



Beheerders van de toekomst

Tactisch verbinden





Beheerders van de toekomst

Tactisch verbinden



Platform
WOW

Managing
Public Space

essit
CROW



Welkom

- Je microfoon en camera staan uit, dat hebben wij al voor je geregeld.
- Doe actief mee! Gebruik de chat voor al je vragen en opmerkingen.
- Het webinar wordt opgenomen.
- Maximaliseer je scherm, dan heb je de sprekers goed in beeld.
- De grootte van de schermen kan je instellen via de verticale middenstreep op het scherm.

Terugblik en samenvatting

Belevingsmanagement. Beheren vanuit begrip?

Dr. Marije L. Teerling
Leading Professional Experience Management

Start →





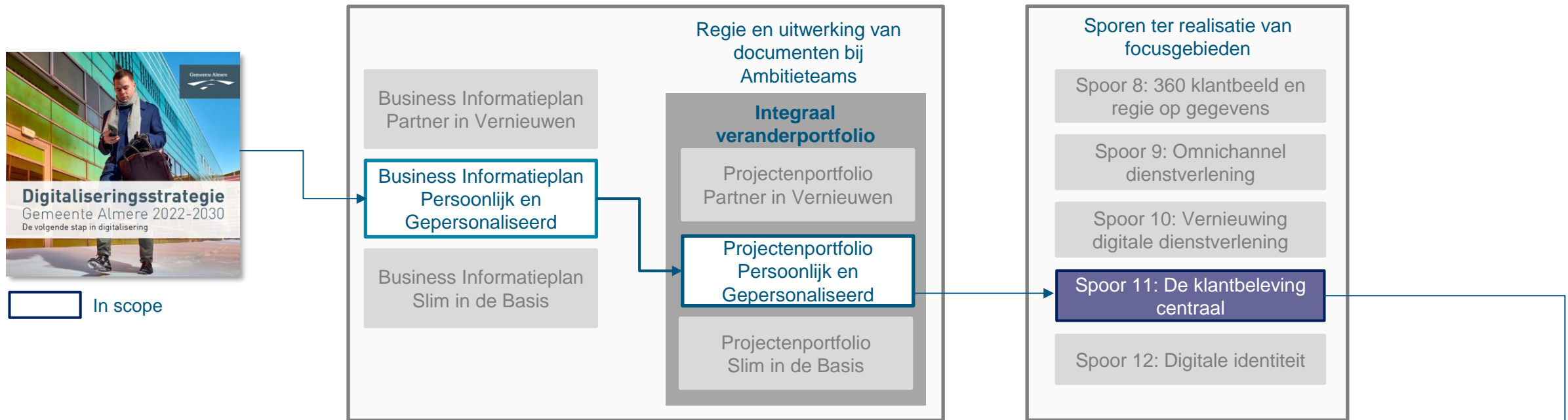


Dienstverlening vraagt ook om aandacht op diverse zaken

- Meerdere afdelingen met eigen budgetten
- 200+ producten & diensten
- Balie, telefoon, website, e-mail, socials, app, ...
- Inwoners & ondernemers



Digitaliseringsstrategie van Almere vraagt om flinke stappen op klantbeleving – maar hoe?

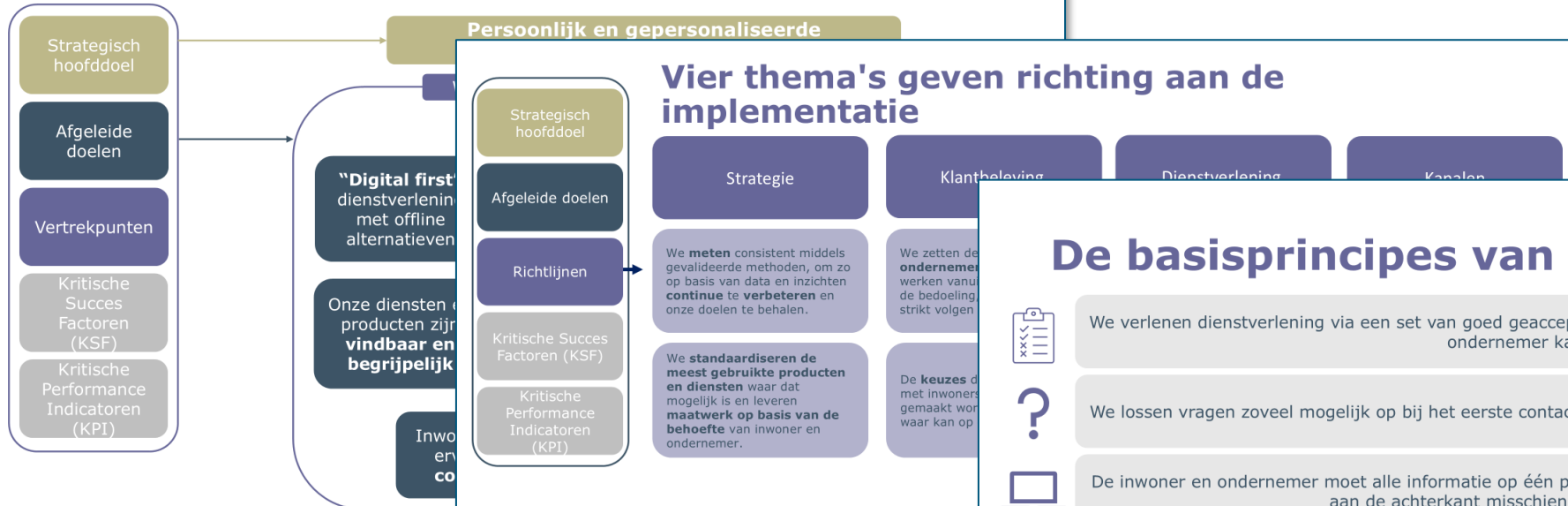


De **klantbeleving** centraal vraagt om het **uitgaan van de behoeften** van inwoner en ondernemer. We ontwikkelen een **samenhangende end-to-end keten van klantvraag, kanalen en onze processen**. Vanuit de **levensgebeurtenis tot en met de levering van product of dienst**. Vanuit het perspectief van de inwoner of ondernemer. Met klantreizen maken we inzichtelijk wat de beleving is van de doelgroep en hoe onze processen hier van invloed op zijn. We meten de gebruikerservaring over digitale kanalen heen. We zijn beter in staat ons in te leven in onze inwoners en ondernemers en daardoor de dienstverlening beter af te stemmen.

Klantbeleving
centraal

Vroeg allereerst vanuit strategie heldere kaders schetsen en de richting concretiseren

Doelen om de gewenste klantbeleving te realiseren



De basisprincipes van onze kanaalstrategie



We verlenen dienstverlening via een set van goed geaccepteerde, primaire kanalen waarbinnen de inwoner en ondernemer kan kiezen.



We lossen vragen zoveel mogelijk op bij het eerste contact, en bieden een naadloze overgang als dit niet lukt.



De inwoner en ondernemer moet alle informatie op één persoonlijke omgeving kunnen vinden, ook al zijn dat aan de achterkant misschien meerdere omgevingen.



We zorgen ervoor dat alle kanalen dezelfde algemene informatie hebben, die in vorm kan verschillen, én bieden omnichannel dienstverlening waar nodig.

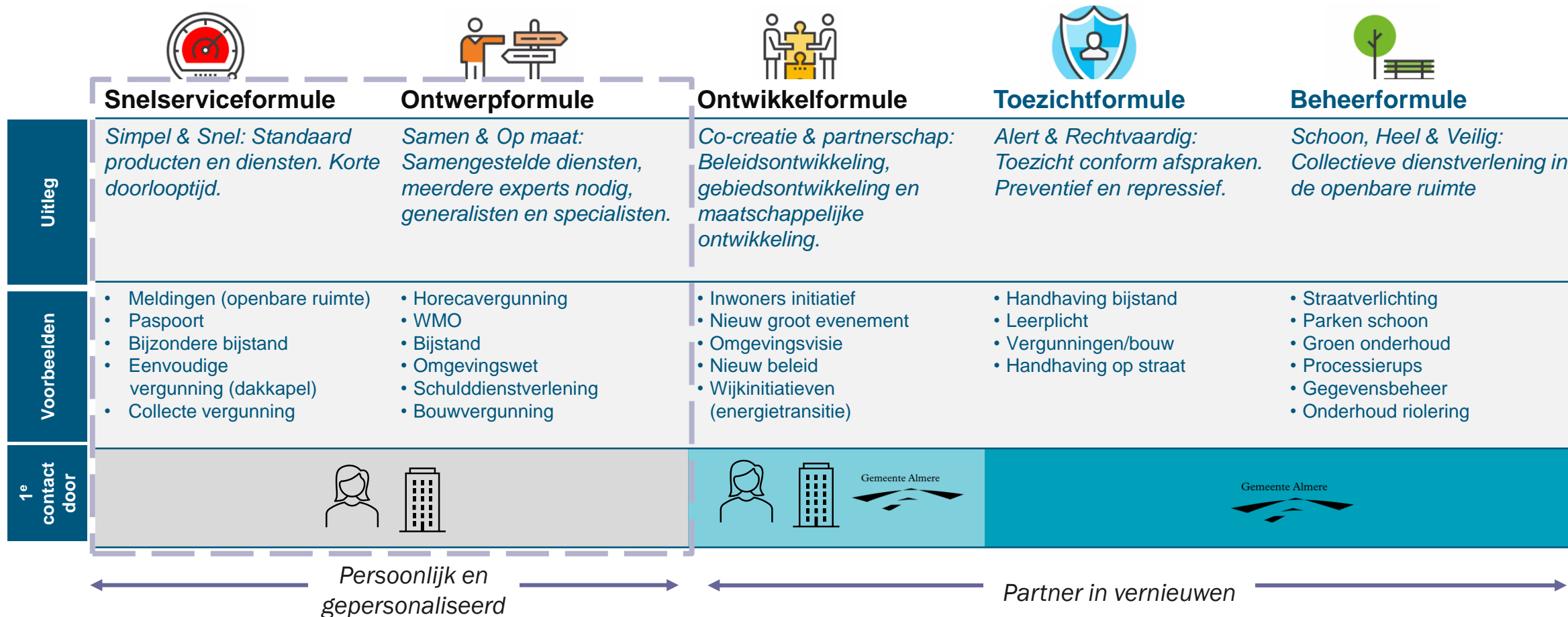


De klantreis is leidend voor de kanaalinzet. We ontsluiten kanalen die de inwoner en ondernemer nodig heeft, die passen bij de stap in de klantreis en het product of dienst. We verleiden naar het best passende kanaal.



We zorgen voor goed toegankelijke dienstverlening. Dit betekent het bieden van een makkelijk vindbaar alternatief kanaal dat voldoet aan de behoefte van verschillende type inwoners en ondernemers en passende meertalige ondersteuning.

Om vervolgens grip te krijgen op het complexe en veelomvattende productaanbod



Clusteren in productgroepen om complexiteit te reduceren en te komen tot generieke patronen

Clustering

- Doelgroep: inwoners en ondernemers
- Interactie-intensiteit tussen gemeente en gebruikers
- Type formule: Snelservice vs. ontwerp
- Omvang: Vooral relevant bij Burgerzaken

Resultaat

- acht productgroepen voor inwoners
- zes productgroepen voor ondernemers

1	2	3	4		
Soms & Snel Inwoners - Overig	Soms & Snel Inwoners - Burgerzaken	Jaarlijks Snel Inwoners	Vaak snel Inwoners		
Afvalpas	Rijbewijs	WOZ	Grofvuil/ huiscontainers		
Vastleggen kavelgebruik	Verhuizing	Belasting kwijtschelding	Melding openbare ruimte		
Planschade aanvraag	Paspoort/ identiteitskaart	Heffingen	SchoonAlmere		
Brievenbussticker	BRP (basisregistratie personen)	Belastingaanslag			
Straatintimidatie melding	Geboorte	Belasting betalen			
Bezwaar aantekening					
Zorg vervoer					
Bestemmingsplan					
Omgevingsmelding					
Wijkteam melding					
Zorgaanbieder (K)					
Mantelzorgcomp					
5	6	7	8		
Soms Complex Inwoners - Overig	Soms Complex Inwoners - Burgerzaken	Jaarlijks complex Inwoners	Vaak complex Inwoners		
Vergunning	Huwelijk of partnerschap	Toeslagen	PGB		
Ondersteunende middelen (WMO hard)	Scheiding	Uitkeringen	Bijstand		
Energietransitie vergoeding	Naamgebruik	Leerplicht	Bijzondere Bijstand		
Bestemmingsplan	Naturalisatie	Subsidie	Inburgering vreemdelingen		
Kavelwegaansluiting	Geboorte maatwerk	Jeugdhulp	Financiële hulp		
Verkennen en begeleiden initiatief vergunning	Adoptie	BRP wijziging/ selectie verzoeken	Bouw en vastgoed		
Fraude onderzoek	Adresonderzoek	Leerling vervoer	Re-integratie		
Klacht algemeen bestuur	Emigratie	Bezwaar gemeentelijke kwijtschelding	Lening en krediet		
Fraudemelding			(Crisis) opvang		
Vaste ligplaats voor een schip					
WMO zacht (begeleiding & ondersteuning)					
Mantelzorg ondersteuning					
Gehandicapten park					
9	10	11	12	13	14
Soms & Snel Ondernemers	Jaarlijks Snel Ondernemers	Vaak snel Ondernemers	Soms Complex Ondernemers	Jaarlijks complex Ondernemers	Vaak complex Ondernemers
Sportpartners en workshop	Belasting kwijtschelding	Sport accommodatie verhuur	Vergunning	Subsidie	Bouw en vastgoed
Bezwaar aantekeningen	Vrijwilligersverzekering		Verkennen en begeleiden initiatief vergunning	Bezwaar gemeentelijke kwijtschelding	Lening en krediet
Verhuur en medegebruik	Stimuleringsfonds verduurzamen		Fraude onderzoek		
Briefadres	Preventieakkoord aanvraag gezond Almere		Dittheffingen onderneming		
	Loonkostensubsidie		Adresonderzoek		

De potentiële waarde: Sneller en effectiever verbeteren in de dienstverlening

Vaststellen van producten & diensten met gelijke patronen

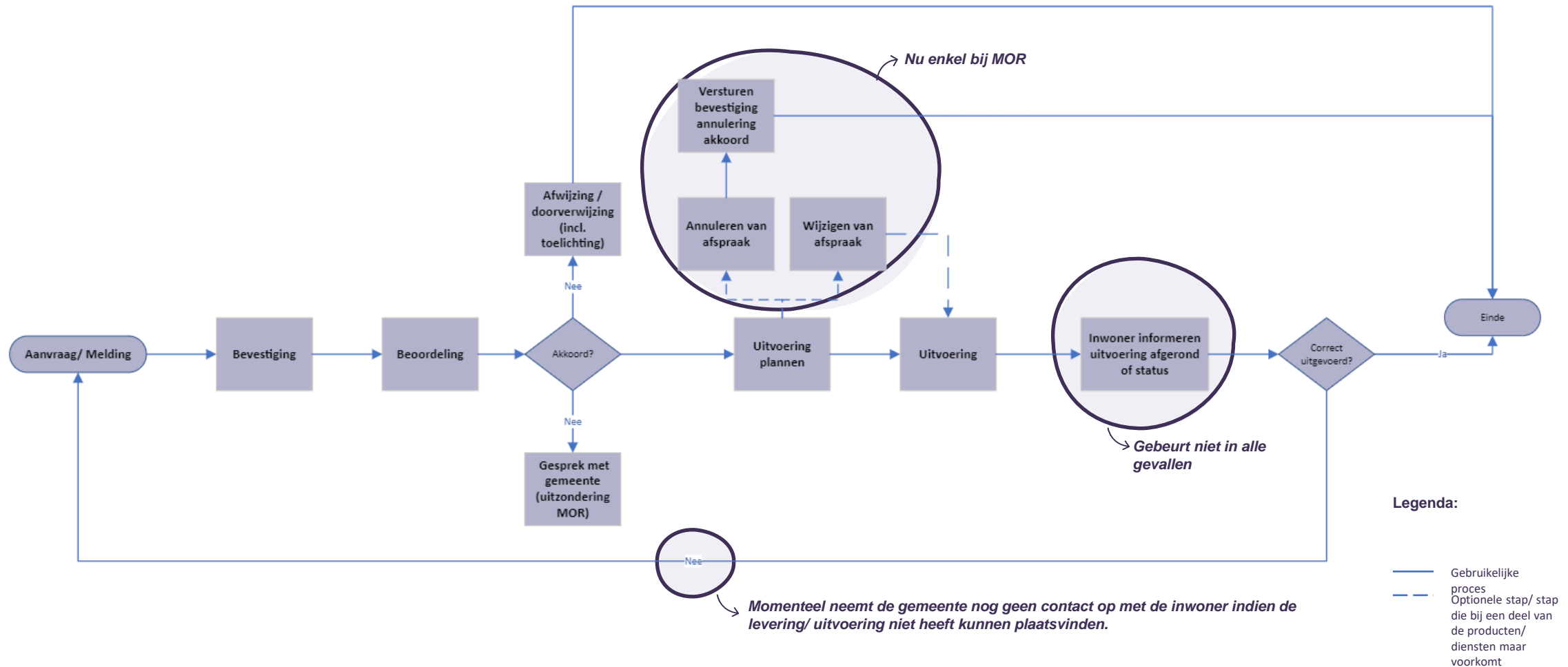
Inzicht in 'generieke' behoeften van inwoners en ondernemers

Consistentie en (generieke) verbeteringen

De generieke klantreis voor de productgroep geeft inzicht in wat inwoners verwachten en ervaren

EPISODE	"Aanleiding"	"Oriëntatie"		"(Wijzigen) aanvraag"			"Uitvoering"	"Nazorg"
ACTIVITEITEN Wat ondernemen inwoners en waarom?	1. Aanleiding Er ontstaat een behoefte om iets op te lossen waarbij ik verwacht dat de gemeente mij kan helpen.	2. Oriënteren en overwegen Ik maak een afweging of ik iets in gang ga zetten en de manier waarop	3. Informatie Ik zoek naar informatie om te begrijpen hoe dit werkt en wat ik moet doen om een oplossing te vinden.	4. Melding/ aanvraag Ik doe een melding of aanvraag bij de gemeente	5. Bevestiging Ik ontvang een bevestiging van mijn aanvraag/ afspraak.	6. Wachten en/of wijzigen Ik wacht op uitvoering of tot dat ik de uitvoering zelf kan doen. Ik wijzig mijn aanvraag omdat het op een ander moment beter uitkomt.	6. Uitvoering De gemeente voert uit. In bepaalde gevallen moet ik ook een actie doen om de uitvoering te kunnen laten plaatsvinden (container aan de straat/ recycleperron)	7. Vervolgstep Ik ontvang eventueel een bericht van de gemeente over de uitvoering, ik controleer en onderneem vervolgstappen om het probleem op te lossen.
BEHOEFTE	Hulp bij een oplossing	Snelheid, opties voor niet Nederlandstalige om informatie ook goed te kunnen begrijpen		Gemak, duidelijkheid, snelheid, inzicht in tijdlijn, regie in status			Snelheid, kwaliteit, behulpzaam	Proactieve dienstverlening gemeente, lage drempel vervolg
EMOTIE	Neutraal/ teleurstelling	Bedachtzaam	Tevreden	Regie	Tevreden	Neutraal	Tevreden/ Behulpzaam	Prettig
TOUCHPOINTS Via welk kanaal hebben inwoners contact met de gemeente?		Website Telefoon	Website Telefoon	Website Telefoon	E-mail	Perron	Website Telefoon	
PROCESSTAP GEMEENTE (INTERN)		Informatie verstrekken		Aanvraag	Bevestiging sturen	Uitvoering		
VERBETERPUNT	Proactief starten	Meertalig		Meertalig	Track & Trace	Informatie & vindbaarheid Recycle perrons	Proactieve check aan het einde	

Vervolgens kijken we naar binnen – op zoek naar patronen in processen en medewerkerservaring



Met als resultaat verbeteringen om uit te rollen over alle producten in de productgroep



Proactief starten

Maak communicatie proactiever bij de start van een proces, bijvoorbeeld als iemand is verhuisd: stuur een email/brief met de vraag of alle huiscontainers er zijn, of er een afvalpas nodig is, een brievenbus sticker gewenst is, hoe het grofvuil werkt, etc.



Proactieve check aan het einde

Maak communicatie proactiever aan het **eind** van een proces, bijvoorbeeld na het leveren van een huiscontainer: is alles in orde, heeft iemand er nu misschien twee, etc.



Informatie & vindbaarheid Recycle perrons

Wees open over de drukte bij perrons (bijvoorbeeld op de website, net zoals de Efteling doet) en stuur zo direct op spreiding van komst naar de perrons.

+

De bewegwijzering naar en op de perrons kan beter. Dit vergroot de vindbaarheid en snelheid van afhandeling op de perrons.



Track & Trace

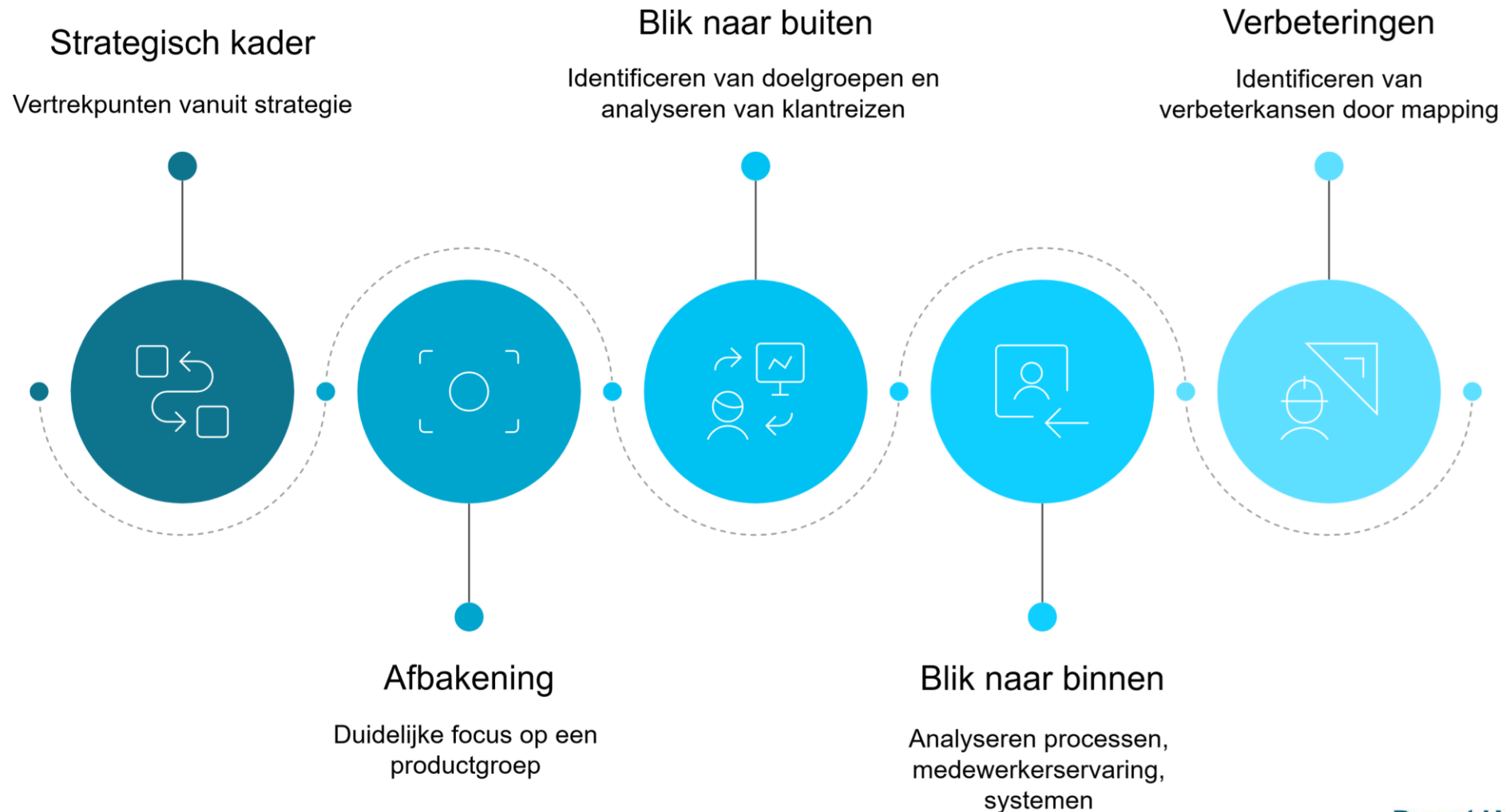
Zorg dat een inwoner en collega's (o.a. webcare en KCC) de aanvraag of melding digitaal kan volgen. Dit voorkomt extra vragen richting de Gemeente en de inwoner is altijd op de hoogte.



Meertalig

De ondersteuning voor anderstaligen laat te wensen over, op de website en op de perrons. Los dit op door minimaal Engels goed te ondersteunen en communicatie visueler te maken, bijvoorbeeld met behulp van iconen.

Systematisch en vanuit simplificatie bezig met generieke oplossingen



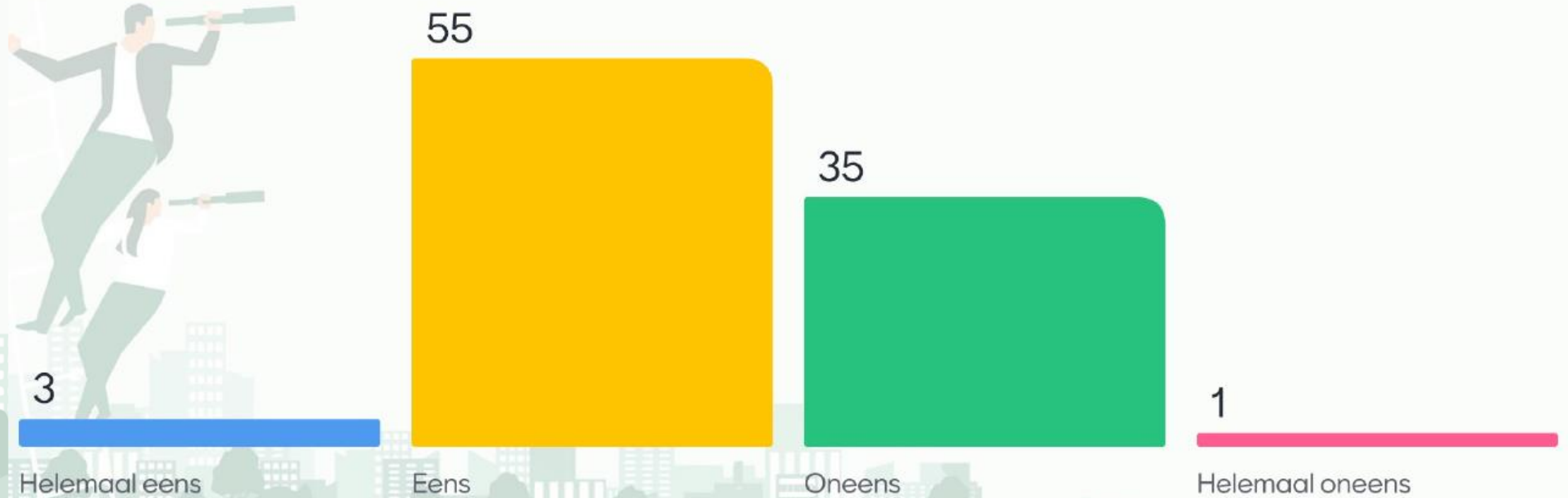
Reflectie door Marco Hofman

Tafelgesprek

Met Marije Teerling en Marco Hofman

Tafelgesprek

Het is voor mij duidelijk wat de strategie/strategische doelen van mijn organisatie betekenen voor mijn dagelijkse werkzaamheden



Tafelgesprek

Wat verdient de meeste aandacht om strategie beter te verbinden met uitvoering en vice versa? (Zet van belangrijk naar minder belangrijk)



Vragen?



Do's and don'ts

Do's

1. Werk vanuit een integrale visie en accepteer onzekerheid
2. Maak de vertaalslag van data naar besluitvorming
3. Breng beheer en beleid samen door actief te verbinden vanuit jouw rol
4. Gebruik bestaande kennis en methodieken (vindt het wiel niet zelf uit)
5. Neem initiatief bij onduidelijkheden en borg je afspraken

Do's and don'ts

Don'ts

1. Blijven werken in silo's en vasthouden aan oude patronen
2. Alleen reactief handelen en proberen alles zelf op te lossen
3. Beslissingen uitstellen door onzekerheid of zelf invullen zonder borging
4. Alleen in grote veranderingen denken zonder voort te bouwen op wat er al is
5. De menselijke factor vergeten



Dank voor jullie komst!

