



Rijksoverheid

Nieuwe tijd vraagt nieuwe oplossingen: baten tegenover lasten

Inzicht bieden in kansen voor professionals om eigenaarschap te ontwikkelen in dienstverleningsprocessen



Frank Faber
Ministerie BZK

25 juni 2015

Nieuwe tijd vraagt nieuwe oplossingen

1. Plaatsonafhankelijk werken ?
2. Digitalisering van de dienstverlening ?
3. Multichannel benadering ?
4. De burger centraal stellen ?
5. Klanttevredenheid van '7' naar een ruime '8' ?
6. Klantgerichte, vriendelijke attitude ?
7. Goedkopere en betere dienstverlening door gebruikersperspectief als uitgangspunt te nemen?



Paradigmashift

‘Beter en goedkoper’diensten leveren door het gebruikersperspectief uitgangspunt te laten zijn in dienstverleningsprocessen

Think differently : glow-in-the-dark-lines



Herkenbaar ?

Waaruit bestaat de verandering?



**IK WIL MIJN TIJD
NUTTIG
VERSPILLEN**

Loesje

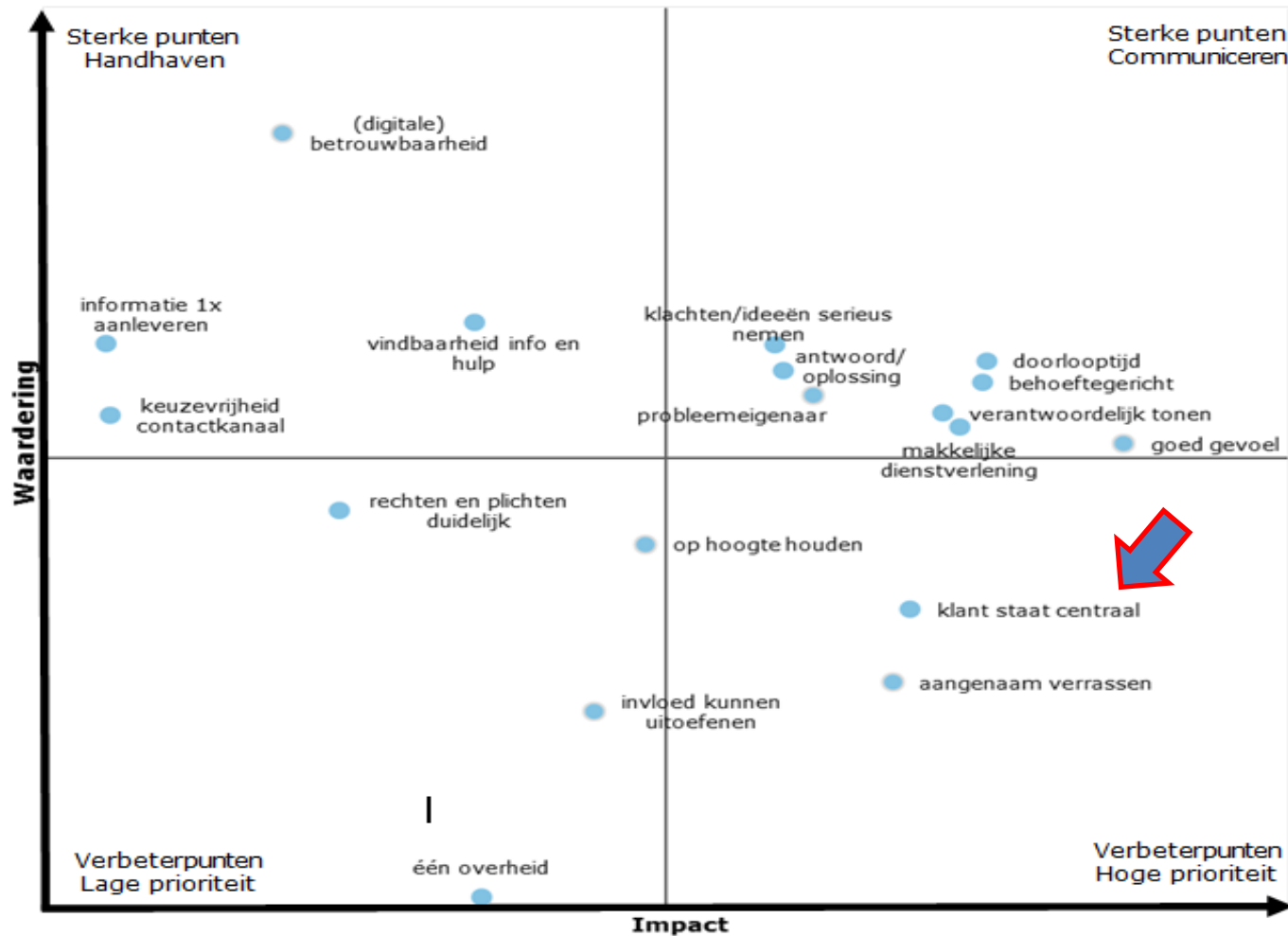


Waar beginnen en hoe?

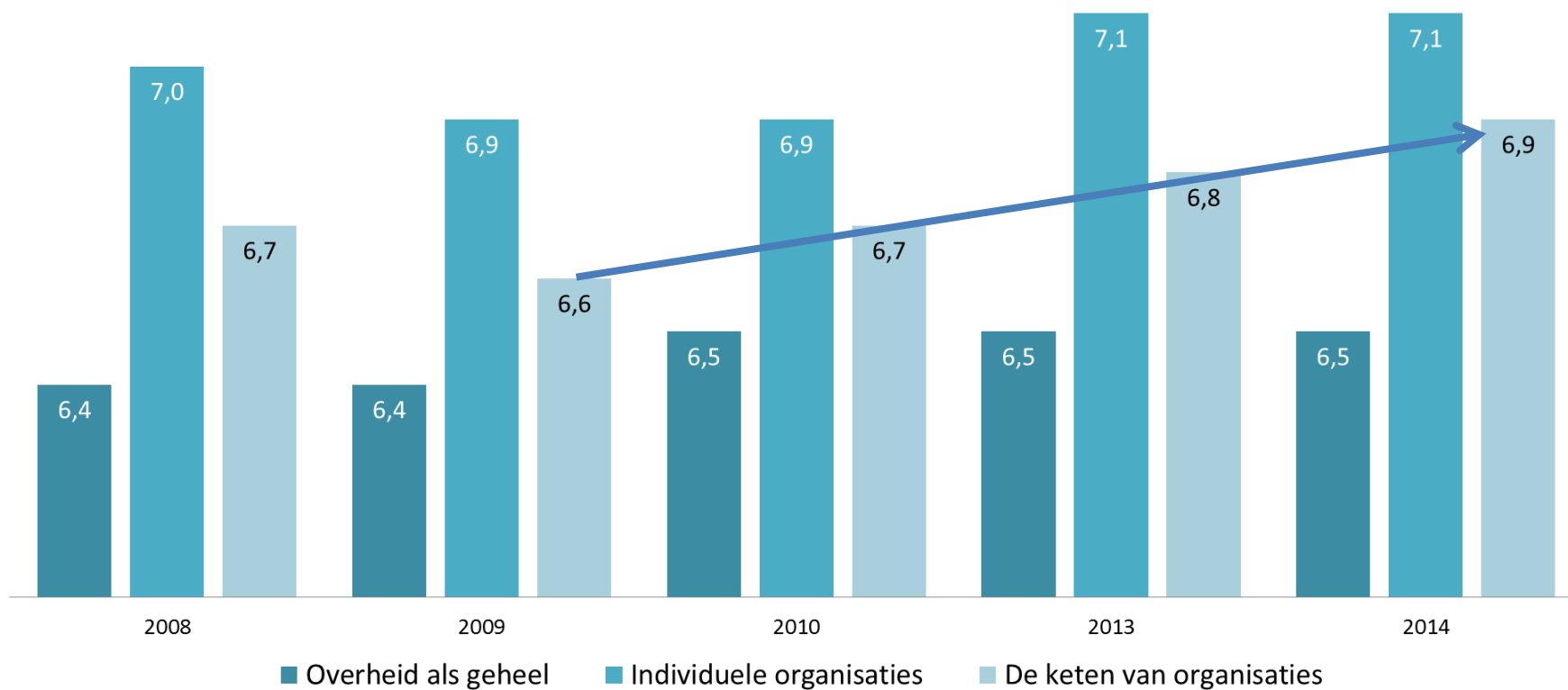


..... zoek er de instrumenten bij (incl. de Tolteken) voor persoonlijke effectiviteit

Prioriteitenmatrix totale overheidsdienstverlening



Gemiddelde waardering overheidsdienstverlening 2008-2014



Gebruikersperspectief als voorwaarde voor *betere en goedkopere* dienstverlening

Resultaat is meer efficiëntie door:

- minder onnodige contacten
- snellere procedures, minder onnodige controles
- minder klachten
- minder bezwaarprocedures
- goedkopere kanalen
- minder hulpverleners per gezin/ betere afstemming
-

1^e stap is meer aandacht voor de gebruiker en **minder** voor:

- inefficiënte onderzoeken naar klanttevredenheid
-
-
-
-

Net Promoter Score voor de publieke sector (g-NPS)

3^e generatie klantonderzoek

luisteren



Graag ontvangen wij uw mening over onze dienstverlening:

1. In hoeverre verwacht u – op een schaal van 0 (zeker niet) tot 10 (zeer zeker) – dat u tegen een vriend, familielid of kennis positief praat over uw ervaring met de dienstverlening waarvan u zojuist gebruik heeft gemaakt?

Kruis het vakje van uw score aan:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Waarom geeft u deze score?

3. Wat kan beter?

Mogen wij eventueel nog contact met u opnemen om een toelichting te vragen op uw reactie?

JA NEE

Zo ja, wat is uw naam:

En uw telefoonnummer
(wordt alleen voor dit onderzoek gebruikt):

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Net Promoter Score formulier

1. In hoeverre verwacht u - op een schaal van 0 (zeker niet) tot 10 (zeer zeker) - dat u tegen een vriend, familielid of kennis positief praat over uw ervaring met de dienstverlening waarvan u gebruik heeft gemaakt?'
2. Waarom geeft u deze score?
3. Wat zou er beter kunnen?
4. Mogen we eventueel contact met u opnemen voor een toelichting op uw reactie?

Zo ja, wat is uw telefoonnummer?

Hartelijk dank voor uw medewerking

The Net Promoter Score

Detractors

Passives

Promoters

0

1

2

3

4

5

6

7

8

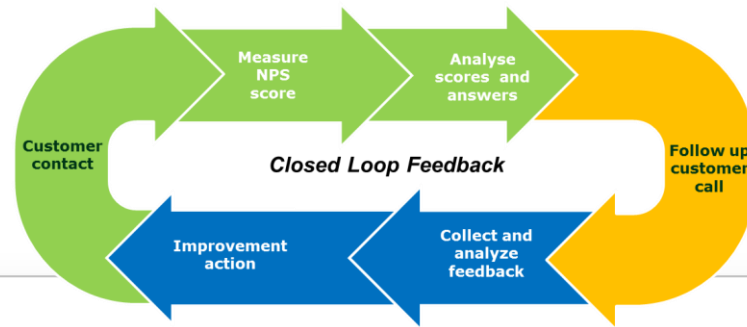
9

10

Voorbeeld NPS resultaat maar trend is belangrijk

	Number
Score op formulier	
10	4
9	14
8	40
7	52
6	21
5	29
4	8
3	8
2	6
1	6
0	11
	199
NPS – score	- 36%
Respons	32%

Drie soorten van verbetering



NPS meting

Terugbel gesprek



Service herstel



Coaching
Medewerkers



Structurele
verbeteringen

Traditioneel klanttevredenheidsonderzoek

- **Relatief weinig stuurinformatie** voor de procesverbetering,
- **relatief belastend voor burgers**
- **medewerkers zich weinig betrokken** bij het onderzoek
- **methodologische** onduidelijkheden bij vergelijking

Middelen om digitale transacties te stimuleren
op een gebruikersvriendelijke manier

1

VINDBAARHEID



Direct
regelen

Wonen en
Leven

Bestuur en
Organisatie



Geboorte, Huwelijk & Overlijden | Paspoort, Rijbewijs & Uittreksel | Bouwen & Verbouwen | Belastingen | Meer



Waar kunnen we u mee helpen?

Zoeken

Online regelen

Afspraak maken

Afvalinzameling

Meldingen

VVV Montferland

Online regelen

Onderwerpen die u online kunt regelen. Houdt uw DigiD bij de hand.



Verhuizing doorgeven



Hond aan- of afmelden



Subsidies



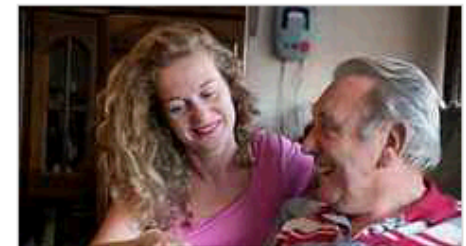
Evenementen



Bijstand, wijziging
doorgeven



Meer online regelen



Vragen over de
veranderingen van de zorg?
Kom naar de markt!

1

2

3

4

5

||

Paspoort, Rijbewijs &
Uittreksels

Geboorte, Huwelijk &
Overlijden

Belastingen

Contactgegevens

Bezoekadres

2

geen onnodige kanaalswitches



Afspraak maken

Afspraak maken

Onderwerp	Datum/tijd	Uw gegevens	Overzicht	Bevestiging
------------------	------------	-------------	-----------	-------------

Waarvoor wilt u een afspraak maken?

Tip: U kunt dit ook direct online aanvragen. U hoeft daarvoor niet naar het gemeentehuis te komen.

Geef nu online uw verhuizing door! >

Verhuizing doorgeven

[X Verwijderen](#)

[Nog een onderwerp toevoegen](#)

Tijden ophalen >



taalgebruik

- onduidelijke plichten
- juridische teksten
- “digitale meldingen alleen tijdens kantooruren worden ingelezen”

Helder:

“Een uittreksel uit de basisregistratie personen (BRP) is een bewijs dat u in de gemeente Haarlem bent ingeschreven. Het bevat minimaal uw naam, adres, geboortedatum en geboorteplaats. Vraag bij de instantie waarvoor u een uittreksel aanvraagt welke gegevens er nog meer op het uittreksel moeten staan.”

4

tablet/smartphone



5

Promotie bij gemeente zelf

1 *KCC verwijst naar digitale kanaal*



Goed Opgelost! *Goed voorbeeld doet goed volgen*

2

[Home](#)

[Bij mij in de buurt](#)

[Alle onderwerpen](#)

[Alle voorbeelden](#)

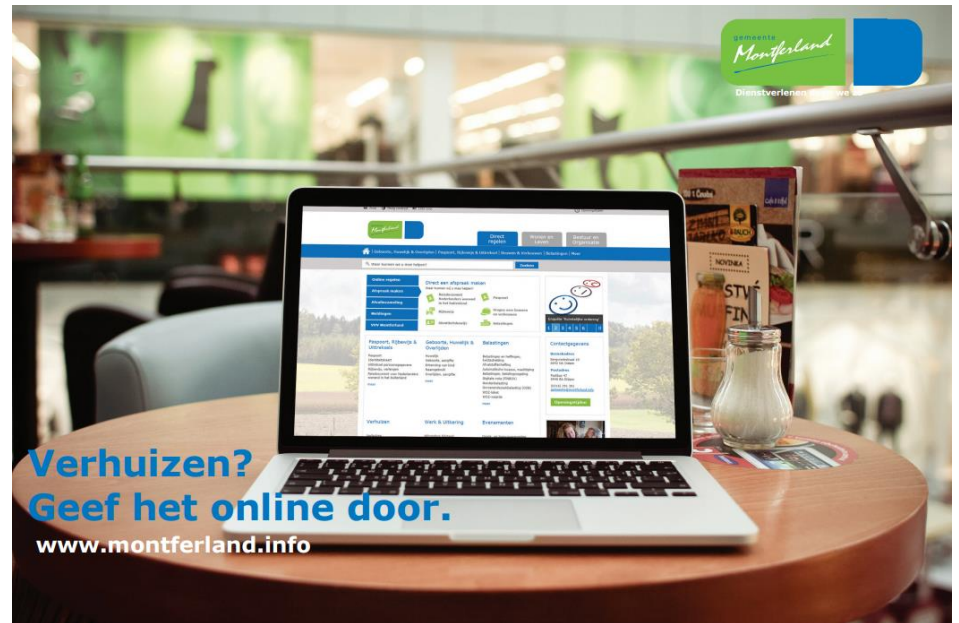
[Herken Regeldruk](#)

Je bent hier: [Home](#) / [Onderwerp](#) / [Digitale dienstverlening aan burgers](#) / Negentig procent aanvragen leerlingenvervoer in Veere digitaal met DigiD

Negentig procent aanvragen leerlingenvervoer in Veere digitaal met DigiD

6

Promotie bij burgers





Digivaardigheid



DIGISTERKER — WERKEN MET DE E-OVERHEID

Digisterker stelt zich ten doel burgers te leren werken met de elektronische overheid. Zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, het UWV en de Belastingdienst.



Intern op de agenda



Delft: minder contact, meer digitaal

In de gemeente **Delft** speelt een aantal ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening. **Het motto luidt: minder balie- en telefooncontact, meer digitaal contact.** Zo werkt

December 2012

De informatie in deze publicatie is vrij van rechten, tenzij er bij een tekst, foto of illustratie uitdrukkelijk is aangegeven dat er een auteursrecht van toepassing is. Het is toegestaan teksten uit deze publicatie te (her)gebruiken met als bronvermelding: "Face to Face Dienstverlening in 2020", VDP December 2012.



Prijsdifferentiatie

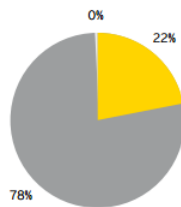


Benchmark digitale dienstverlening overheid 2014 Ontwikkeling digitale dienstverlening van gemeenten onvoldoende

Algemene uitkomsten onderzoek:

Prijsdifferentiatie

Eén op de vijf gemeenten hanteert prijsdifferentiatie tussen het digitale en het fysieke loket om het gebruik van het digitale loket te stimuleren. Wij constateren evenals in voorgaande jaren een sterke relatie tussen het inwonertal van een gemeenten en het toepassen van prijsdifferentiatie.



■ Online goedkoper ■ Geen prijsverschil ■ Online duurder

Leges uittreksels & verklaringen



Omschrijving	Leges 2014	Leges 2015
Uittreksel uit de basisregistratie personen BRP (tot 06-01-2014 gemeentelijke basisadministratie personen GBA)		
- aanvraag aan de balie of per post	€ 14,45 *	€ 14,45
- aanvraag digitaal	kosteloos	€ 7,50



Samenwerking ketenpartner



woningcorporatie

hogeschool



Zwolle

GEMMA e-Formulieren

- 1 • [Uittreksel uit de Burgerlijke Stand aanvragen](#)
- 2 • [Uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie \(GBA\) aanvragen](#)
- 3 • [Verhuizing doorgeven](#)
- 6 • [Naamgebruik veranderen](#)
- 7 • [Geheimhouding persoonsgegevens indienen/intrekken](#)
- 5 • [Verhuizing naar het buitenland](#)
- 8 • [Klacht indienen](#)
- 9 • [Afspraak maken grofvuil ophalen](#)
- 10 • [Bezwaar indienen](#)
- 11 • [Melding openbare ruimte](#)
- 12 • [Automatisch betalen aanvragen, wijzigen of stoppen](#)
- 13 • [Kwijtschelding aanvragen](#)
- 14 • [Hond aan- of afmelden voor hondenbelasting](#)
- 15 • [aanvraag voor overzicht/gebruik BRP-gegevens](#)
- 16 • [Subsidie aanvragen of subsidie gebruik aantonen](#)
- 17 • [Tegemoetkoming leerlingenvervoer aanvragen](#)
- 18 • [Vakantie/verblijf in het buitenland melden](#)
- 19 • [Marktplaatsvergunning aanvragen](#)
- 20 • [Standplaatsvergunning aanvragen](#)
- 21 • [Rioolaansluitvergunning aanvragen](#)

2. Responsive websites bij overheid



servicenormen (professionele zelfnormering)



Als u via de website iets met ons regelt of aanvraagt, krijgt u altijd een bevestiging te zien. Ook sturen wij u een mail. In deze bevestigingsmail staat alle informatie over uw aanvraag, en ook de maximale levertijd.

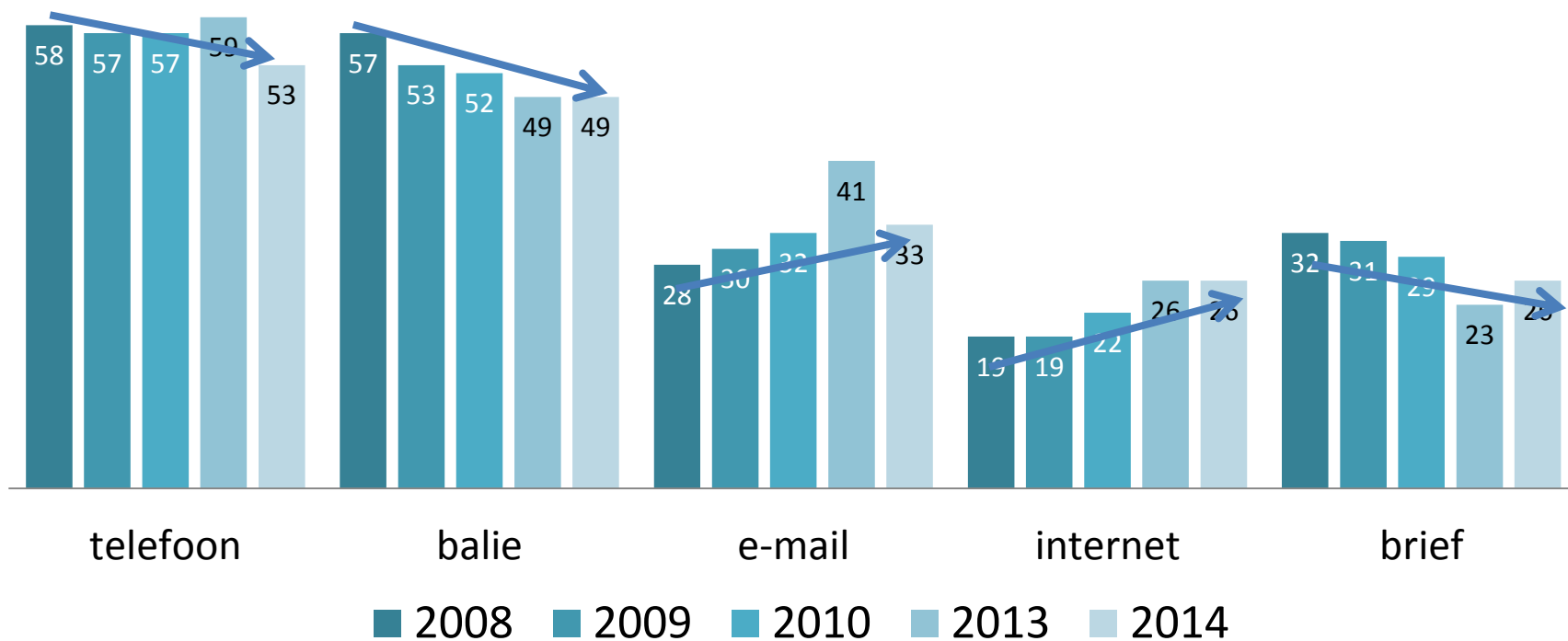
Voorbeeld van servicenorm



In de e-mailbevestiging van de afspraak staat een link. Met die link kunt u de afspraak wijzigen of afzeggen.

Lichte verschuiving richting digitaal kanaal

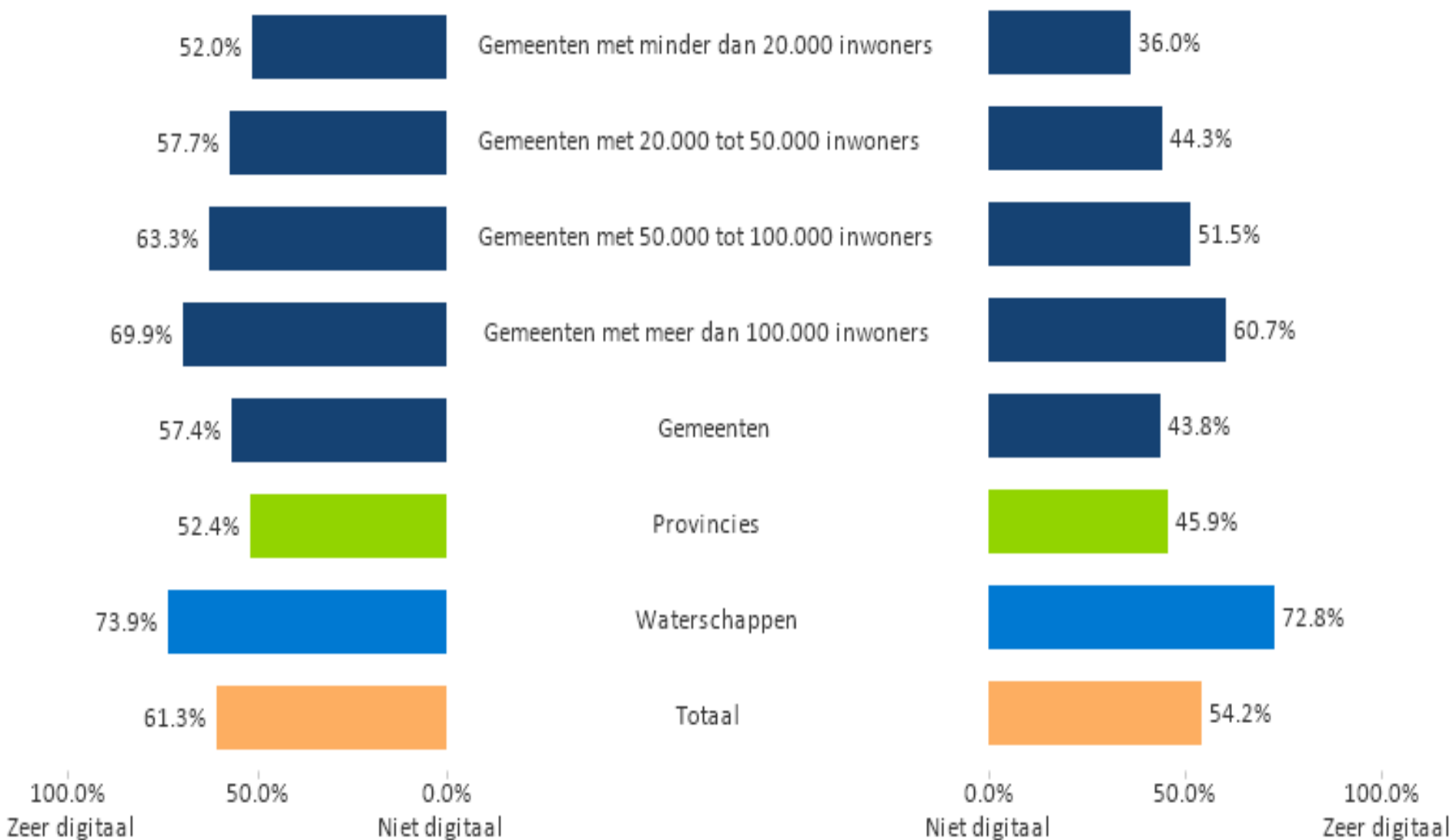
- **GEBRUIK CONTACTKANALEN** (meer antwoorden mogelijk)



Gemiddelde digitale volwassenheid per doelgroep

Burgers

Ondernemers



Berichten over uw buurt

Via overheid.nl kan een attendering nu al worden aangevraagd

De wegwijzer naar informatie en diensten van alle overheden

overheid.nl > Hoog contrast Tekstgrootte - +

Home **Particulieren** Ondernemers Overheidsinformatie Over deze site Contact English Help Sitemap Zoeken

Inloggen MijnOverheid DigiD

Producten
Producten, diensten en contactgegevens

Overheidsinformatie
Beleid en regelgeving

Bij u in de buurt



Particulieren
Informatie voor particulieren bevat een aantal links naar websites waar speciaal voor particulieren informatie te vinden is.

Ondernemers
Informatie speciaal voor ondernemers is te vinden op de website Ondernemersplein.nl.

Direct naar

Berichten over uw buurt
Zoek in berichten en bekendmakingen van gemeenten, provincies, waterschappen en de rijksoverheid.

Berichten over uw buurt >

Blijf op de hoogte!
Meld u aan en ontvang berichten over uw buurt per e-mail >

Direct naar

- Europese wet- en regelgeving >
- Landelijke wet- en regelgeving >
- Wetgevingskalender >
- Verdragenbank >
- Internetconsultatie >
- Lokale wet- en regelgeving >
- Ruimtelijkeplannen.nl >
- Staatscourant >
- Staatsblad >
- Tractatenblad >
- Gemeentebblad >
- Provinciaal blad >
- Waterschapsblad >
- Blad gemeenschappelijke regeling >
- Alle bladen van vandaag >

Post van de overheid

Adressen overheidsorganisaties >

Producten en diensten >

Open data >

Berichten over uw buurt

home > Overheidsinformatie

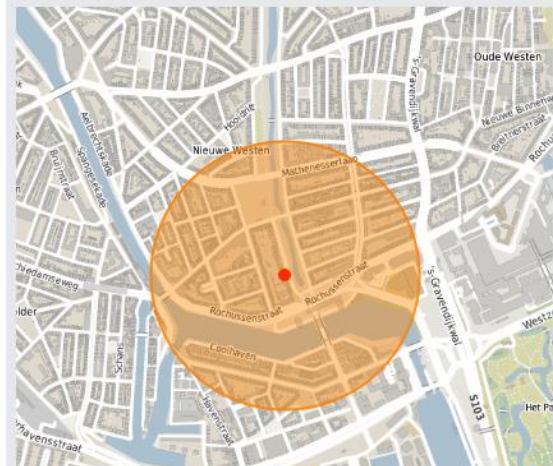
Berichten over uw buurt - Stap 3: De reikwijdte

Berichten met betrekking tot een adres in de gemeente

Stap 1 2 3 4 5

Geef hier aan binnen welke straal u berichten wilt ontvangen die betrekking hebben op een adres in de gemeente. De straal wordt berekend rond de door u in Stap 1 opgegeven postcode: 3023BG.

- 250 meter
- 500 meter
- 1000 meter
- 1500 meter
- 3000 meter
- Hele gemeente




Berichten over uw buurt 8

> home > Overheidsinformatie

Berichten over uw buurt - Stap 4: Organisatiekeuze

Overheidsorganisaties

Stap 1 2 3 **4** 5

Behalve van uw gemeente kunnen berichten over uw buurt ook afkomstig zijn van andere overheidsorganisaties. 

Alle overheidsorganisaties

Keuze specificeren

- Deelgemeente
- Gemeente
- Provincie
- Regionaal Samenwerkingsorgaan
- Rijkswaterstaat
- Waterschap

Vorige stap

Volgende stap >

Waarom Gebruiker Centraal?



Sluit je aan!

Bijeenkomsten:



2 juli, Zwolle - Toptaken

9 september, Rotterdam
Inspiratiemiddag digitale dienstverlening



Mailinglijst:

GebruikerCentraal@ictu.nl



@GebrCentraal

Suggesties ?



frank.faber@minbzk.nl