

αpprσach

eerst delen, dan vermenigvuldigen



Klachten management

We hebben toch al een klachtenprocedure?

Inleiding

De meeste mensen zijn niet ontevreden over specifieke diensten die zij van de overheid ontvangen. Ze vinden echter wél dat het beter kan, vooral wanneer zij afhankelijk zijn van meerdere overheidsorganisaties tegelijk. Ook de Ombudsman constateerde in zijn jaarverslag 2007 dat de complexiteit van klachten over de overheid toeneemt, wat onder andere blijkt uit een toename van klachten over overheidstaken die verdeeld zijn over meerdere diensten.

(Bron: e-overheid.nl)

Beleidsvorming

Welke principes over publieksreacties en (complimenten, klachten e.d.) klachten management worden binnen uw gemeente gehanteerd en hoe past dit binnen zaakgericht werken? In hoeverre is klachtenmanagement ingebed in de gehele organisatie, wat is de rol van het Klant Contact Centrum? De volgende vragen komen daarbij onder andere aan de orde:

- Wat voor visie heeft uw gemeente op het gebied van klachtenmanagement;
- In hoeverre past klachtenmanagement in de visie en het beleid ten aanzien van uw klanten?
- Welke verwachtingen heeft uw gemeente ten aanzien van klachten management?

Sturen op inzicht

Om gericht te kunnen sturen op klantgerichtheid en efficiënte bedrijfsvoering, is het noodzakelijk de operationele (klant- en klacht)processen transparant te krijgen.

Belangrijke aspecten hierbij zijn: beleidsvorming, het klachtproces, de menselijke betrokkenheid, de verschillende communicatie-kanalen, de presentatielaag, governance, gebruik van ICT-middelen en de (informatie)behoefte van de burgers en klanten.

Efficiënte bedrijfsvoering

Onderwerpen van afstemming in het klachtproces spitsen zich in de overheidswereld vooral toe op drie vragen:

- wie is verantwoordelijk voor welke klachtgegevens?
- wie communiceert over welke klacht?
- wie neemt welke beslissingen ten aanzien van de klacht?

Vanuit informatiekundig perspectief worden gegevens uitgewisseld over: klachten ten aanzien van aanvragen, beschikkingen, registraties en dergelijke. Bepaald moet worden, welk type en soort klachten het zijn en daarbij behorende gegevens. Welke kwaliteitseisen (juistheid, betrouwbaarheid, actualiteit e.d.) worden gehanteerd en welke vormen (standaarden) worden gebruikt. Het ontwerp van deze gegevensuitwisseling vindt plaats in de gegevenslaag.

Ten slotte is er technische infrastructuur nodig om de gegevens ook daadwerkelijk te kunnen uitwisselen.

Bedrijfsvoordelen:

- Verbetering van het imago
- Optimaliseren klantgerichte bedrijfsvoering
- Stimulering klantgerichtheid van de diensten en/of afdelingen
- Samenwerking andere diensten

Klantgerichtheid en gebruikersvriendelijkheid

Bij de inrichting van de klachtprocessen dient rekening gehouden te worden met het perspectief van de klant. De klant rekent de lokale overheden af op aspecten als:

- het leveren van een tastbaar/concreet product;
- toegankelijkheid en bereikbaarheid;
- klantvriendelijkheid en nazorg;
- juiste en duidelijke antwoorden op haar informatiebehoefte; en
- betrouwbaarheid en snelheid;

Dit alles binnen de gestelde kaders en verplichtingen die van een overheid verwacht worden. Bijvoorbeeld haar zorg- en informatieplicht en de wettelijke behandel- en bewaartermijnen.

Approach

Approach biedt een integrale aanpak voor de samenhang tussen verschillende disciplines (beleid, besturing, efficiënte bedrijfsvoering, klantgerichtheid, governance, kwaliteitsborging en implementatie) en voert regie over en behoudt sturing vanaf initiatie- tot aan realisatiefase. Approach heeft hiervoor een standaard aanpak die kan worden gevormd naar uw specifieke situatie.

Awareness workshop

Op een dynamische en onderhoudende wijze definiëren we het klachtproces en de informatiebehoefte mede op basis van best practices. De workshop met het management en

architecten wordt vooraf gegaan door een inventarisatie van de al beschikbare informatie in de organisatie. Na twee weken wordt een adviesrapport opgeleverd.

Pilot

Op basis van de resultaten van de workshops wordt in samenwerking met de organisatie een Quick Win uitgewerkt op een nader te definiëren aandachtsgebied, bijvoorbeeld op besturing en regie, proces, AO/IC procedure, governance en dergelijke. De bruikbare resultaten worden iteratief, met doorlooptijden per iteratie, ontwikkeld. Het aantal iteraties is afhankelijk van de scope van het project.

Informatie aanpak

Op basis van de resultaten uit de awareness workshop en de pilot, kan men besluiten om andere aandachtsgebieden, bijvoorbeeld managementinformatie, een volledig onderdeel te laten uitmaken van de aansturing van klachten management. Stapsgewijs wordt andersoortige informatie voor de publieksdiensten of bijvoorbeeld voor een callcenter medewerker opgebouwd, waarbij investeringen altijd een duidelijke business drive hebben.

Meer informatie gewenst?

Voor meer informatie en referenties kunt u contact opnemen met Lonneke Dikmans: 033 – 246 03 04.

Approach

Venestraat 50
3861 BZ NIJKERK
www.approach-alliance.nl

Hoe scoort u op deze acht criteria?

