



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten



Kenniscentrum dienstverlening

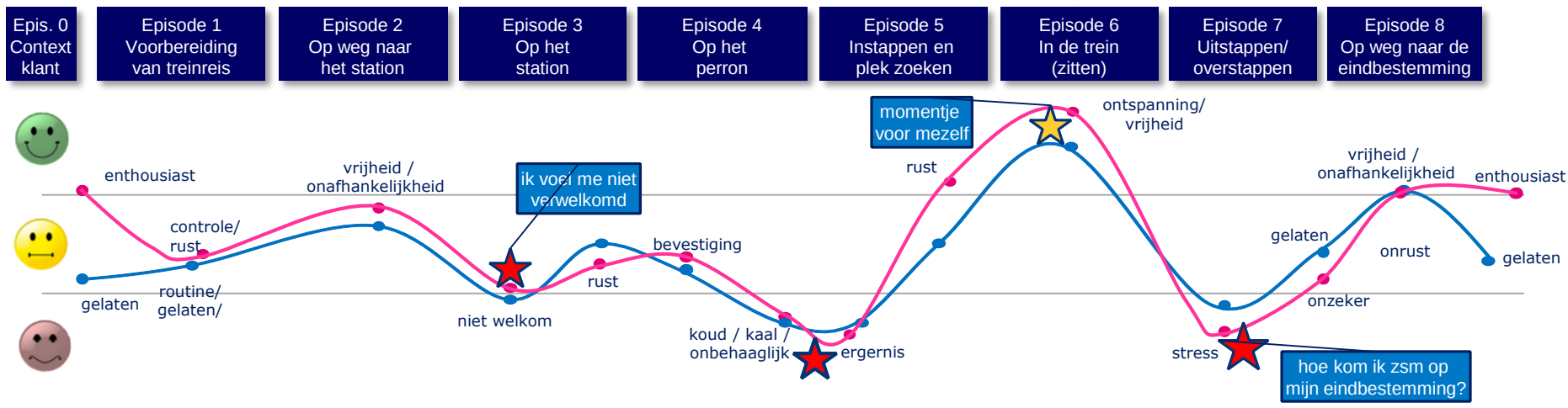


NVVB Congres
11 mei 2016

Inhoud

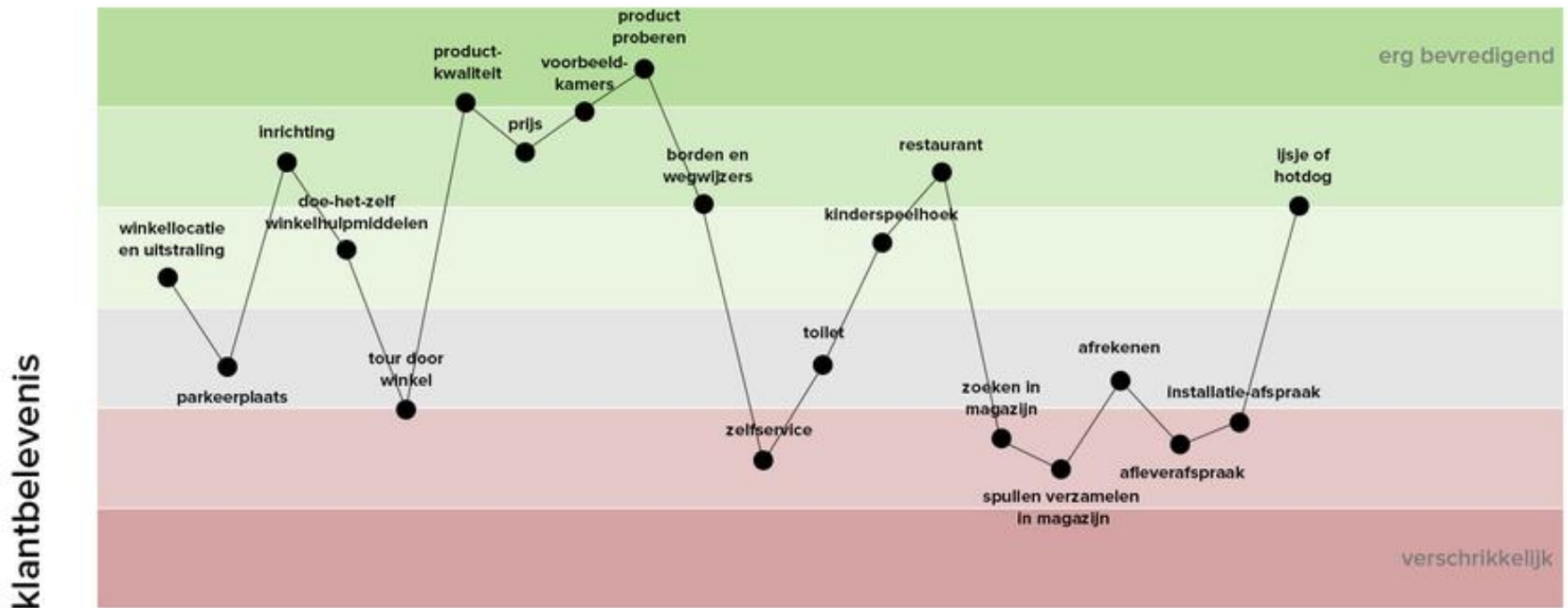
1. Wat is de klantreis?
2. Resultaat voor gemeente
3. Werkwijze
4. Ervaringen gemeente Alphen aan de Rijn

2. Wat is de klantreis: voorbeeld NS



2. Wat is de klantreis: voorbeeld IKEA

customer journey IKEA



interactiemomenten

Bron: TOTE-M

Klantreizen gepland in 2016

Klantreis

Ik wil een bedrijf vestigen

Ik heb een paspoort nodig

Ik ga (ver)bouwen

Ik wil grond kopen

Ik wil in mijn buurt parkeren

Ik wil zwemles regelen voor mijn kind

Ik wil een evenement organiseren

Ik heb hulp of een voorziening nodig

De straatlantaarn is stuk (Melding openbare ruimte)

Ik heb niet genoeg inkomen (Minimaregelingen)

Het kruispunt in mijn buurt is niet veilig (Verkeersveiligheid)

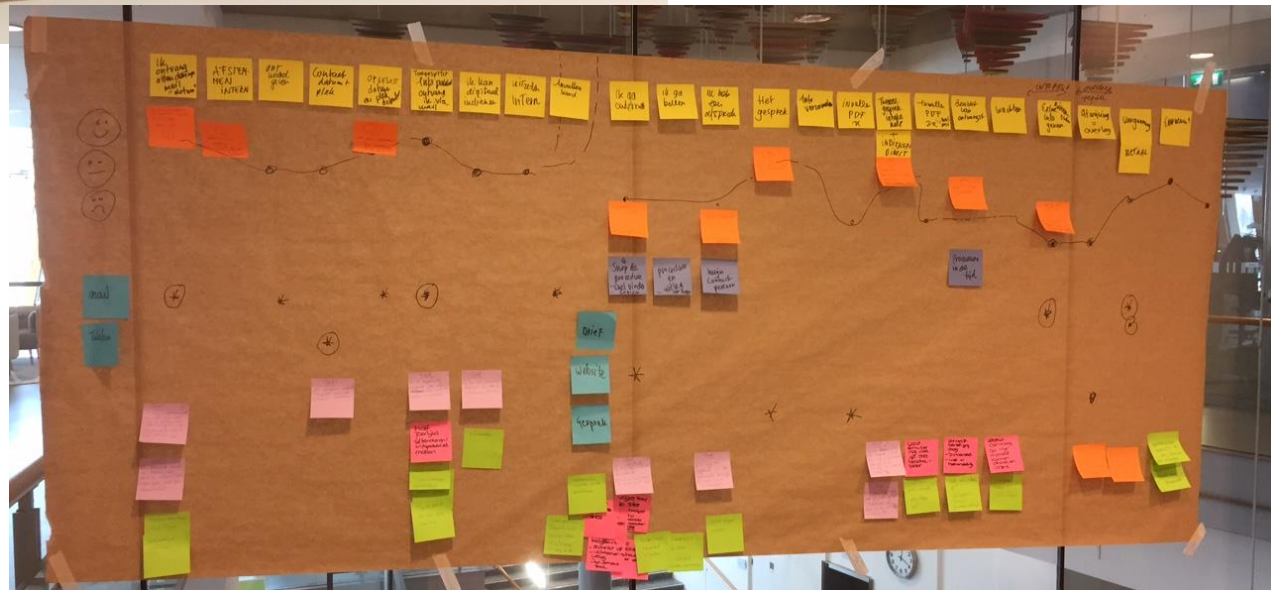
Ik wil een (WOZ) bezwaar indienen

Ik wil mijn pasgeboren kind aangeven

Ik ben mijn rijbewijs kwijt

Ik wil een uitkering Bijzondere Bijstand

Ik ga verhuizen



2. Resultaat voor gemeente

- Huidige en ideale klantreis in beeld
- Goed zicht waar klant op zit te wachten
- Een plan van aanpak met verbeteringen
- Ervaring met de methode en er zelf verder mee werken
- Verbindende schakel procesmanagement
- Gebruiken van alle landelijke klantreizen
 - Top 15 model klantreizen voor inwoners
 - Top 5 model klantreizen voor ondernemers
- Meedoen? Inschrijven kan voor de volgende leerkring in september

STAPPENPLAN KLANTREIS

Ken uw klant

Behoefte,
Tevredenheid,
Persona, relatie

Huidige Klantreis

Fasen, beleving,
Kanalen,
systemen

Actieplan

Kanalen &
processen, ICT,
cultuur,
besturing, kosten

Optimalisatie

Define

1

2

3

Design

4

5

Deliver

6

7

8

9

Start-up

Directie / MT
Keuze klantreis
Doelen
Doelgroepen
Budgetten

Strategie

KPI's, doelen,
Richtlijnen,
Wetgeving,
Krachtenveld-
analyse

Ideale Klantreis

Realisatie

Service-formule



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten



KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN



070 373 8008



06 1006 3167



Leonie.Brouwer@kinggemeenten.nl



www.kinggemeenten.nl

Wat is ook
interessant voor
derde graad

Willen jullie
pilot worden?



Alphen aan den Rijn

**Willen jullie
pilot worden?**

**Wat is ook
interessant voor
derden?**



Wat is ook
interessant voor
derden?

Evenementen!





Alphen aan den Rijn

Thema evenementen ...



Thema evenementen ...

fusiegemeente

november 2014

Mini-symposium
Evenementen Organiseren



Mini-symposium Evenementen Alphen a/d Rijn, november 2014





Vaste coördinator

1





Vaste coördinator

1



Aanpassing site





Vaste coördinator

1



Aanpassing site

2



1 x p/j

Jaarlijks nabellen

3





LAKE SIDE
Festival



Alphen aan den Rijn

Wat is ook
interessant voor
derde klas

Willen jullie
pilot worden?



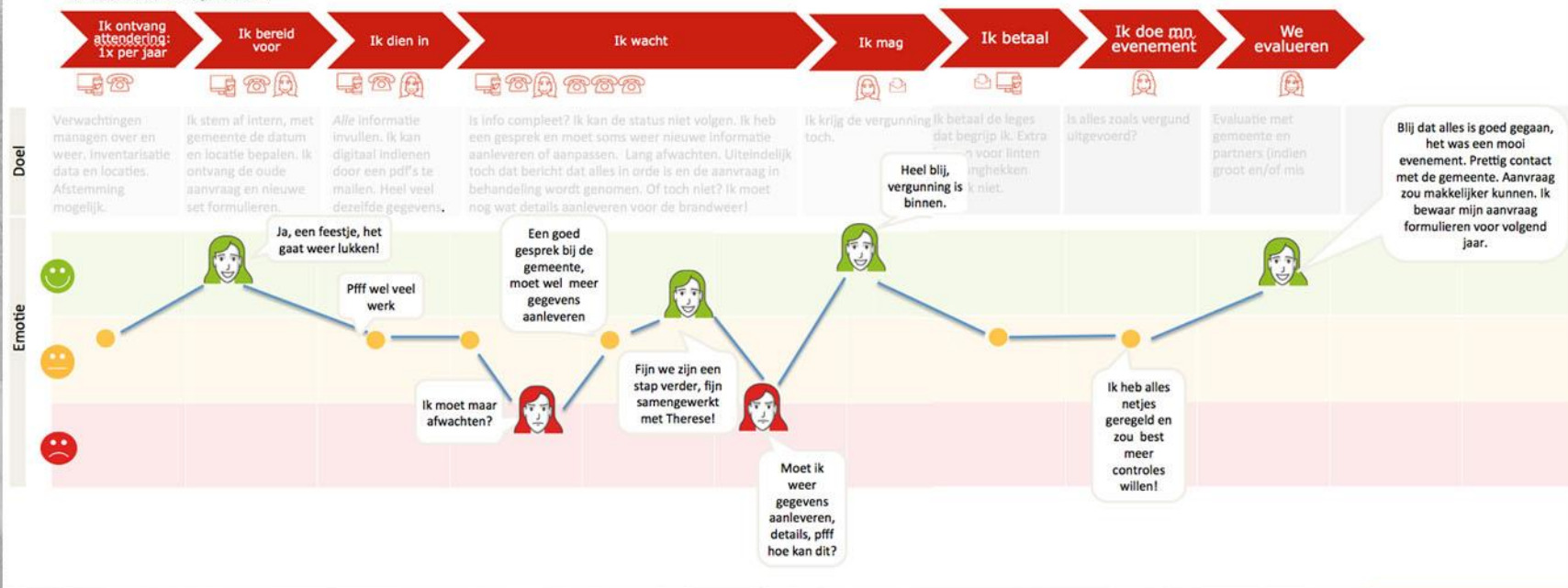
Alphen aan den Rijn

Klantreis Evenementen:

- 3 evenementorganisatoren
- 5 medewerkers Alphen a/d Rijn



Ik wil een evenement organiseren ...





Site: minder info



LAKESIDE
Festival

WWW.LAKESIDE

OBSTACLE
RUN

WISK ZEGERSMOOT

Alphen aan den Rijn



Site: minder info



Brief: minder streng





Site: minder info

1



Brief: minder streng

2



Na afloop bedanken
en uitnodigen

3





Site: minder info

1



Brief: minder streng

2



Na afloop bedanken
en uitnodigen

3



Bellen: slimmer moment

4

Ontwikkeling evenementen ...



Lessons learned



**Echt luisteren naar
de klant = continu proces**



*Op vertellingen de klantverwachting
blijft je meerdere
afdelingen moet*

Lessons learned



**Echt luisteren naar
de klant = continu proces**



**Bij verbeteringen dienstverlening
heb je meerdere
afdelingen nodig**



Lessons learned



**Echt luisteren naar
de klant = continu proces**



**Bij verbeteringen dienstverlening
heb je meerdere
afdelingen nodig**

