



TQIS

gemeente **Wageningen**

Borging kwaliteit klantcontact

Gemeente Wageningen

Topkring 's-Hertogenbosch

5 september 2024

Even voorstellen

Kunnen vertrouwen op kwaliteit & integriteit is de basis voor groei!



Jolanda van Wijk
Adviseur Dienstverlening
Gemeente Wageningen



Maurice Hartsinck
Business Manager TQIS



Arjen van Eeuwen
CEO DMCC Group

Agenda

1. Introductie Gemeente Wageningen & TQIS
2. Het wat en waarom van kwaliteit
3. De instrumenten
4. Praktijkcase Gemeente Wageningen
5. Klantgerichtheidsonderzoek
6. Tot slot: Mogelijkheid certificering KCC medewerkers

1. Introductie

Gemeente Wageningen

- Wageningen: een internationale gemeente met 42.000 inwoners
- KCC sinds 2018
- Doel: KCC naar hoger niveau tillen

Kwaliteit dienstverlening een vanzelfsprekendheid?



1. Introductie

TQIS, onderdeel van de DMCC Group – Groeien door vertrouwen



Kunnen vertrouwen op compliance & privacy bescherming is de basis voor groei



Kunnen vertrouwen op kwaliteit en integriteit is de basis voor groei



Kunnen vertrouwen op naleving van regels is de basis voor groei

2. Het wat en waarom van kwaliteit

Wat is kwaliteit?

De mate waarin diensten voldoen aan de eisen, behoeften en specificaties van de afnemer, klant en gebruiker.

Kwaliteit is een **onderhandelde en overeengekomen reeks kenmerken**, die zorgt **voor geschikte, gebruiksvriendelijke diensten**, met **consistente en stijgende normen**, en die in de loop van de tijd **veranderen om aan nieuwe behoeften en ambities te voldoen**.

(Gaster & Squires)

2. Het wat en waarom van kwaliteit

Waarom focus op kwaliteit belangrijk is

- Bruikbaarheid: kwaliteit zorgt dat diensten 'fit for purpose' zijn
- Klanttevredenheid
- Inclusiviteit
- Betrokkenheid burgers
- Betrokkenheid medewerkers
- Efficiëntie

... betrouwbaar handelen zorgt voor **vertrouwen** bij het publiek

3. De instrumenten

Inzet instrumenten - Kwaliteitsmonitoring

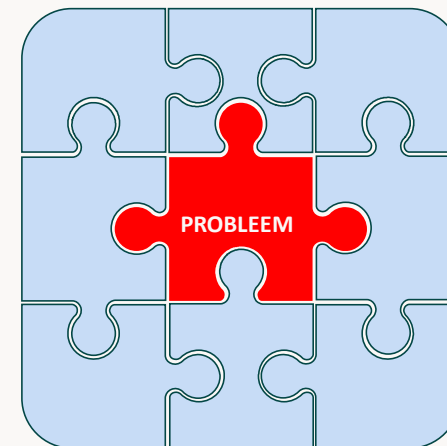


Vertrouwen ontstaat door betrouwbaar handelen!

3. De instrumenten

Waarom kwaliteitsmonitoring?

- Kwaliteitsmonitoring is ...
- Kwaliteit is **GEEN** klanttevredenheid...
- Het KCC is het **eerste aanspreekpunt** voor inwoners wanneer ze hulp, informatie of advies nodig hebben en de spil in het geheel.



Uit onderzoek blijkt dat klanten die een negatieve ervaring hebben gehad, deze ervaring gemiddeld aan 9 tot 15 andere mensen vertellen.



Uit onderzoek blijkt dat ongeveer 63% van de klanten positiever zou denken over de overheid als ze een goede klantenservice ervaring hadden gehad.

3. De instrumenten

Inzet instrumenten – Coaching & training



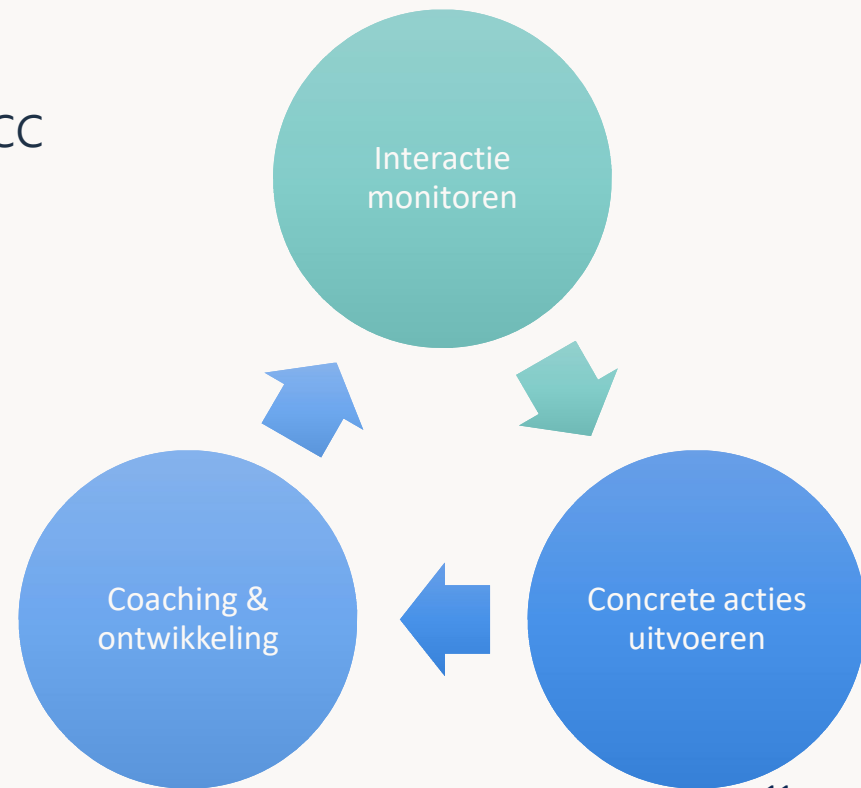
Vertrouwen ontstaat door betrouwbaar handelen!

Meetbare impact op de dienstverlening

Kwaliteit = “georganiseerde zorgvuldigheid” anders toevalstreffer

- Inspireren en overtuigen medewerkers én MT
- “Olievlek” effect, kwaliteit gaat verder dan het KCC
- Concrete acties leiden direct tot resultaat

- *Voorkom dat kwaliteit een blinde vlek is!*



4. Gemeente Wageningen

In de praktijk bij Gemeente Wageningen



Jolanda van Wijk, Adviseur Dienstverlening Gemeente Wageningen

4. Gemeente Wageningen

In de praktijk bij Gemeente Wageningen

KCC gemeente Wageningen

4. Gemeente Wageningen

In de praktijk bij Gemeente Wageningen

Uitdagingen KCC juni 2023

Gemeentelijk onderzoek

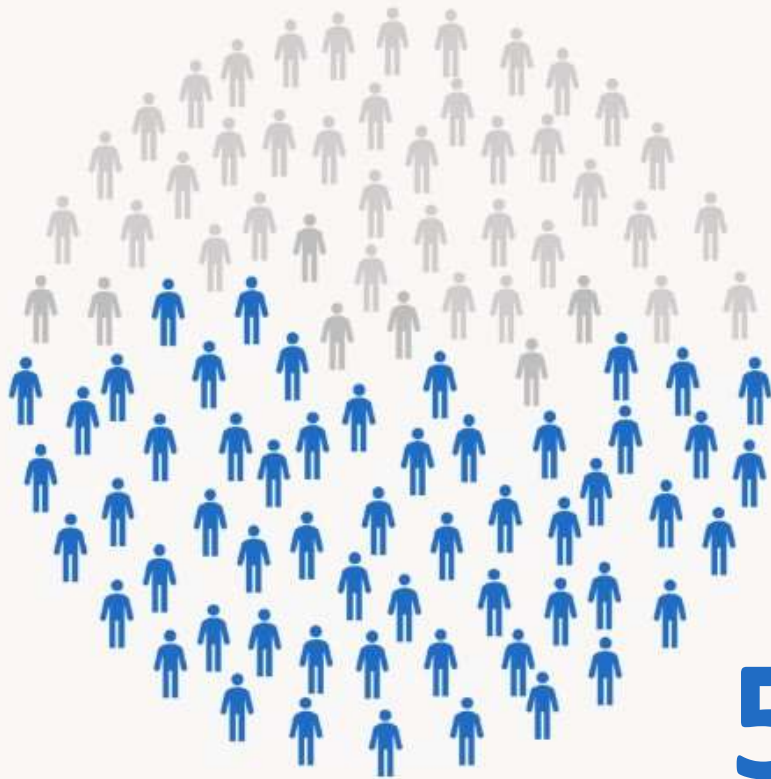
Onderzoek 2022

Inzet kwaliteitsinstrumenten door gemeenten

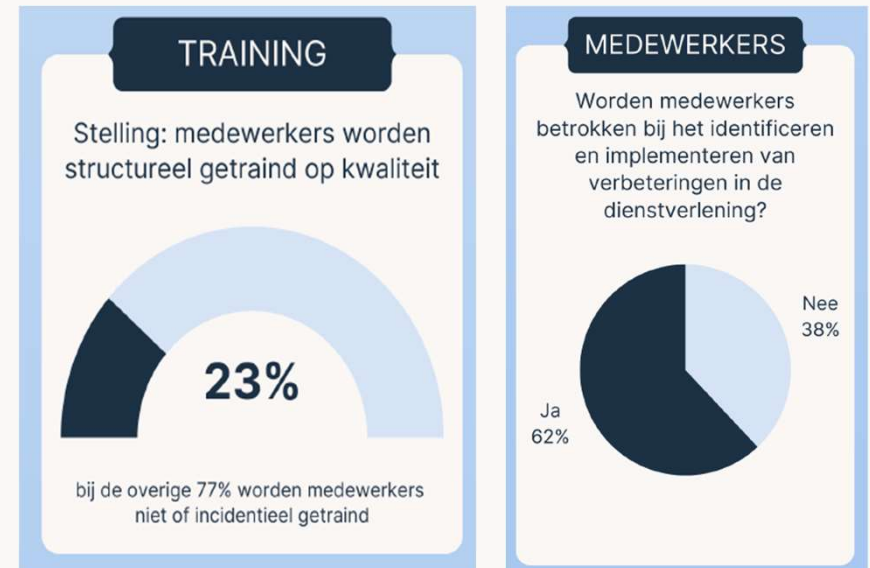
Monitoring van en sturing op wachttijd en/of het aantal wachtenden	72,04%
Uitvoering van telefonische klanttevredenheidsonderzoeken	40,86%
Uitvoering van klanttevredenheidsonderzoek per mail of post	33,33%
Monitoring van afhandelsnelheid en/of gemiddelde gespreksduur	63,44%
Monitoring op bereikbaarheid	69,89%
Uitvoeren van Quality Monitoring	8,60%
Monitoring first time fix	60,22%
Monitoring van het percentage opvolging van terugbelnotities	79,57%
Monitoring van doorlooptijd cases en/of klachten	37,63%
Benchmarking met andere gemeenten	27,96%
Onboarding traject voor nieuwe medewerkers	48,39%
Meeluisteren met gesprekken door leidinggevende/coach	47,31%
Training en coaching	69,89%
Anders	12,90%

Gemeentelijk onderzoek

Onderzoek 2023 - Feedback en evaluatiemechanismen



56%



- ✓ 37% geeft aan over voldoende middelen te beschikken voor optimalisatie kwaliteit
- ✗ Training is vaak niet structureel, hoe worden kennis, ontwikkeling en vaardigheden dan geborgd?

5. Gemeente Wageningen

Vanaf juni 2023 samenwerking TQIS



Structurele, objectieve kwaliteitsmonitoring
 Coaching
 Inspiratiesessies



Opening	Vraagnummer	Criterium
	1	Stelt de medewerker zich correct voor?
	2	Noemt de medewerker de naam van de gemeente?
	3	Maakt de medewerker gebruik van een correcte opening?
Klantvraag		
	4	Wordt correct en terecht door de medewerker doorverbonden?
	5	Herkent de medewerker de klantvraag?
	6	Wordt de inwoner door de medewerker van correcte informatie voorzien?
	7	Wordt de inwoner op correcte wijze in de wacht gezet?
	8	Ontvangt de medewerker de boodschap zonder te onderbreken?
	9	Maakt de medewerker een gerichte terugbelafpraak?
	10	Maakt de medewerker gebruik van luisteren, samenvatten doorvragen?
Gedrag		
	11	Is de toonzetting juist?
	12	Komt de medewerker professioneel over?
	13	Toont de medewerker op de juiste wijze empathie?
	14	Blijft de medewerker objectief?
	15	Is de medewerker alert / proactief?
Privacy		
	16	Wordt op de juiste wijze de identiteit van de burger geverifieerd?
	17	Wordt verzoek tot informatie, inzage, correctie of verwijdering van persoonsgegevens begrepen en in behandeling genomen conform de geldende procedure?
Afsluiting		
	18	Vraagt de medewerker of de klant nog andere vragen heeft?
	19	Sluit de medewerker het gesprek correct af?
Beleidscriteria		
	20	Te bepalen door gemeente
	21	Te bepalen door gemeente
	22	Te bepalen door gemeente

5. Gemeente Wageningen

In de praktijk bij Gemeente Wageningen

Resultaten

6. Praktijkcase Wageningen

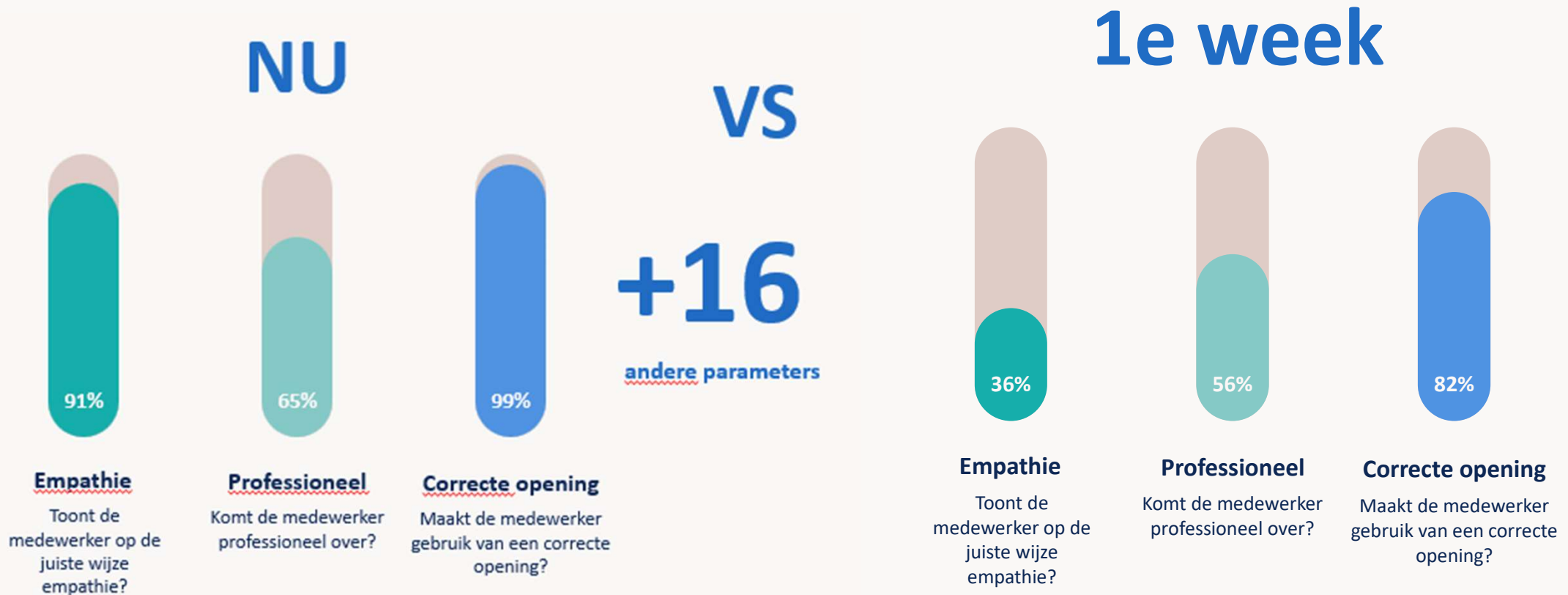
Kwaliteitscore is met 30% gestegen en sinds start monitoring steeds stabiel

Gemiddelde eerste 4 weken: 69,8%

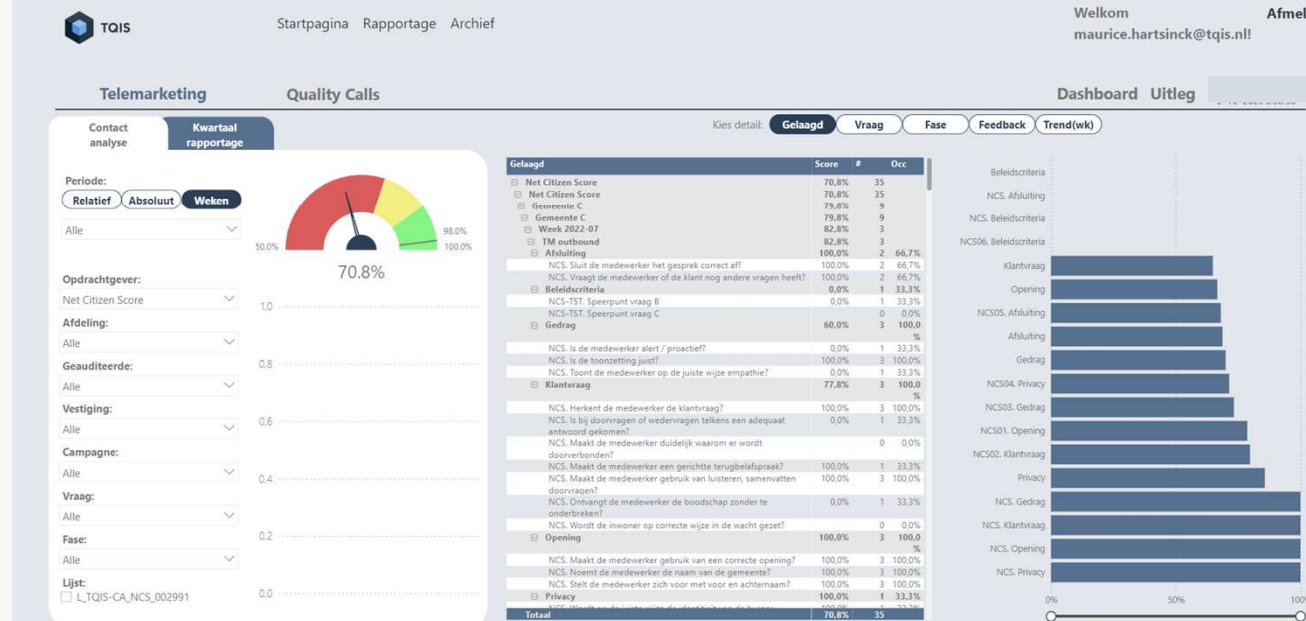
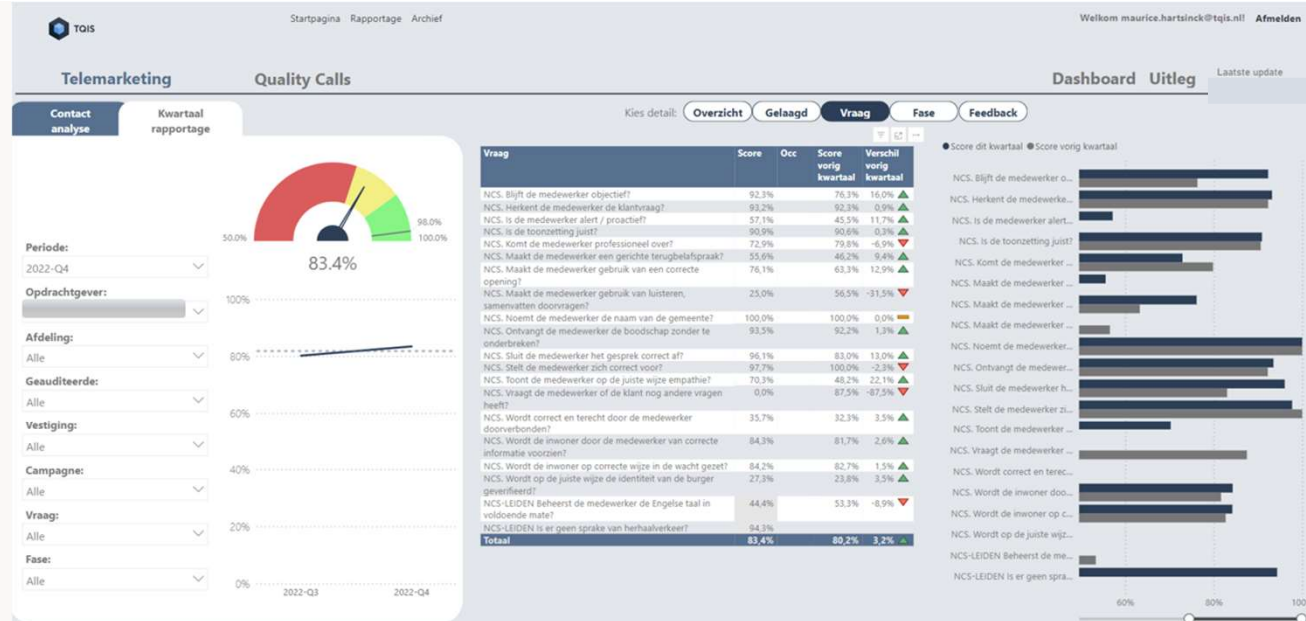
Gemiddelde laatste 4 weken: 88,7%↑



6. Gemeente Wageningen



Door maximaal
inzicht ontstaat
grip om te sturen
op alle kanalen



4. Gemeente Wageningen

In de praktijk bij Gemeente Wageningen

Hoe helpt deze samenwerking jou binnen het KCC?

Hoe helpt deze samenwerking het KCC als één van de afdelingen van de gemeente?

“Vertrouwen in de overheid begint bij de gemeente.” Wat is de toegevoegde waarde in deze samenwerking voor de inwoner?

5. Klantgerichtheidsonderzoek

KGO & KTO

KTO: enquête om inzicht te verkrijgen in de mate waarin de burger tevreden is over de dienstverlening en welke redenen hieraan ten grondslag liggen:

- Initiatief bij inwoner
- Kan grootschalig ingezet worden
- Beperkte handling -> kosten
- Niet representatief voor totale populatie
- Beperkte informatie voor individuele optimalisatie
- Beperkte informatie voor strategische besluitvorming

5. Klantgerichtheidsonderzoek

KGO & KTO

KGO: telefonisch onderzoek om inzicht te verkrijgen in de mate waarin de burger tevreden is over de dienstverlening en welke redenen hieraan ten grondslag liggen:

- Initiatief bij gemeente
- Representatief beeld
- Diep en breed beeld
 - Mening & ervaring burger
 - Beleving
 - Processen
 - Gesprekstechnieken
- Doelgerichte feedback voor individuele optimalisatie
- Waardevolle bron van informatie voor strategische besluitvorming
- Pilot: matcht dat met QM?

Tot slot

6. Certificering KCC medewerkers

Ontwikkeling opleidingstraject en certificering KCC medewerkers i.s.m. de gemeente Venray.

In gezamenlijkheid mogelijkheden bekijken?



TQIS

gemeente

wageningen

Dank voor uw aandacht!

Zijn er voor nu vragen?