

Strategisch communicatieadvies

Dienstverlening: kleine dingen maken het verschil



Kiki Leijdekkers
Student Communicatie

11-09-2017

Inleiding

Aanleiding:

- o Motie 'Dienstverlening': in de praktijk nog te veel 'paarse krokodillen'. Samen met inwoners kijken naar de kwaliteit van de dienstverlening en wat hieraan kan worden verbeterd.
- o Ambtelijke organisatie: scherp kijken naar de dienstverlening en het hulpmiddel communicatie

Adviesvraag:

'Op welke manier kan communicatie bijdragen aan een betere kwaliteitsperceptie van de klanten van de KCC dienstverlening van gemeente Almelo?'

Onderzoek

Onderzoeksvraag: *'Wat is de kwaliteitsperceptie van de klant van de KCC dienstverlening van gemeente Almelo en in hoeverre verschilt deze van de huidige communicatie en managementperceptie?'*

Deelvragen:

- Wat is de visie en perceptie van het management op de dienstverlening van het KCC?
- Wat zijn de verwachtingen van klanten van de KCC dienstverlening?
- Hoe beoordelen de huidige klanten de technische, functionele en relationele kwaliteit van de KCC dienstverlening van gemeente Almelo?
- Hoe is de huidige communicatie ingericht van de KCC dienstverlening?

Methoden:

- Negentien (half-gestructureerde) interviews met klanten
- (half-gestructureerde) interviews met 3 teammanagers KCC
- Observaties in de hal en bij het callcenter
- Deskresearch naar huidige communicatie en visie dienstverlening

Onderzoeksresultaten

Er gaat veel goed in de dienstverlening van het Klantcontactcentrum. Klanten geven ook nog punten aan die beter kunnen:

- Klanten missen een tussentijdse terugkoppeling bij producten en diensten met een doorlooptijd;
- Meer dan de helft van de klanten geeft aan dat de nummering van de schermen in de publiekshal niet duidelijk is. Daarnaast werd de zij-informatie door 82% van de respondenten niet gelezen.
- De mening van de klant over vrije inloop en op afspraak naar de gemeente verschilt. Er zitten meer voordelen aan dienstverlening op afspraak voor de klant;
- De klant komt graag telefonisch in contact, ervaart dit goed, maar heeft nog niet altijd het gemak van de website heeft ondervonden;
- Klanten niet altijd ervaren dat de gemeente verantwoordelijkheid neemt en toont bij complexe/bijzondere situaties, bijvoorbeeld als klanten meerdere producten tegelijk afnemen.

Adviespunten

1. Tweejaarlijks in dialoog gaan met de klant om de dienstverlening af te kunnen stemmen op de behoeften en wensen van de klant (interactieve beleidsvorming).
2. De tussentijdse communicatie te verbeteren door processen, termijnen en afspraken te communiceren en een tussentijdse terugkoppeling te geven bij producten en diensten met een doorlooptijd.
3. Effectiever en duidelijker communiceren op de televisieschermen in de publiekshal. Hiermee kunnen testen gedaan worden en informatie over de nummering kan ook op het bonnetje dat klanten trekken bij binnenkomst worden gezet.
4. Het maken van een (digitale) afspraak voor baliedienstverlening promoten aan de klanten, maar de combinatie van vrije inloop en afspraak behouden.
5. De klant doorverwijzen naar het digitale kanaal bij de kanalen balie en telefonie (allereerst door middel van scripts/artikelen op de Kennisbank te maken).
6. Verantwoordelijkheid nemen en tonen aan de klant bij dienstverlening in complexe/bijzondere situaties.