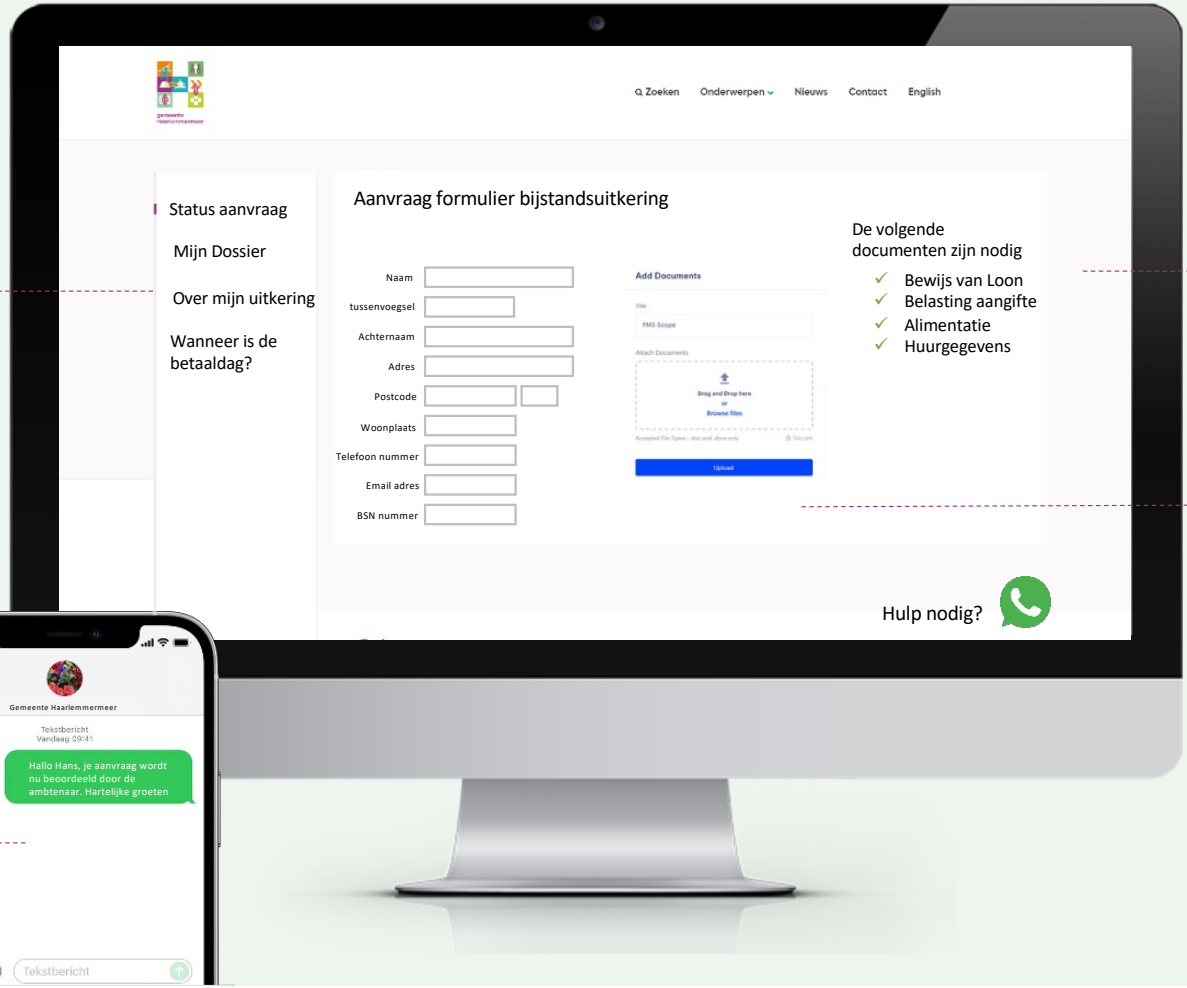
Bureau 12
www.bureau12.nl
Alle rechten voorbehouden

“Ik wil een bijstandsuitkering aanvragen **online**

2a.

Klant kan Online aanvraag doen voor de bijstandsuitkering (sneller)

Zie direct welke gegevens je moet invullen



Duidelijk aangegeven welke documenten nodig zijn

Alle documenten zijn makkelijk te uploaden in het portaal

Een aanvraag duurt gemiddeld 8 weken. Je wordt door de gemeente op de hoogte gehouden via SMS

www.bureau12.nl
Alle rechten voorbehouden

“Ik wil een bijstandsuitkering aanvragen met hulp van medewerker

2b.

Klant kan met behulp van medewerker aanvraag doen



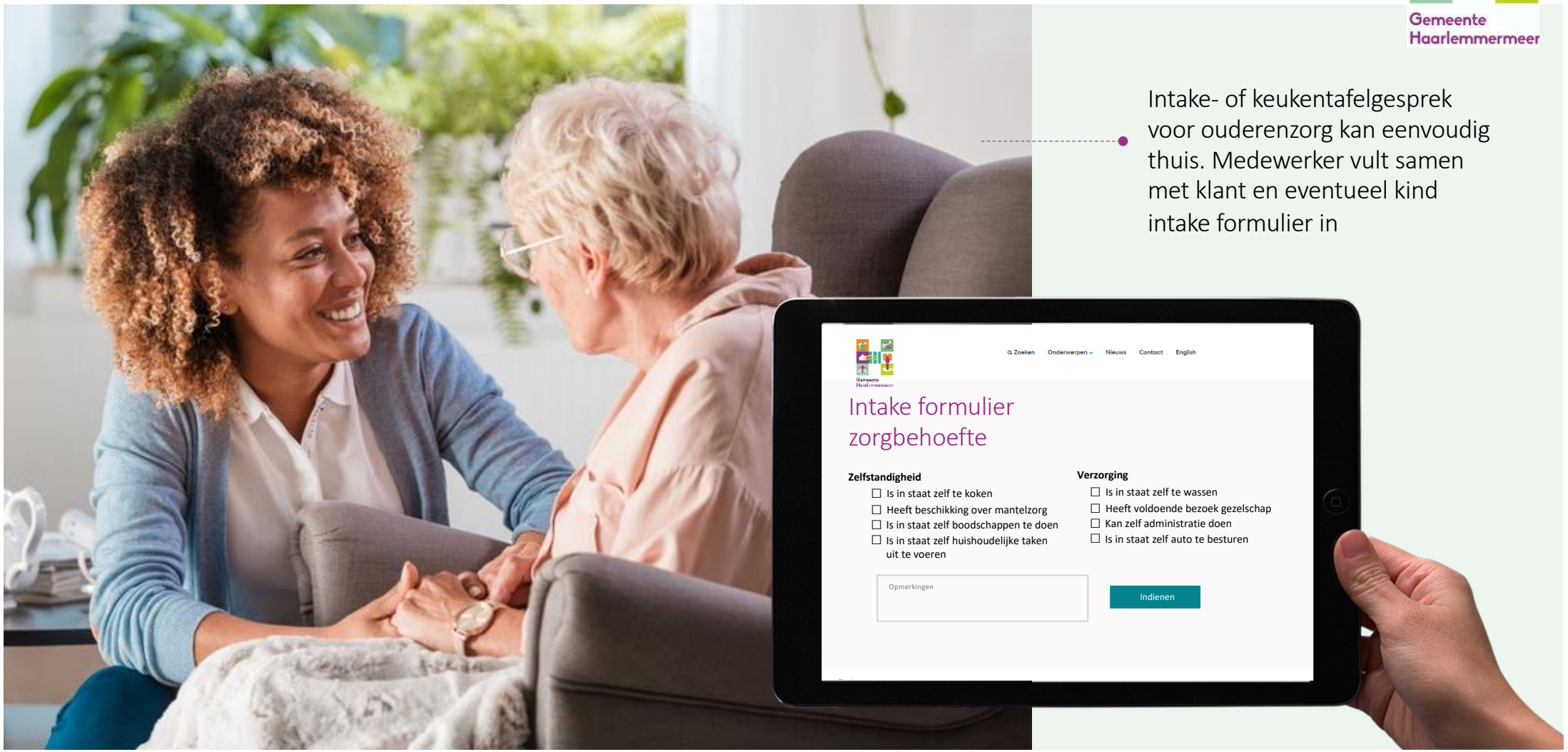
- Vraag online een afspraak aan
- De medewerker van de gemeente helpt bij het aanvragen
- Direct de juiste gegevens ingevoerd
- In meerdere talen mogelijk


USECASE
2

“intakegesprek thuis WMO

Gemeente Haarlemmermeer

Intake- of keukentafelgesprek voor ouderenzorg kan eenvoudig thuis. Medewerker vult samen met klant en eventueel kind intake formulier in

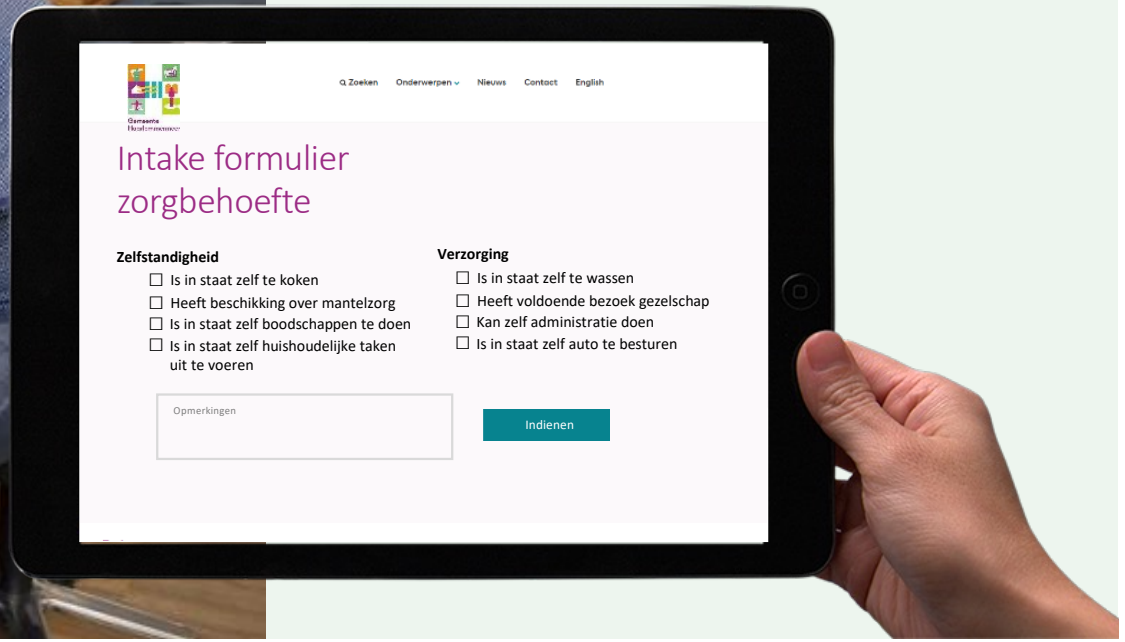


“intakegesprek thuis

Gemeente Haarlemmermeer

Intakegesprek voor ouderenzorg kan eenvoudig thuis. Medewerker vult samen met klant en eventueel kind intake formulier in



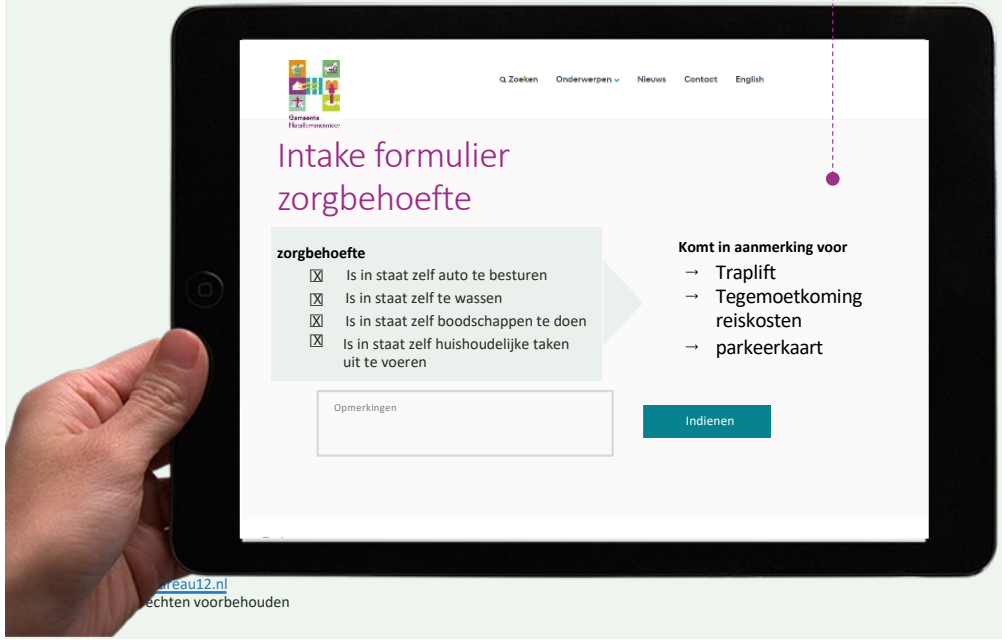


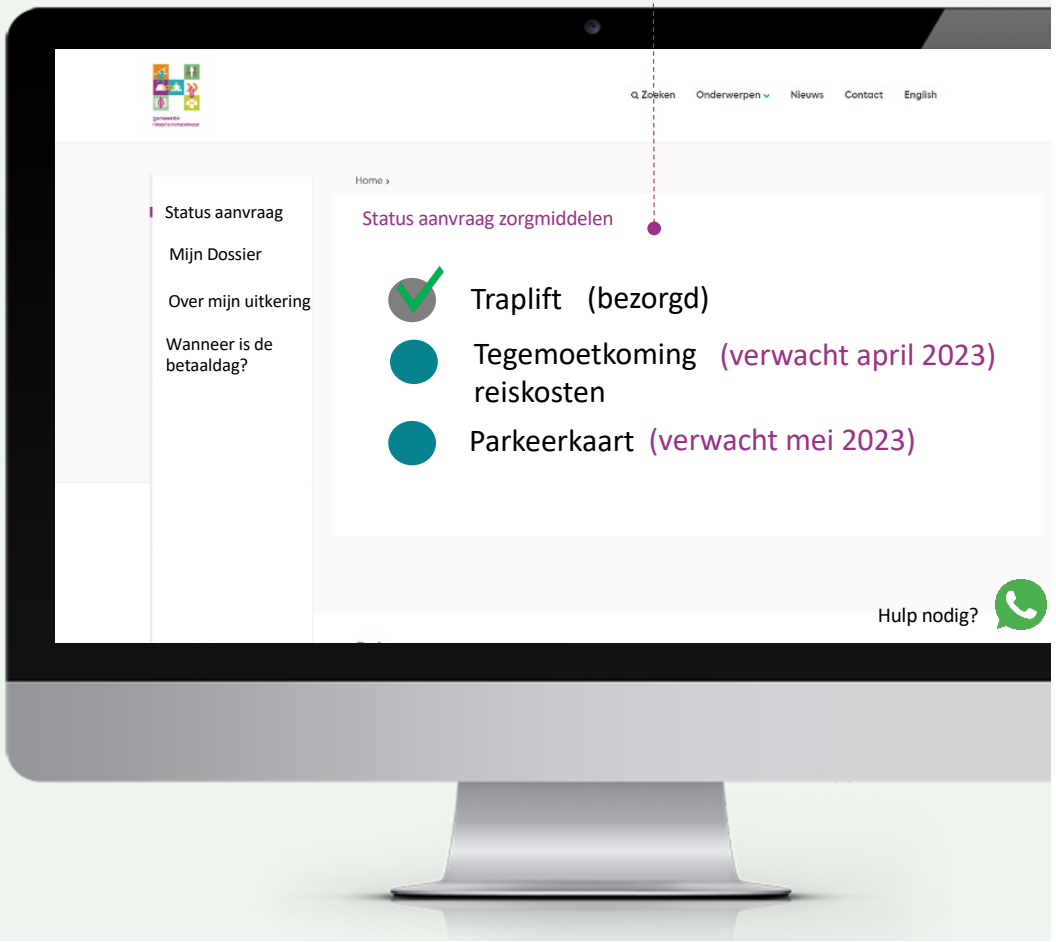
“vanuit intake volgt de …..

Volg de status van de aanvraag in “Mijn Haarlemmermeer”

Gemeente Haarlemmermeer

Vanuit de zorgbehoefte check, wordt bepaald welke functionele hulpmiddelen aanvraagbaar zijn





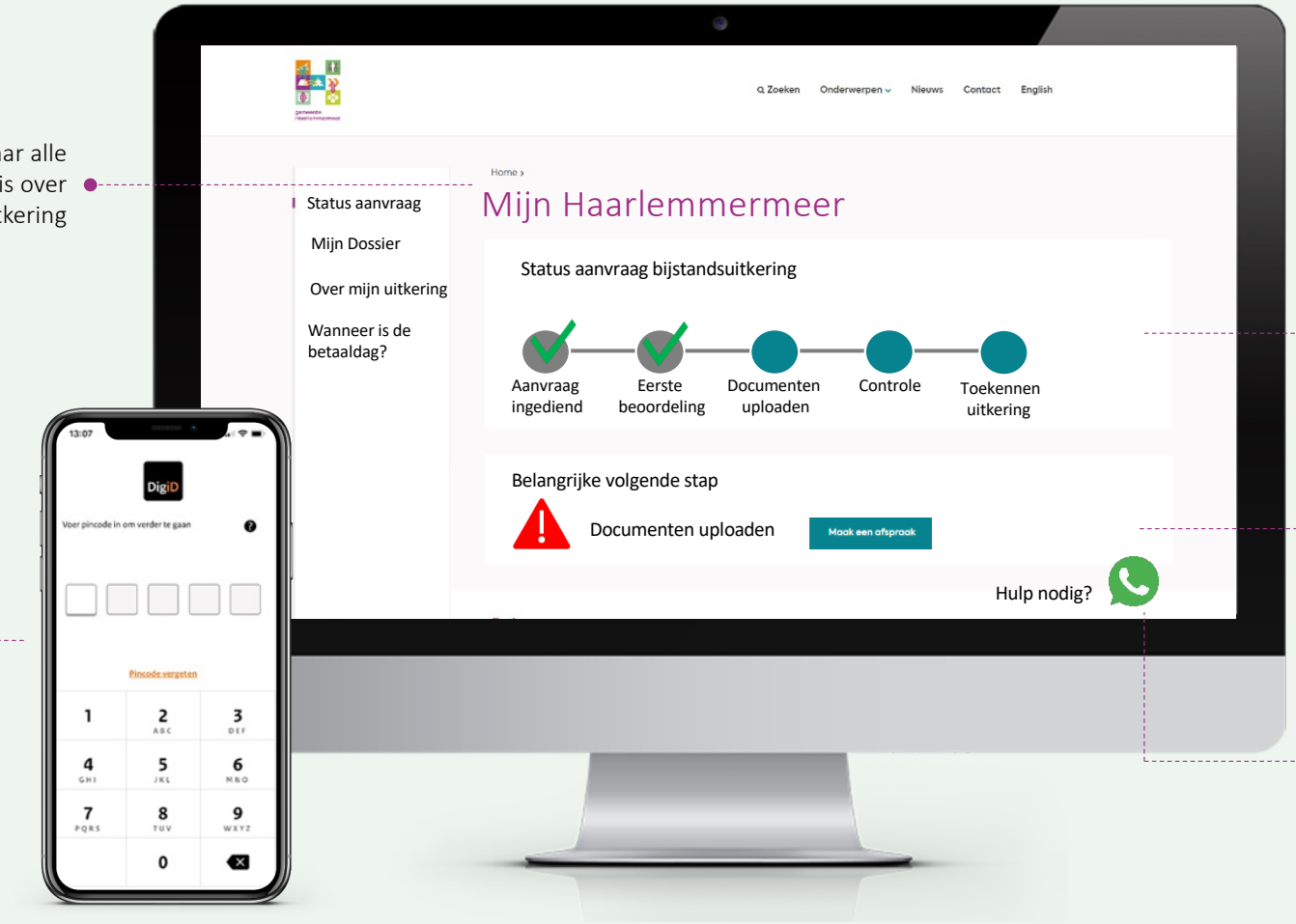
reau12.nl
echten voorbehouden


USECASE
3

Ik vind de status van mijn aanvraag gemakkelijk via online portal

Gemeente Haarlemmermeer

Persoonlijke omgeving waar alle relevante informatie te vinden is over mijn uitkering



Inloggen via DigiD

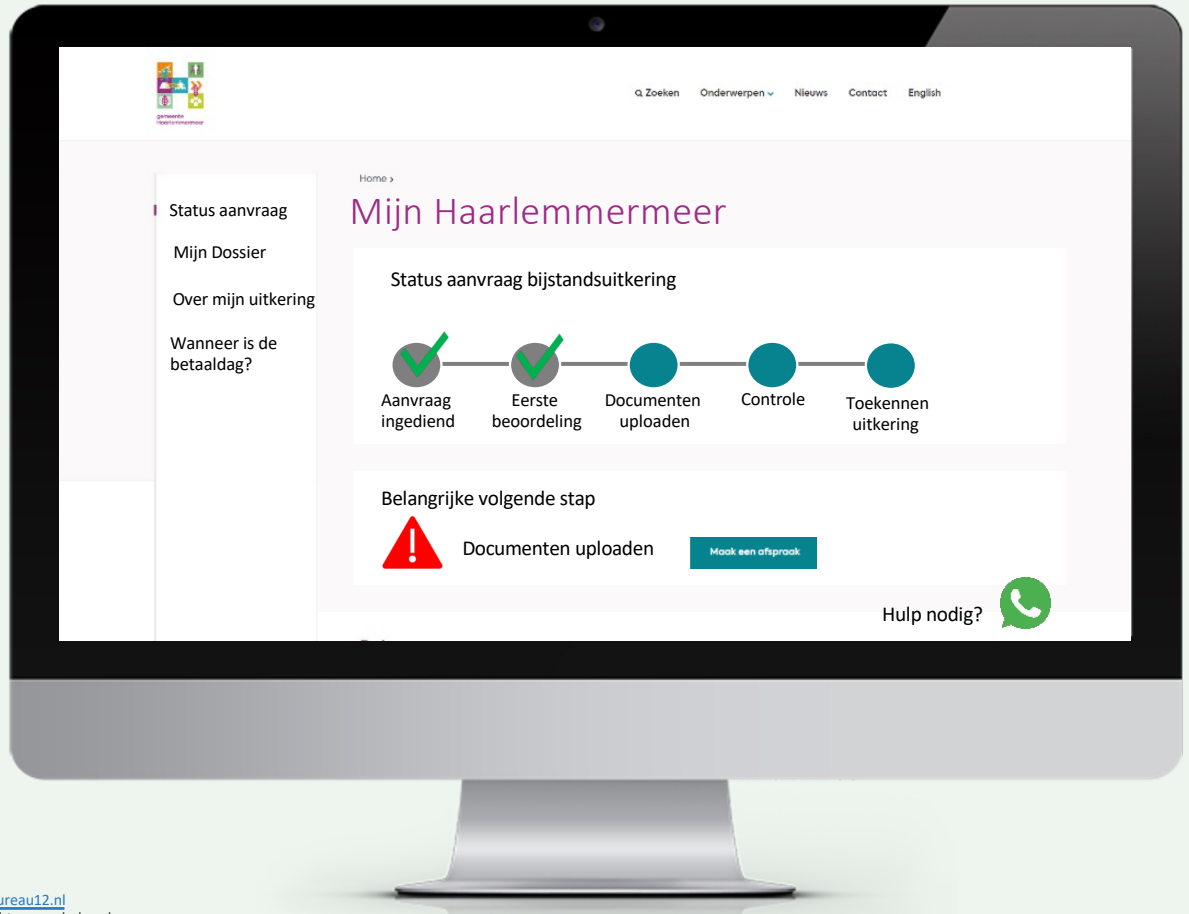
Eenvoudig uitgelegd hoe het proces van aanvragen verloopt en wat je kan verwachten

Duidelijk aangeven wat de volgende stap is en dat de klant nog documenten moet uploaden

Altijd een mogelijkheid om via whatsapp een vraag te stellen

Bureau 12
www.bureau12.nl
Alle rechten voorbehouden

Contact zoeken met de gemeente over mijn uitkering is gemakkelijk



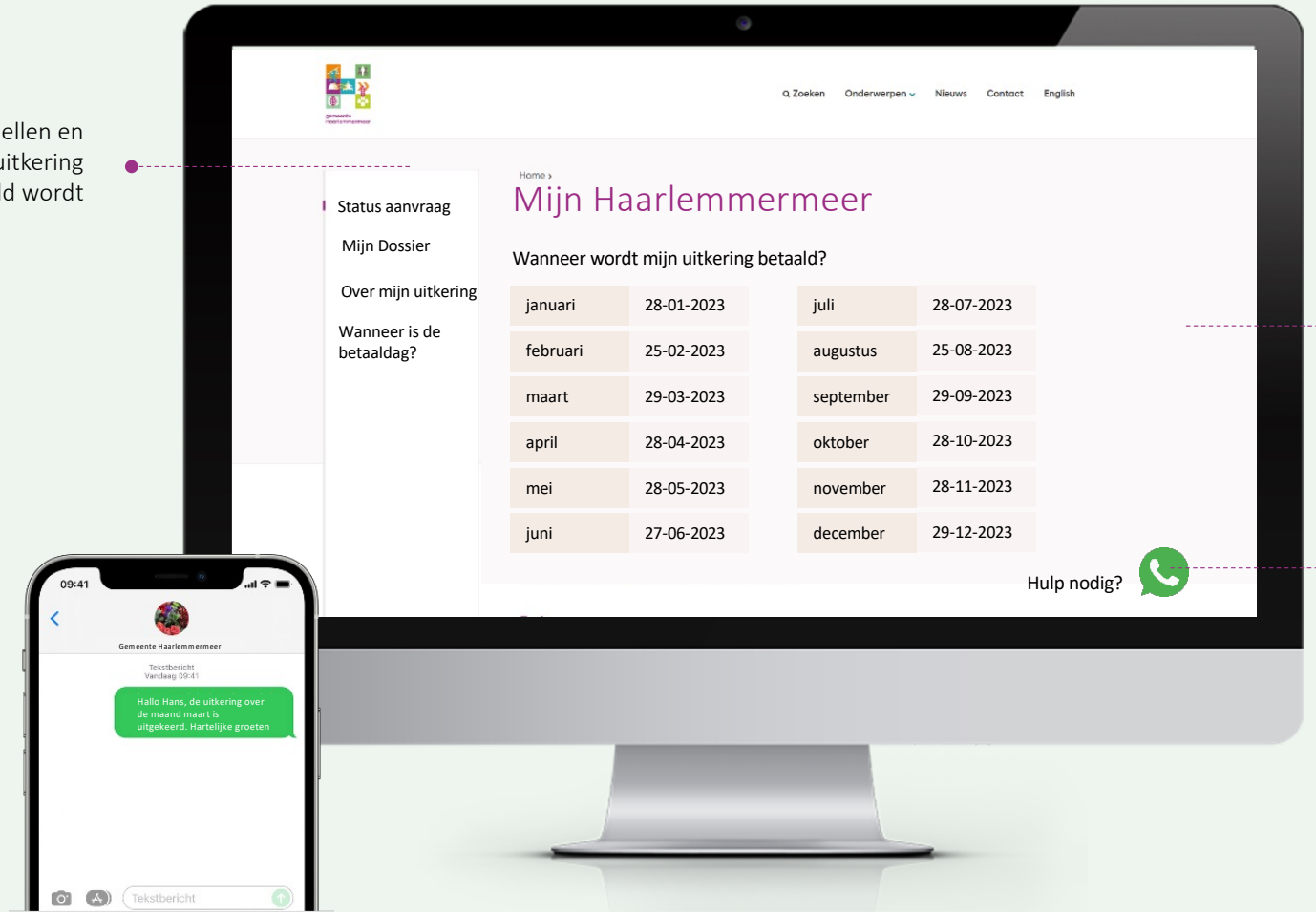


www.bureau12.nl
Alle rechten voorbehouden

In “MijnHaarlemmermeer” zie ik duidelijk wanneer mijn uitkering uitbetaald wordt

Gemeente Haarlemmermeer

Niet meer nodig om te bellen en vragen wanneer je uitkering uitbetaald wordt

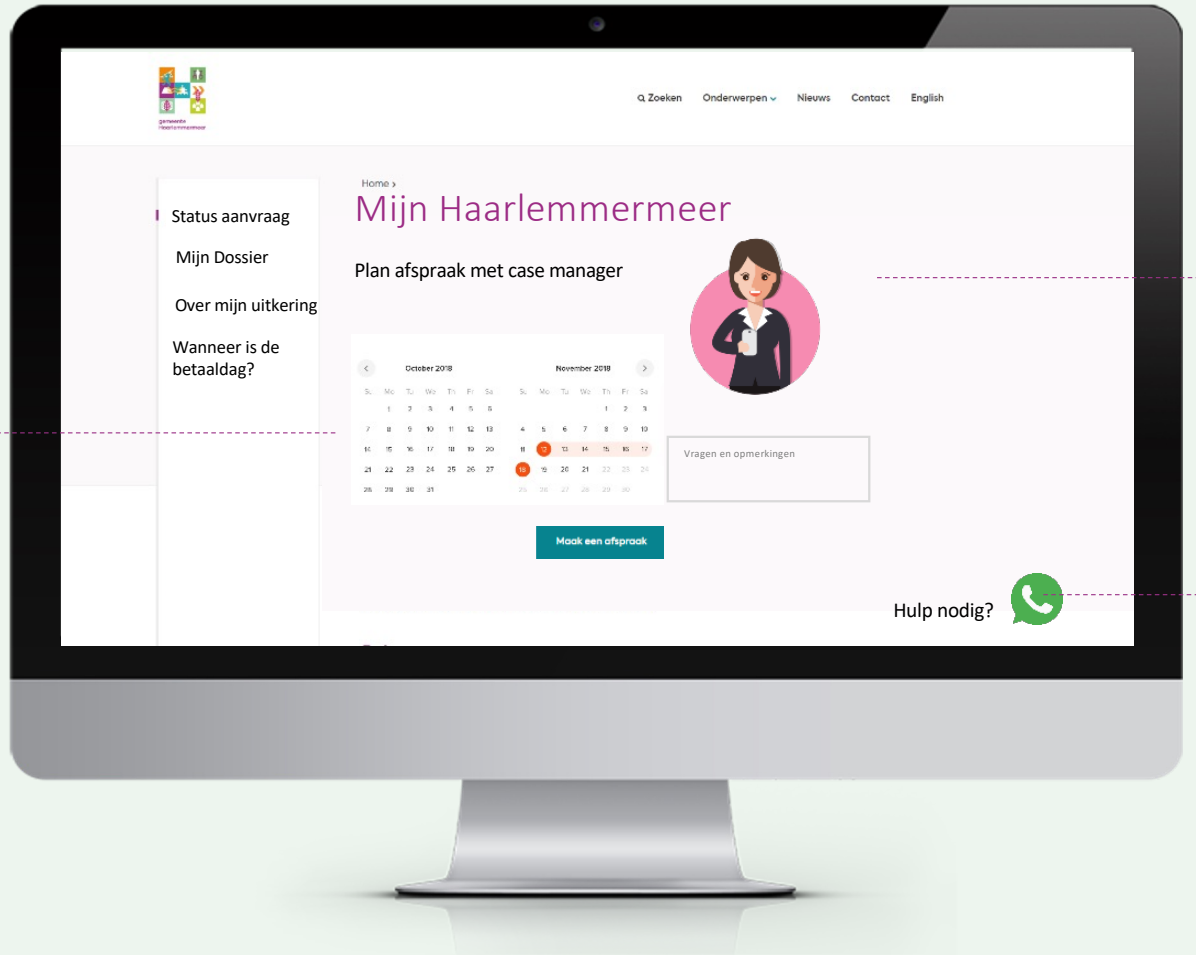


Per maand duidelijk uitgelegd wanneer de betaaldata zijn voor de uitkering

Direct hulp via whatsapp is altijd mogelijk

Bureau 12
www.bureau12.nl
Alle rechten voorbehouden

Afspraak maken met de casemanager eenvoudig via “MijnHaarlemmermeer”



Persoonlijke case manager

Kies datum en tijdstip, ook kun je alvast je vragen en opmerkingen doorgeven

Direct hulp via whatsapp is altijd mogelijk

www.bureau12.nl
Alle rechten voorbehouden


USECASE
4

Melding openbare buitenruimte

Haarlemmermeer.nl

Via de website kun je eenvoudig melding maken



Voor een snelle afhandeling worden noodzakelijke gegevens gedeeld met de gemeente



Locatie gegevens

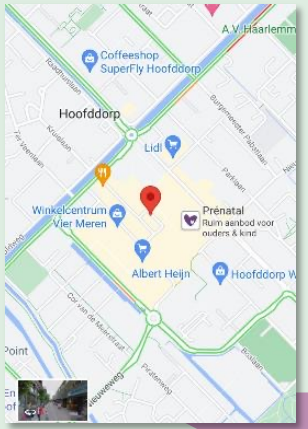


Foto van de situatie



Gemeente Haarlemmermeer

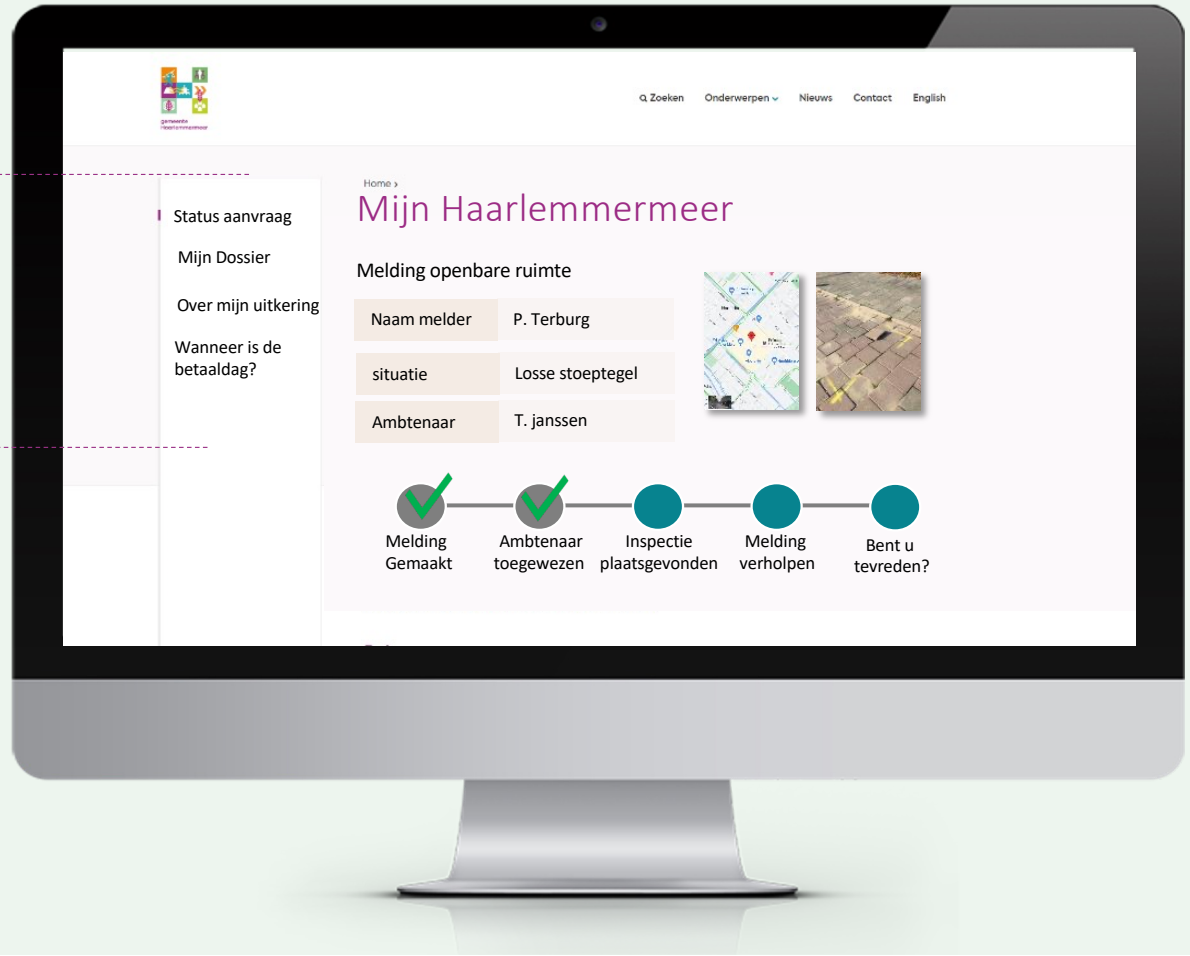
Bureau 12
www.bureau12.nl
Alle rechten voorbehouden

In “MijnHaarlemmermeer” zie ik duidelijk de voortgang van mijn melding

Gemeente Haarlemmermeer

Nadat je de melding gemaakt hebt, kun je direct in Mijn Haarlemmermeer de voortgang monitoren

Dossier opgebouwd inclusief locatie gegevens en foto’s van de situatie



Via Whatsapp krijgt u meldingen over de voortgang



Bureau 12
www.bureau12.nl
Alle rechten voorbehouden

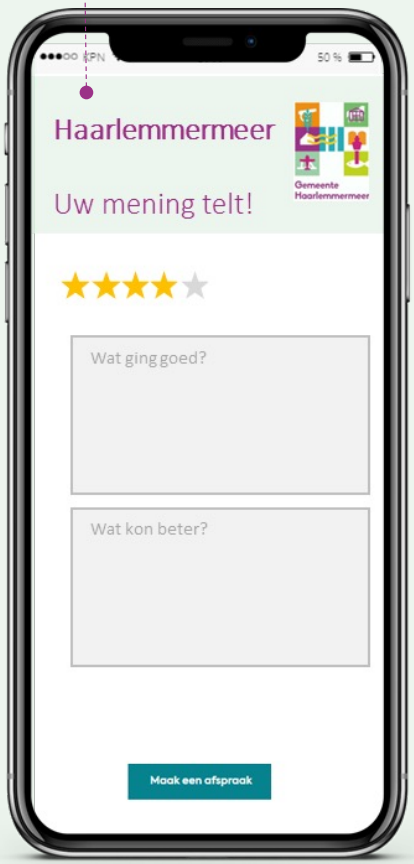
In “MijnHaarlemmermeer” zie ik duidelijk de voortgang van mijn melding

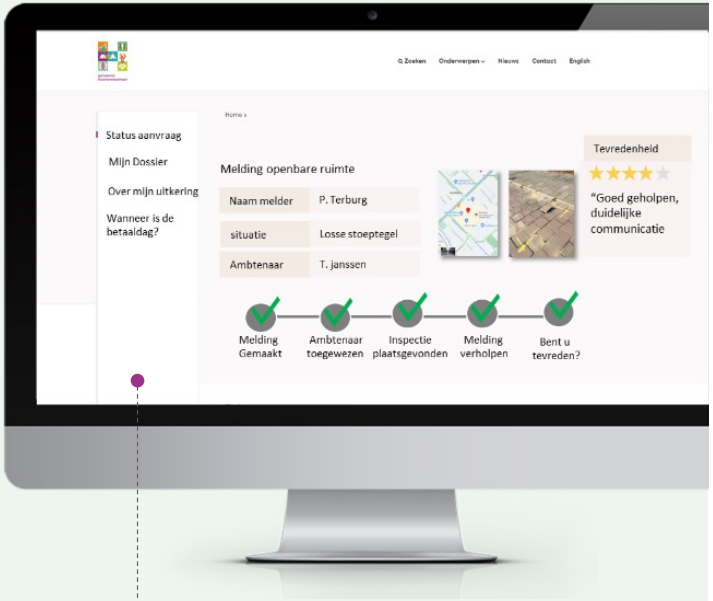
Gemeente Haarlemmermeer

Via Whatsapp duidelijke foto van het eindresultaat en uitnodiging enquête



Dienstverlening kan beoordeeld worden via sterren. Ook kan aangegeven worden wat goed en wat minder goed ging





Dossier wordt compleet gemaakt in Mijn Haarlemmermeer. Ook de uitkomsten van de enquête worden hier transparant vermeld.

Bureau 12
www.b
Alle rechten voorbehouden


USECASE
5

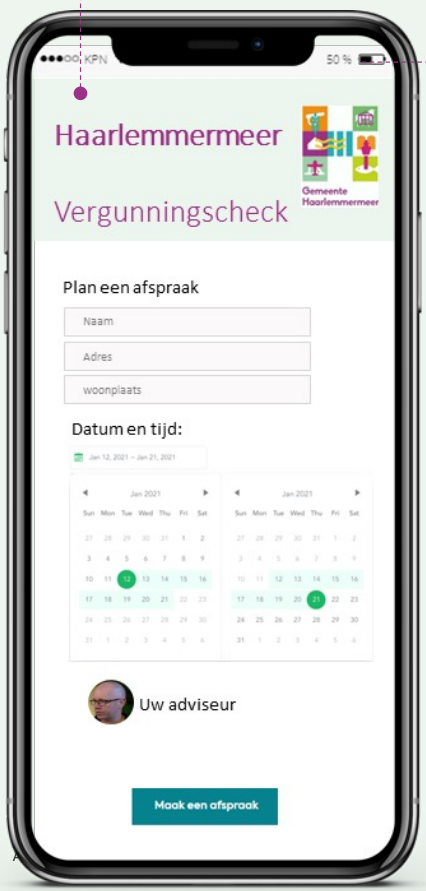
Vergunningsaanvraag eenvoudig online met digitale check via Teams

Gemeente Haarlemmermeer

Plan online je afspraak met een adviseur voor de vergunning voor een overkapping

Een Teamsgesprek wordt ingepland

De adviseur kan gelijk de situatie beoordelen en aanvullende vragen stellen



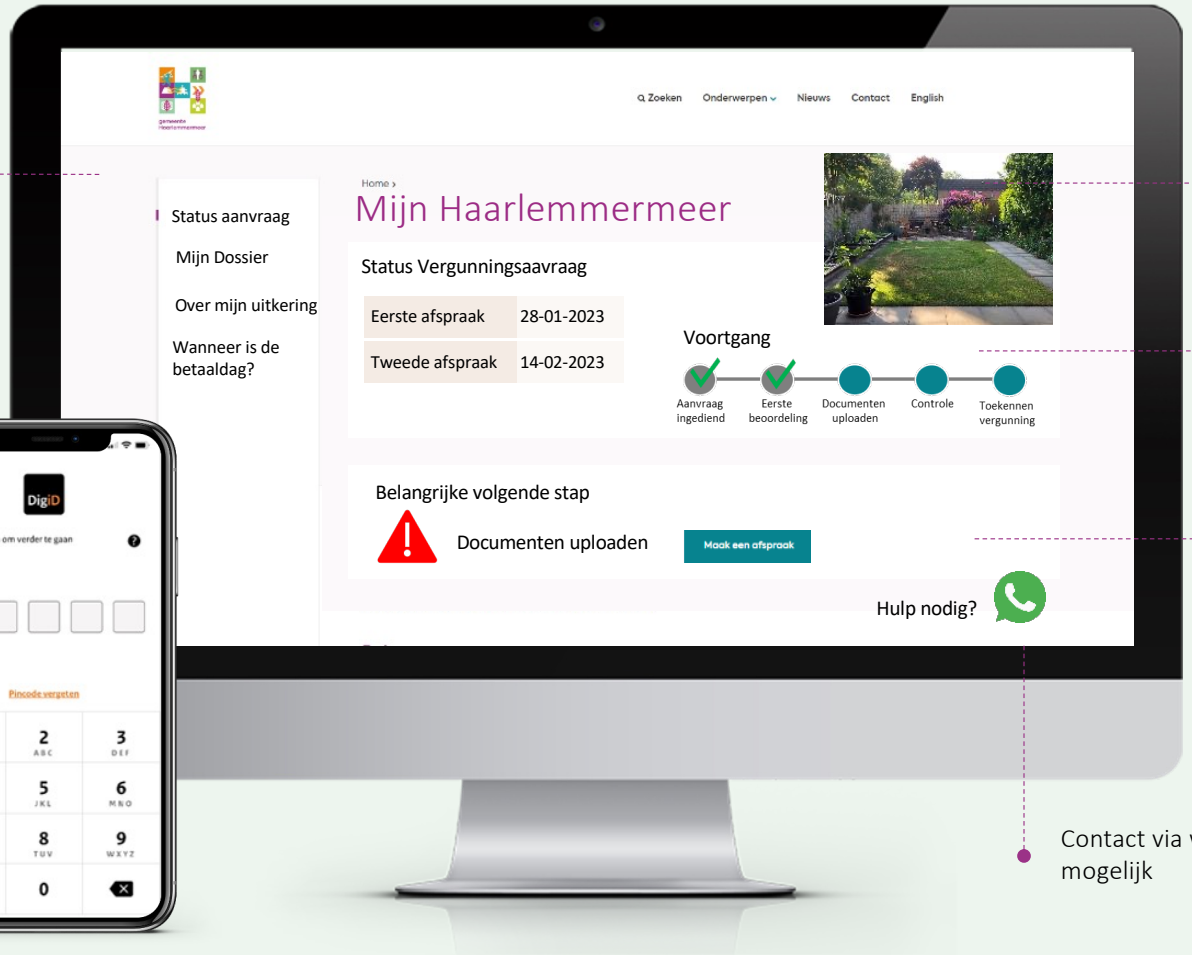


Bureau 12

In “MijnHaarlemmermeer” zie ik duidelijk de voortgang van mijn vergunningsaanvraag

Gemeente Haarlemmermeer

In Mijn Haarlemmermeer is de voortgang van de vergunningsaanvraag eenvoudig te volgen



Een foto vanuit het Teamsgesprek is ook meegenomen in het digitale dossier.

De voortgang wordt duidelijk gecommuniceerd. Ook is inzichtelijk wat de volgende stappen zijn

Als er actie van de klant verwacht wordt, staat dat duidelijk aangegeven

Inloggen via DigID

Contact via whatsapp is altijd mogelijk

Bureau 12
www.bureau12.nl
Alle rechten voorbehouden

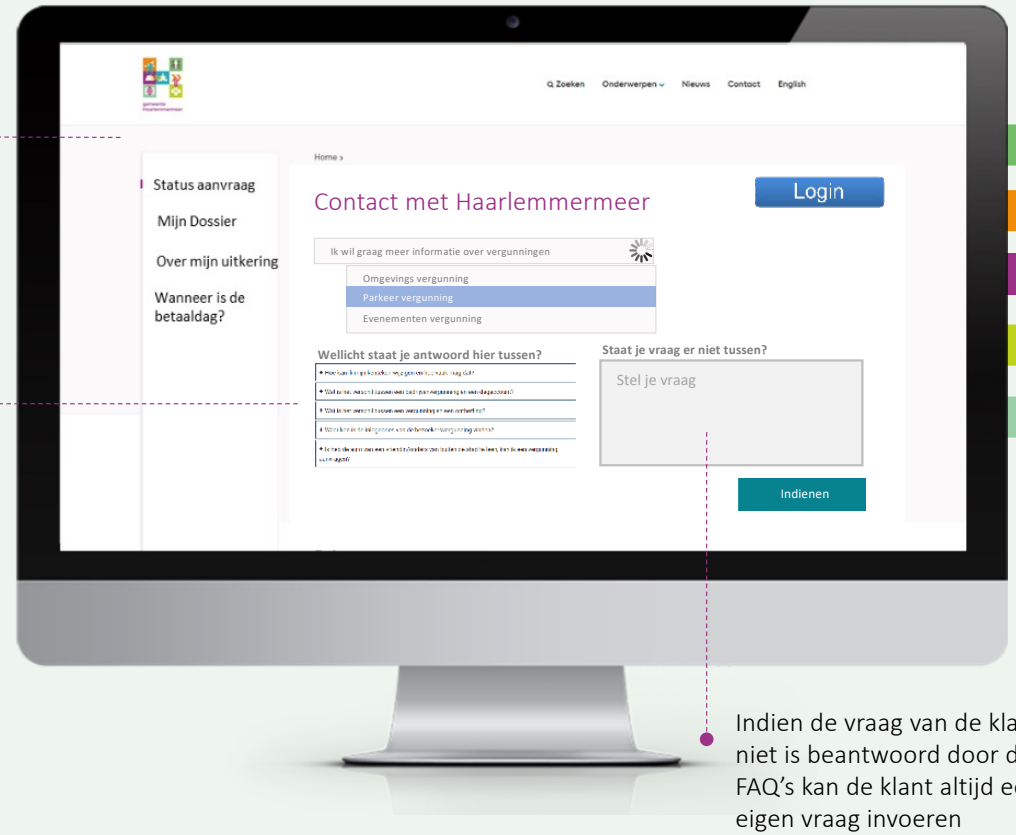

USECASE
6

Dankzij het intelligente contact formulier worden klanten sneller geholpen

Gemeente Haarlemmermeer

Aan de hand van de zin van de klant zoekt het systeem de juiste ingang erbij

Op basis van de ingevoerde tekst van de klant worden de meest gestelde vragen getoond. Dit zorgt ervoor dat klanten eerder hun antwoord vinden en niet meer hoeven te bellen



Vergunningen

Paspoort

meldingen

Sociale zaken

Subsidie

Indien de vraag van de klant niet is beantwoord door de FAQ's kan de klant altijd een eigen vraag invoeren

Aan de hand van de zoekwoorden en de vraag van de klant wordt de aanvraag direct verstuurd naar de juiste afdeling binnen de gemeente

Bureau 12
www.bureau12.nl
Alle rechten voorbehouden

Customer contact consultancy

Bureau12 is hét expertbureau voor het verbeteren van uw klantcontacten



Bureau12 B.V.
Postbus 42
2630 AA Nootdorp
www.bureau12.nl

beter@bureau12.nl
+31 6 4100 3655