



Schagen maakt een omslag naar een betere klantbeleving



GEMEENTE
Schagen

Schagen maken we samen

DIPLOMA



NON SCHOLAE SED VITAE DISCIMUS

DIRECTIE EN EXAMENCOMMISSIE VAN BEECKESTIJN BUSINESS SCHOOL VERKLAREN DAT

Anja van Egmond-Schilder

22/6/1970

MET SUCCES HEEFT DEELGENOMEN AAN DE OPLEIDING

*Service Excellence
Post-HBO
Najaar 2019*

REGISTER

DEELNEMER WORDT O.B.V. HET BEHAALDE RESULTAAT OPGENOMEN IN HET REGISTER

DATUM

Leusden, 14 februari 2020

HANS MOLENAAR
DIRECTEUR BEECKESTIJN BUSINESS SCHOOL

DE GEËXAMINEERDE

Anja van Egmond



BEECKESTIJN BUSINESS SCHOOL IS HET OPLEIDINGSINSTITUUT VOOR ONLINE MARKETING, ONLINE COMMUNICATIE EN CUSTOMER MANAGEMENT EN COMBINEERT STRATEGIE, THEORIE EN PRAKTIJKKENNIS IN KORTDURENDE, PRAKTISCHE OPLEIDINGEN EN TRAININGEN.

Hoe de gemeente Schagen haar missie en visie omzet in een service strategie, om uit het oogpunt van de klant blijvend en organisatiebreed een goede dienstverlening te bieden.



GEMEENTE
Schagen

Samen werken aan geluk

“ Alles wat wij doen en laten, draagt bij aan het geluk van onze inwoners, ondernemers en medewerkers.



Uitkomst burgerpeiling en interviews

Ruim 80 klanten gesproken

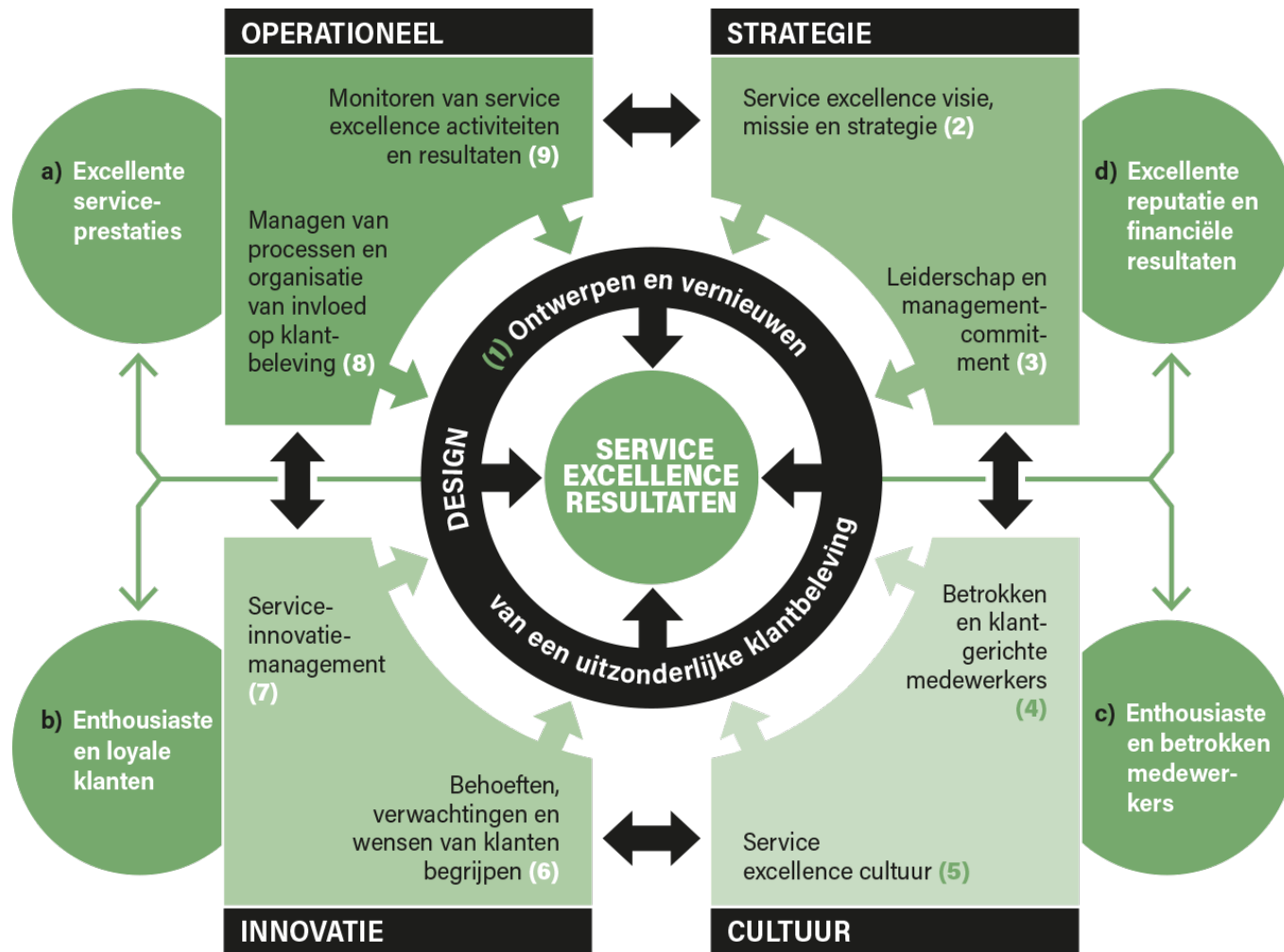
- ☐ “waar staat je gemeente”: 6,7 voor dienstverlening
- ☐ Geluksvisie van de gemeente is een wassen neus!
- ☐ Voelen zich niet gehoord en gezien
- ☐ Geen mogelijkheid participatie
- ☐ Van het kastje naar de muur
- ☐ Te lang wachten voordat er werd teruggebeld
- ☐ Te vaak helemaal geen reactie



Uitkomst interviews collega's

- ☐ Onvoldoende bekend hoe klachten afgehandeld moeten worden
- ☐ Wij kunnen mensen niet gelukkig maken!
- ☐ Klanten worden vaak boos of gefrustreerd
- ☐ Klachtafhandeling en klantcontact is moeilijk of lastig
- ☐ Afhandelen van verzoeken en klachten kost teveel tijd GEEN PRIORITEIT





- ☐ Integrale aanpak (alle teams betrokken)
- ☐ Inwoners mee laten denken en doen (2 inwoners in projectteam)
- ☐ Begeleiding vanuit LEAN Team
- ☐ Directie ondersteunt het project
- ☐ Mens is leidend, proces past zich hier op aan
- ☐ Communicatie is essentieel (intern als extern)
- ☐ Kritisch op onze visie



Opbrengst:

- ☐ Nieuwe visie! **Schagen maken we samen**
- ☐ Oprichting klantenservice (eerste gemeente in Nederland!!)
- ☐ Participatieplatform samen.schagen.nl
- ☐ Eenvoudig stappenplan voor organisatie en klanten
- ☐ Aanpassingen op onze website (klachten, tips en complimenten)
- ☐ Klantwaardering gestegen naar 8,9
- ☐ 62% van alle klachten binnen 1 week afgehandeld (was 11%)



GEMEENTE
Schagen

Schagen maken we samen



Reacties van onze klanten

Ik ben blij, dat ik als inwoner van de gemeente, de kans heb gekregen om mee te denken. Ik hoop dat er op deze manier een meer effectieve afhandeling van het klantcontact komt waarbij mensen weer in contact treden met elkaar.

Ik voel me gehoord en serieus genomen door hoe ik ben benaderd en mijn klacht is afgehandeld.

Ondanks dat er inhoudelijk niets met mijn klacht kan worden gedaan, voel ik me blij door de duidelijke en prettige manier waarop mijn klacht is opgepakt.

Wat een goed initiatief om als gemeente een klantenservice te hebben. En wat een snelle afhandeling van mijn klacht!



GEMEENTE
Schagen

Schagen maken we samen



Wat werkt tegen?



GEMEENTE
Schagen

Schagen maken we samen



Bevindingen?

- ☐ Service Excellence Model geeft geweldige handvatten in een verbeterproces
- ☐ Directe link met projectmanagement, hostmanship, klantreizen en LEAN
- ☐ Visie was bij ons papieren tijger. Sluit niet aan bij de daadwerkelijke beleving van de klant en was niet realistisch
- ☐ Kan ook in een reorganisatie/verandertraject worden toegepast (continue verbeteren)



GEMEENTE
Schagen

Schagen maken we samen



Hoe nu verder?

- ☐ Klantenservice is een voorbeeld voor de gehele organisatie
- ☐ Nieuw dienstverleningsprogramma voor de gehele organisatie
- ☐ Competentie's voor nieuwe medewerkers (klantgericht en dienstverlenend)
- ☐ Voorlichting aan andere gemeenten en organisaties
- ☐ Continue verbeteren op basis van feedback klanten

STRIVE FOR
Progress
== NOT ==
Perfection



GEMEENTE
Schagen

Schagen maken we samen

