

Klantgerichte dienstverlening. Hoe werkt dat?

Uit de meting Klantgerichtheid in het tweede tertaal 2009 is duidelijk geworden dat personen met een vaste contactpersoon positiever zijn over de totale dienstverlening dan degenen zonder vaste contactpersoon. Hoe kun je ervoor zorgen dat de dienstverlening van je Werkplein klantgerichter wordt? Hoe pak je zo'n meting aan? Wat kan de klantgerichtheidsmeting betekenen voor een Werkplein?

Klantgerichtheidsmeting

In het tweede tertaal heeft de werkgroep Klantgerichtheid een eerste klantgerichtheidsmeting uitgevoerd. Hiervoor zijn in de maanden juni en juli 2009 werkzoekenden ondervraagd naar de klantgerichtheid van de dienstverlening in de keten werk en inkomen aan de hand van **vijf klantprincipes**.

Het oordeel over de totale dienstverlening is in het tweede tertaal met 0,1-rapportpunt gestegen naar een 6,8. Uit analyse van deze meting wordt duidelijk dat personen met een vaste contactpersoon positiever zijn over de totale dienstverlening dan personen zonder een vaste contactpersoon. Zij geven gemiddeld een 6,9, terwijl de groep zonder een vaste contactpersoon gemiddeld een 6,1 geeft.

Over de specifieke uitkomsten van de eerste meting in 2009 worden de vestigingsmanagers van het UWV WERKbedrijf en de hoofden Sociale Zaken binnenkort geïnformeerd. Ook op de website vind je dan uitgebreidere info over deze meting.

De volgende meting Klantgerichtheid vindt in het derde tertaal plaats.

Waar draait het om bij klantgerichtheid?

Klantgerichtheid is een begrip waar vele verschillende definities voor bestaan. Bijvoorbeeld:

"Klantgerichtheid is de mate waarin een organisatie in staat is aan de behoefte en verlangens van klanten te voldoen."

"Excellente klantgerichtheid is de mogelijkheid van de organisatie om constant en consistent de verwachtingen van klanten te overtreffen."

"Klantgerichtheid is een serie van activiteiten die erop gericht zijn om klanttevredenheid te bereiken; klanttevredenheid is het gevoel dat een klant heeft als een product of dienst aan zijn verwachting heeft voldaan."

Drie definities die allemaal uitgaan van min of meer hetzelfde, maar toch net anders zijn.

Waar alle definities het over eens zijn is dat het draait om de **klant**. En daar draait integrale dienstverlening ook om: Klantgerichte dienstverlening.

Klantgerichtheidsmeting

Om klantgerichte dienstverlening mogelijk te maken moet je allereerst afspreken wat je verstaat onder klantgerichtheid. UWV WERKbedrijf en gemeenten hebben in samenspraak met de klanten, 5 klantprincipes vastgesteld. Deze 5 principes kunnen worden gezien als de definitie van klantgerichtheid voor de keten. Ten tweede wil je weten hoe klanten de dienstverlening ervaren. Om dit te meten wordt aan groepen werkzoekenden van alle Werkpleinen digitaal of schriftelijk een vragenlijst voorgelegd. In de vragenlijst staan de 5 klantprincipes centraal.

In 2009 zijn er twee metingen verricht en vanaf 2010 wordt er structureel drie keer per jaar een meting gehouden. De meting wordt georganiseerd door een ketenbrede begeleidingscommissie waarin UWV, WERKbedrijf en gemeenten (G4/G27) vertegenwoordigd zijn. De resultaten van de meting geven een indicatie hoe klantgericht de dienstverlening van je Werkplein is. Aan de hand van de resultaten kun je, samen met de ketenpartners, verbeteracties opzetten. Door resultaten te vergelijken zie je welke onderdelen van de dienstverlening klantgerichter moeten worden en of de verbeteracties het gewenste resultaat hebben.

Vijf klantprincipes

De vijf klantprincipes zijn:

1. Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Hierbij wordt gelet op de volgende punten:

- Het is de klant duidelijk hoe, waar en bij wie werkzoekenden informatie over het aanvragen van een uitkering en het zoeken naar werk kunnen vinden.
- Er is voldoende informatie beschikbaar en de informatie wordt op een duidelijke manier gepresenteerd en gecommuniceerd.
- Gegevens hoeven maar één keer te worden verstrekt.

2. Persoonlijke aandacht

- In de persoonlijke contacten tussen medewerkers en klanten ervaren klanten een respectvolle, serieuze en vriendelijke behandeling.
- Er is voldoende ruimte voor klanten om hun verhaal te doen.

3. Maatwerk

- De dienstverlening van de ketenorganisaties is zoveel mogelijk op de persoon toegespitst en passend bij de persoonlijke situatie, mogelijkheden, behoeften en wensen van de klant.
- Klanten hebben een eigen inbreng in de dienstverlening die zij van de ketenorganisaties ontvangen.
- Ketenorganisaties denken met de klant mee en geven nuttige suggesties en adviezen.
- Ketenorganisaties motiveren en coachen de klant om hun eigen verantwoordelijkheid te nemen in de terugkeer naar werk.

4. Tijdigheid

- Handelingen ten behoeve van de klant worden tijdig afgehandeld.
- De reactiesnelheid op vragen vanuit de klant is hoog.
- Afspraken worden tijdig nagekomen.
- Veranderingen in de situatie of gegevens van klanten worden direct verwerkt.

5. Duidelijkheid

- Het managen van klantverwachtingen is een belangrijk onderdeel van de klantgerichte organisatie.
- Voor de klant is het duidelijk wat hij van de organisaties kan verwachten en andersom.
- De rechten en plichten van de klant worden besproken en zo nodig vastgelegd.
- Voor de klant is het duidelijk op welke wijze een beslissing tot stand komt.

Aan de hand van deze klantprincipes kom je te weten hoe je klanten de dienstverlening ervaren. Er is nu één meetinstrument dat de klantgerichtheid meet in de keten. Klanten worden nog maar voor één onderzoek benaderd, en dat is wel zo klantgericht!

Heb je vragen?

Bel naar KIOSK 088 157 37 02 of stuur een e-mail naar

klantgerichtheid@samenvoordeklant.nl

Check ook regelmatig deze website voor nieuws over de klantgerichtheidsmeting.