

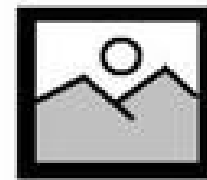
De klant beter betrekken?



Publieksdienstverlening DMO

oktober 2009

Hein Albeda



©2005 By Ozzie Fonseca
www.CallCenterComics.com



THE SYSTEM SHOWS THAT THIS PRODUCT WAS LAUNCHED 2 MONTHS AGO SO, WE SHOULD BE TRAINED ON IT IN ABOUT 3 WEEKS.



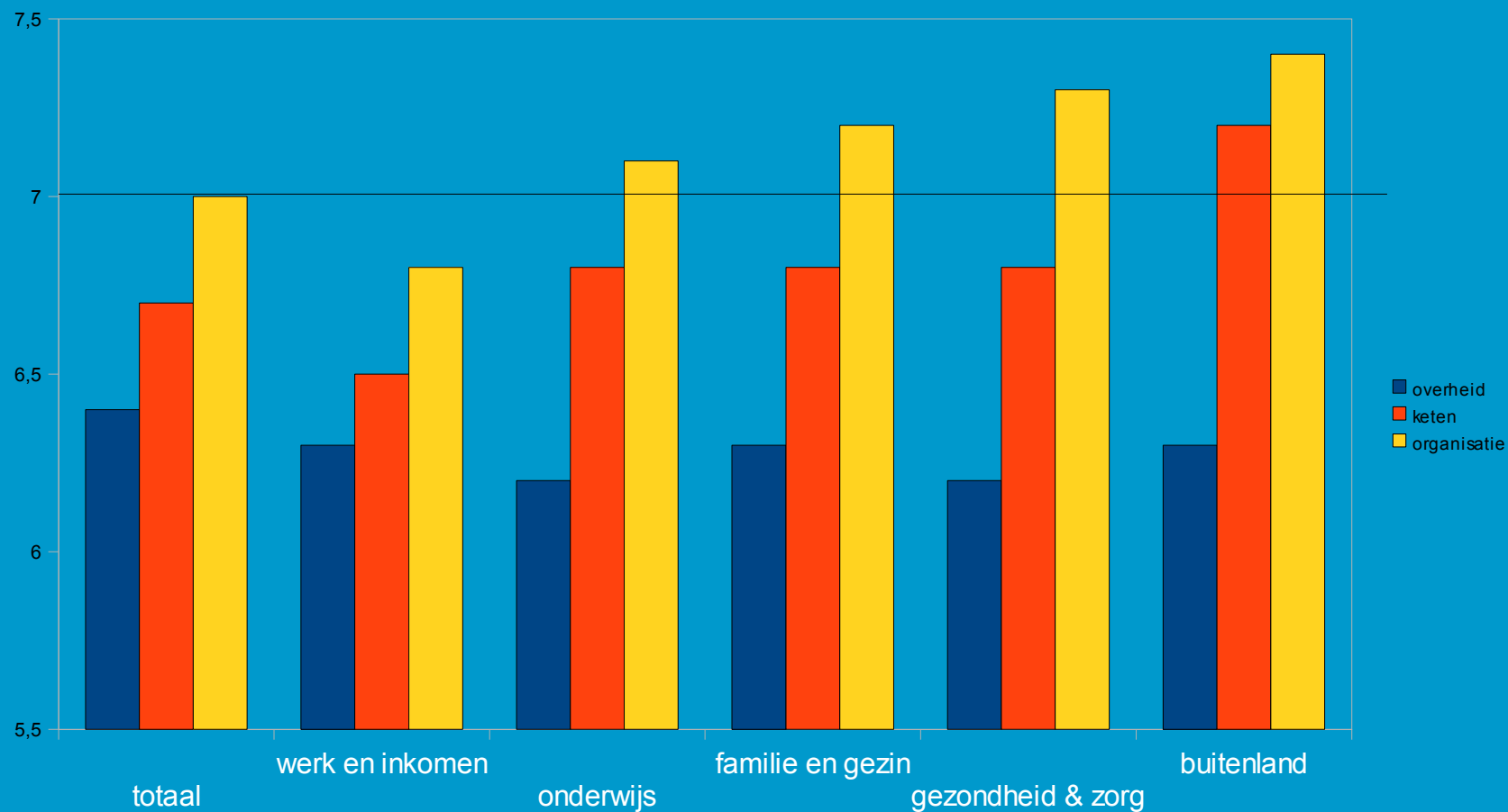
Impulsen voor excellente dienstverlening



- Hoe gaat het nu?
- We meten toch al heel veel?
- Wat missen we dan?
- Tips

➔ Tevredenheid: organisatie behaalt 7

➔ let op verschil: overheid, keten, organisatie



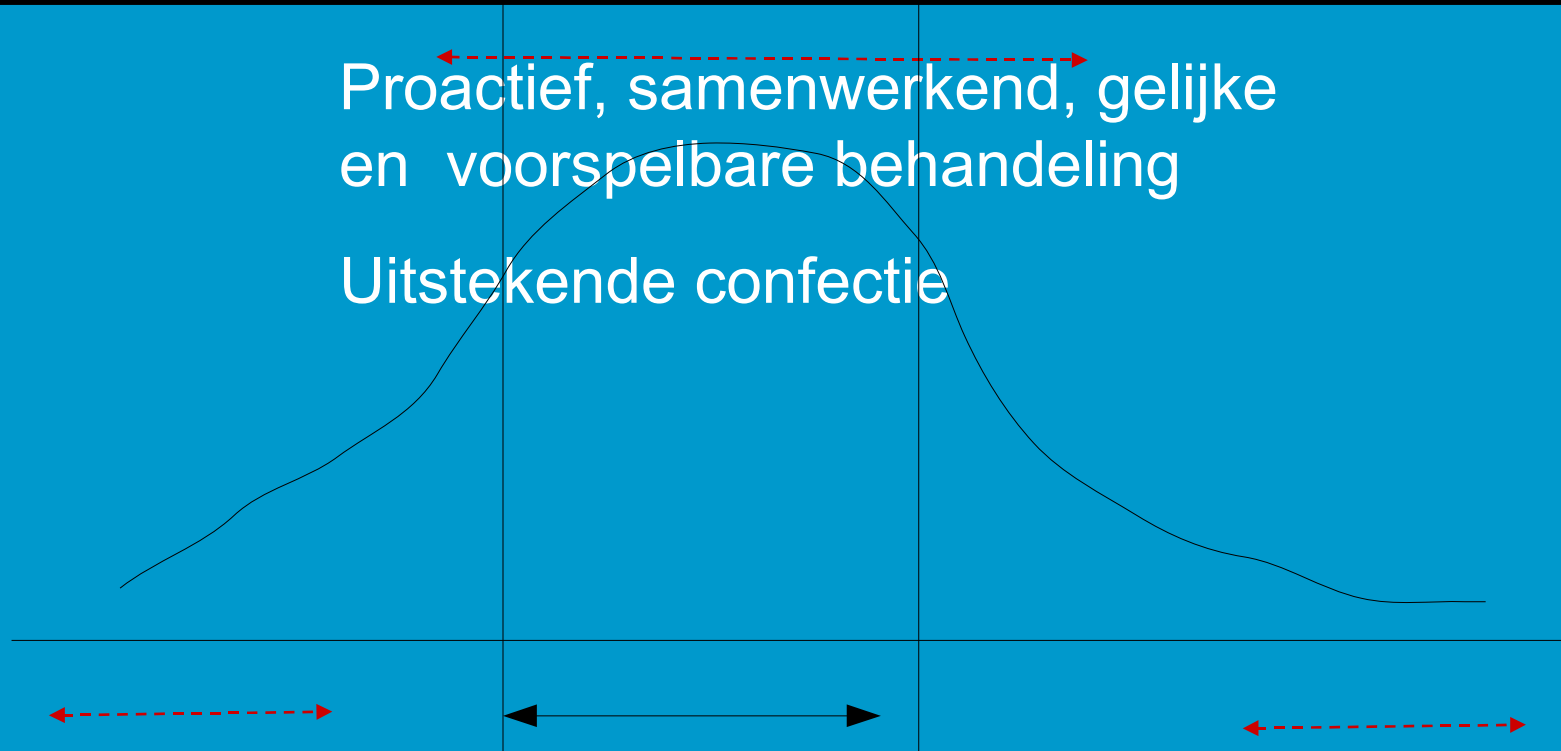


Ontevredenen gemiddeld ouder en lager opgeleid

- Zwakkeren (lager opgeleiden en ouderen) geven vaker een onvoldoende en maken minder gebruik
- Veelgebruikers geven hogere cijfers. Het zijn vaker 30-ers en 40-ers met betaald werk, modaal of bovenmodaal inkomen, vaker uit de randstad en beter op de hoogte van het aanbod
- Mooie cijfers verbergen kansen!



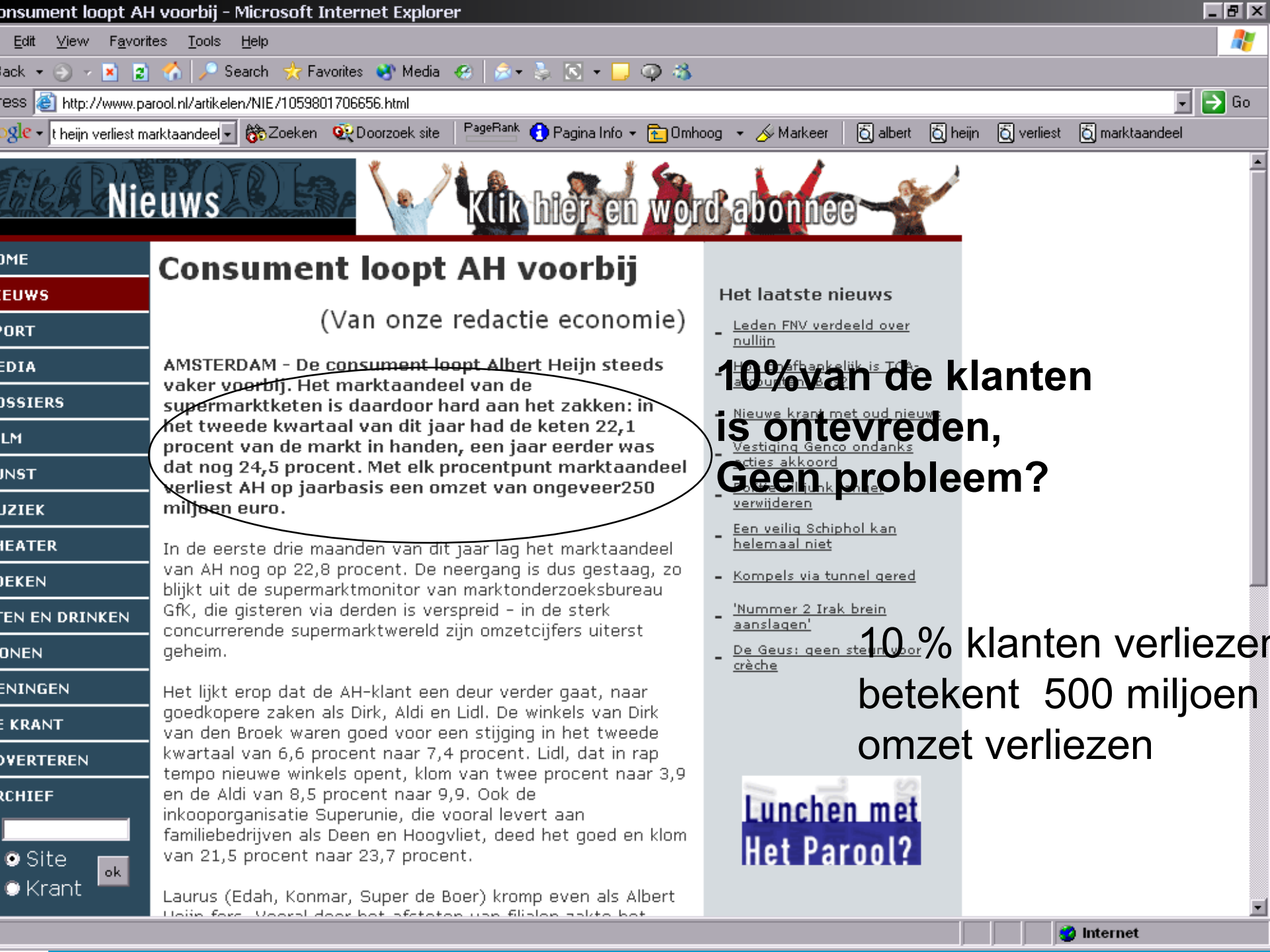
Massa-individualisering:



Vraaggestuurd,
individueel,
maatwerk

Een 7 voor
dienstverlening

Probleemgestuurd,
individueel,
maatwerk



- HOME
- NIUWS**
- SPORT
- MEDIA
- DOSSIERS
- LM
- UNST
- ZIEK
- HEATER
- DEKEN
- EN EN DRINKEN
- ONEN
- ENINGEN
- E KRANT
- OVERTEREN
- RCHIEF
- Site
- Krant

Consument loopt AH voorbij

(Van onze redactie economie)

AMSTERDAM - De consument loopt Albert Heijn steeds vaker voorbij. Het marktaandeel van de supermarktketen is daardoor hard aan het zakken: in het tweede kwartaal van dit jaar had de keten 22,1 procent van de markt in handen, een jaar eerder was dat nog 24,5 procent. Met elk procentpunt marktaandeel verliest AH op jaarbasis een omzet van ongeveer 250 miljoen euro.

In de eerste drie maanden van dit jaar lag het marktaandeel van AH nog op 22,8 procent. De neergang is dus gestaag, zo blijkt uit de supermarktmonitor van marktonderzoeksbureau GfK, die gisteren via derden is verspreid - in de sterk concurrerende supermarktwereld zijn omzetcijfers uiterst geheim.

Het lijkt erop dat de AH-klant een deur verder gaat, naar goedkopere zaken als Dirk, Aldi en Lidl. De winkels van Dirk van den Broek waren goed voor een stijging in het tweede kwartaal van 6,6 procent naar 7,4 procent. Lidl, dat in rap tempo nieuwe winkels opent, klom van twee procent naar 3,9 en de Aldi van 8,5 procent naar 9,9. Ook de inkooporganisatie Superunie, die vooral levert aan familiebedrijven als Deen en Hoogvliet, deed het goed en klom van 21,5 procent naar 23,7 procent.

Laurus (Edah, Konmar, Super de Boer) kromp even als Albert Heijn fors. Vooral door het afstoten van filialen zakte het

Het laatste nieuws

- [Leden FNV verdeeld over nullijn](#)
- [Hoe afhankelijk is TCO van autobuizen?](#)
- [Nieuwe krant met oud nieuws](#)
- [Vestiging Genco ondanks acties akkoord](#)
- [Boveneilijk niet verwijderen](#)
- [Een veilig Schiphol kan helemaal niet](#)
- [Kompels via tunnel gered](#)
- ['Nummer 2 Irak brein aanslaan'](#)
- [De Geus: geen steun voor crèche](#)

10% van de klanten is ontevreden, Geen probleem?

10% klanten verliezen betekent 500 miljoen omzet verliezen



Gegevens over
klantvragen en
klantervaringen

An iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg, which is above the water line, is relatively small and jagged. The much larger part of the iceberg is submerged below the water line. The sky is blue with light clouds, and the water is a deep blue. The text is overlaid on the image in white.

Veel in eigen organisatie
onbekend

Nog meer onbekend
over de ketenervaringen



kwaliteitsonderzoek



Klanttevredenheidsonderzoek,
klachtenanalyse, klantendagboek,
medewerkerstevredenheidsonderzoek,
focusgroep, burgerschouw, burgerpanel,
kwaliteitscirkel, visitatie, kwaliteitsmonitor,
mysteryguest, niet-gebruikers bezoeken,
klanten filmpjes of foto's laten maken,



Voorbeelden ingevuld

- Focusgroep: De politie introduceerde in Amstelveen servicenormen in een handvest. Daarin stond dat de mensen niet langer dan 15 minuten hoefden te wachten. In een focusgesprek bleek dat de mensen dit helemaal niet interessant vonden. Veel belangrijker was voor hen om later iets terug te horen als iemand aangehouden was. Dat is de politie toen meer prioriteit gaan geven.
- Mysteryguest: Bij een balie van burgerzaken stonden een mooie enquête en lagen allerlei interessante folders. Niemand ging er ooit kijken. Uit onderzoek door een mysteryguest bleek dat je van daaruit niet kon zien of je al aan de beurt was.
- Klachten: Door de te late aanvraag van het kenteken is de schouwing van een brommer ongeldig geworden. Melder moet nu naar een keuringsstation en deze extra keuring kost hem 100 euro. Hij vraagt zich af hoe hij daar moet komen want zonder kenteken mag hij niet op zijn brommer rijden. Hij dient een klacht in bij de RDW. Die laat weten er alles aan gedaan te hebben om te laten weten hoe het zit. Er zijn folders verspreid op de scholen. Men is met een vrachtwagen de scholen langs geweest en er zijn spotjes uitgezonden op radio 538. Helaas is meneer 35 jaar oud.
- Leanmethode om klantvragen te analyseren: Ook kleinere klantgroepen hebben vergelijkbare problemen die veel aandacht vragen. Iraniers bleken bij de IND exact dezelfde vragen te hebben
- Klanttevredenheidsonderzoek: Engelse gemeente: merkte dat ze bijstand veel langzamer uitbetaalde dan andere gemeenten. Ze gingen aan de slag om de snelheid op te voeren en werden de snelste uitbetaler dan Engeland. De klanten waren echter niet tevreden: het bleek veel belangrijker te weten wanneer men op hoeveel geld kon rekenen dan dat het gemiddeld het snelste van Engeland was.
- Onderzoek niet-gebruikers: Rotterdam: onderzoek bij niet gebruikers bijzondere bijstand: na gesprek kon de onderzoeker zich goed voorstellen dat de niet-gebruiker terugschrikt voor een aanvraag.

In de gretige klauwen van de inburgeringsambtenaar

Perfect ingeburgerde Amerikaanse Amsterdammer moet toch op cursus

ALBERT DE LANGE

AMSTERDAM – Krijgen we de inburgeringscursus niet vol? Dat zullen we zien! New Yorker Don Seidenberg, ondernemer, twintig jaar hier, leerde dat er maar één goed antwoord is.

Hij heeft geen Nederlands paspoort, is met zijn permanente verblijfsvergunning een 'vreemdeling' en zwemt dus in de vijver waarin de inburgeraars vissen.

Een jaar geleden kreeg hij een brief: u moet komen praten over inburgering. Hij dacht dat dit misverstand wel snel opgehelderd zou worden. Er waren een paar vragen te beantwoorden: tot wie, bij voorbeeld, zou hij zich wenden als hij werk zou zoeken? Seidenberg dacht aan Monsterboard en noemde nog

een paar hedendaagse oplossingen. Fout! Het juiste antwoord luidt: het CWI.

Welke vrijwillige bijdrage hij te kunnen leveren op de van zijn kinderen? Seidenberg de voor: helpen bij het niet

Toen hij niet op het woord huursubsidie kon komen, was het klaar

schoolkrant of meegaan naar buitenschoolse activiteit.

Fout! Het juiste antwoord voorleesouder.

Toen hij ook met geen mogelijkheid op het woord 'huursubsidie' kon komen, was het voor de vragers een uitgemaakte zaak: als

deze meneer niet dringend inburgering niet kom. Het is een oefening in

Welke vrijwillige bijdrage dacht hij te kunnen leveren op de school van zijn kinderen? Seidenberg stelde voor: helpen bij het niet

Toen hij niet op het woord huursubsidie kon komen, was het klaar

schoolkrant of meegaan naar een buitenschoolse activiteit.

Fout! Het juiste antwoord luidt: voorleesouder.

Toen hij ook met geen mogelijkheid op het woord 'huursubsidie' kon komen, was het voor de ondervragers een uitgemaakte zaak: als

Zeeburg pakt cafés Indische Buurt aan

Van een verslaggever

AMSTERDAM – Ruim een kwart van de horeca in de Indische Buurt veroorzaakt overlast of herbergt illegale praktijken.

Dat schrijft het bestuur van het Amsterdamse stadsdeel Zeeburg in een stuk met plannen voor de horeca.

Bij achttien van de 65 horecagelegenheden is sprake van overlast of zijn er sterke aanwijzingen van illegale praktijken. Het gaat vaak om geluidsoverlast en vermoedens van illegaal gokken. Deze ondernemingen worden door het stadsdeel 'scherp in de gaten gehouden'.

Ook op andere punten deugt de horeca niet. 'Veel etablissementen hebben een wat verwaarloosde, armoedige gevel hier en daar opgesierd door vergeelde foto's van kroketten en shoarmagerechten.'

Het stadsdeelbestuur ziet toch een fraaie toekomst voor de Indische Buurt als uitgaanscentrum. Die kan uitgroeien tot een nieuwe Jordaan of Pijp. Bezoekers zouden uit de wijk zelf, maar ook uit IJburg en van Science Park komen.

Snackbars, shoarmatenten en kof-fiehuizen moeten dan wel plaatsmaken voor restaurants, lunchrooms, studentencafés en plekken waar winkelend publiek een kop koffie kan drinken.

ADVERTENTIE



Nu al 2^{de} druk!
Leon Verdonschot
Dance

ADVERTENTIES

Wie past er op uw huis als u slaapt?

Met Nuon Huisbeveiliging bent u altijd beveiligd tegen inbraak en brand.

Nu voor € 1,- per dag!

Martin Frost klannet/dans, Itamar Golan piano

Emio Greco | PC choreografie

Dit concert komt tot stand i.s.m. Emio Greco | PC

KPMG



De klant: omweg de kortste



verbinding tussen twee punten

- **Filmpjes** (gemaakt door klant) in plaats van handleidingen
- Visitatie van elkaars werk of door burgers
- Varieer de methoden
- Vraag bij niet-gebruikers
- Prikkel voor maatwerk en massauitvoering:
 - Stadsmariniers, D-teams
 - ketenklachten gedejuridiseerd naar ombudsman
 - Klachten belonen met compensatie
 - laagdrempelige probleemoplossing



Samenvatting

- Dienstverlening van organisaties is redelijk
- Ketendienstverlening is daarbij een knelpunt
- De massa wordt goed bediend, dieper kijkend kunnen er onverwachte problemen zijn
- Tips: diverse instrumenten te gebruiken o.a.
 - Mysteryguests
 - Filmpjes klant
 - Klantvraag analyseren
 - Prikkels over de eigen organisatie afroepen
 - Onderlinge visitatie

Organisatie en keten
beter door jullie inzet





Een denkoefening

- Wat zou je doen als je de klant niet meer terug zou willen zien?



Bedankt!

- Hein Albeda
- www.heinalbeda.nl



Site

burgerl

Onderzoek naar de kwaliteit van de
Overheidsserviceverlening
Bijeenkomst van de Vereniging van Gemeenten en Provincies
Tilburg van Dijk, Bergs van Kesteren, de Kesteren