



Aan de leden van de Gemeenteraad van Lansingerland

Dienstverlening & Bedrijfsvoering
Service & Contacten

Postbus 1
2650 AA Berkel en Rodenrijs

Nadere informatie
Jolijn Vermeylen

Telefoon
14 010

E-mail
info@lansingerland.nl

Website
www.lansingerland.nl

Verzenddatum 21 mei 2019
Ons kenmerk U19.03854
Uw brief van

Onderwerp Informatie over motie klantreizen

Geachte heer, mevrouw,

In de raadsvergadering van 2 november 2017 nam u de motie *Klantreizen* aan. Deze motie roept het college op om op basis van de pilot in 2018 een minimaal aantal klantreizen per jaar te bepalen en over de resultaten van deze klantreizen te rapporteren in de jaarstukken (M2017-43). Klantreizen zijn van grote waarde om in beeld te krijgen hoe inwoners en ondernemers de dienstverlening van onze gemeente ervaren. Met deze brief informeren wij u over de klantreizen, de pilot en de borging van het uitvoeren van klantreizen. Met deze brief beschouwen wij motie M2017-043 als afgedaan.

Klantreizen

Een klantreis is de reis langs organisaties en diensten die een persoon aflegt nadat hij een product of dienst bij de gemeente aanvraagt. Door een klantreis te doorlopen, leert de gemeente hoe wij de dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners¹ het best inrichten. We krijgen grip op klanttevredenheid en het is - met andere woorden - een uitstekend middel om 'van buiten naar binnen' te denken (wat terug komt in de Visie op Dienstverlening). Dit geeft handvatten hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren en laten aansluiten op de wensen van onze inwoner. Efficiënter, eenvoudiger en klantgerichter werken staan daarbij hoog in de resultatenlijst.

Pilot

In 2018 voerden wij vier klantreizen uit in de Pilot Klantreizen. We doorliepen de reis rondom het aanvragen van een uittreksel, het doorgeven van een verhuizing, het aanvragen van reisdocumenten en het sluiten van huwelijken. Uit deze klantreizen zijn verschillende verbeterpunten naar voren gekomen. De meeste verbeterpunten zijn redelijk makkelijk te implementeren zoals het verduidelijken van de openingstijden van het servicepunt in Bleiswijk of het vereenvoudigen van de teksten op onze website. Andere oplossingen hebben wat meer voeten in aarde maar zijn zeker goede aanvullingen op onze dienstverlening. Denk aan het ontwikkelen van een trouwagenda, het inzetten van gastheren en -

¹ Waar wij spreken over inwoners, bedoelen we ook bedrijven en instellingen

vrouwen en het verruimen van de openingstijden van het gemeentehuis, het callcenter en whatsapp (deze verbeteringen zijn opgenomen in het collegeprogramma en de kaderbrief). De verbeterpunten lijken vaak verrassend simpel en voor de hand liggend. Maar juist door het doorlopen van een klantreis weten we zeker dat deze verbeterpunten ook werkelijk aansluiten op de wensen van de samenleving. We bedenken het niet langer vanachter ons bureau maar luisteren naar onze inwoners en geven - voor zover mogelijk - uitvoering aan wat zij willen en wensen. Uiteraard altijd binnen de juridische en financiële kaders zonder de reguliere bedrijfsvoering uit het oog te verliezen.

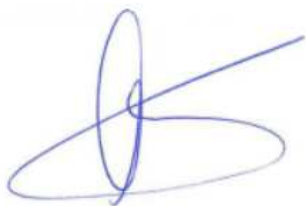
Borging

Nu de pilot positief is afgerond, inventariseren we in het derde kwartaal van 2019 welke processen in de organisatie in aanmerking komen voor een klantreis. Hierbij promoten we klantreizen actief en halen organisatiebreed bij de teams input op. Het verbeteren van dienstverlening is immers van ons allemaal. Aan de hand van deze inventarisatie maken we een planning voor de uit te voeren klantreizen en in welke vorm deze worden uitgevoerd. Verder richten we ons op het verder personaliseren van de methodiek en het meetbaar en inzichtelijk maken van de resultaten door het uitrollen van klantsignaalmanagement.

Delen van successen

Successen mogen gedeeld worden. Daarom informeren wij u regelmatig over behaalde successen met klantreizen. Dit doen wij in ieder geval door de resultaten van klantreizen op te nemen in de jaarstukken. Maar ook door u actief te informeren over bijzondere en onverwachte successen en de doorontwikkeling van klantsignaalmanagement. Zo werken we samen aan blijde inwoners, tevreden medewerkers en een positief imago.

Met een vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Lansingerland

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop followed by a horizontal stroke and a diagonal line.

Lucas Vokurka
Secretaris

A handwritten signature in blue ink, featuring a large 'P' followed by several horizontal and diagonal strokes.

drs. Pieter van de Stadt
Burgemeester