Analyse / Verbeterplan Klantreizen
Bezwaar maken

ACHTERGROND
De BAR-Organisatie heeft excellente dienstverlening in een hoog vaandel staan. Vanuit het BAR-directieteam (hierna: DT) is het verzoek gekomen om de klantreis-methodiek toe te gaan passen op een aantal processen. Dit past in onze Visie op Dienstverlening en komt voort uit het programma Excellente Dienstverlening.
Met de klantreis wordt inzichtelijk gemaakt wat een klant allemaal meemaakt rondom het dienstverleningsproces, zoals onuitgesproken verwachtingen, onzekerheden, frustraties en andere emoties. Door deze methodiek toe te passen kan beter ingespeeld worden op de klantbeleving en de klantverwachtingen.

OPDRACHT
Voer een klantreis uit gericht op het proces bezwaar indienen bij de gemeente. Onderzoek bij de bezwaarmakers (de klant) hoe de ervaring is bij het indienen van en hoe het contact met de gemeente verloopt. Maak een plan met verbeteringen en breng de 'quick wins' en de 'not so quick wins' in kaart.

DE GESELECTEERDE KLANTREIS

Bij het selecteren van de klantreis hebben we ons laten leiden door de organisatie. We zijn op zoek gegaan welke afdeling graag met een klantreis aan de slag wilden gaan en welke klantreis willen ze graag in beeld brengen. Maar we willen vooral ook de organisatie enthousiast krijgen om te gaan werken met de klantreis. De eerste stap in het verwerven van draagvlak voor een klantreis, is het vinden van een sponsor. Een sponsor is een persoon met beslissingsbevoegdheid. De sponsor voor deze klantreis is afdelingsmanager Jos van de Waal.

DOEL
In het dagelijks handelen willen we echt en concreet betekenis geven aan de vier kernwaarden van onze organisatie en de inwoners centraal stellen.
We gaan het proces doorleven door de ogen van de klanten, de mogelijkheden en belemmeringen inzichtelijk maken en vanuit de organisatievisie, waar nodig, opnieuw vormgeven en vastleggen (daadwerkelijk veranderen dus).
Het doel van de klantreis 'bezwaar maken' is om meer inzicht te krijgen in welke mate we het klantproces beter kunnen inrichten, zodat klanten zich geholpen voelen.
Het tweede doel is om inzicht te krijgen hoe de klant dit proces beleefd. Waar zitten de verbeterpunten? Hoe kunnen we zorgen dat we intern en extern onze dienstverlening makkelijker/overzichtelijker/korter en duidelijker kunnen maken.

Bij deze doelen hebben we onder andere de volgende vragen onderzocht:

- Hoe ervaren onze inwoners de dienstverlening. Op basis van deze inzichten verbetert de gemeente haar dienstverlening;
- Gebruikt de inwoner het juiste/makkelijkste kanaal/kanalen voor het indienen van een bezwaar;
- Dient de klant het bezwaar zoveel mogelijk digitaal in en verloopt dit proces makkelijk; Hoe ervaart de inwoner het digitale formulier;
- Het achterhalen hoe de inwoner het klantcontact ervaart;
- Nagaan of de informatie op de website duidelijk en begrijpelijk is;
- Nagaan hoe de inwoner het horen ervaart.

PERSPECTIEF KLANT

- Alle kanalen staan open, maar we kunnen de klant naar het gewenste kanaal begeleiden, zodat hij/zij snel en gemakkelijk een bezwaar kan indienen. We zorgen hierbij voor een begrijpelijk en toegankelijk digitaal formulier.
- Voor de klant duidelijk en inzichtelijk maken wat hij/zij kan verwachten na het inleveren van het bezwaar.
- Prettig klantcontact creëren.
- Het klantproces zo inrichten, dat klanten zich geholpen voelt;

PERSPECTIEF ORGANISATIE

- Het proces zo inrichten, dat de klant zich geholpen voelt en de betrokken medewerker zijn werk efficiënt (oa op uniforme werkwijze) kan verrichten.
- Intern onze dienstverlening makkelijker/overzichtelijker/korter en duidelijker maken.
- Onderzoeken via welk kanaal of kanalen de aanvraag het beste kan verlopen.

PROCES

Als de klant het niet eens is met het genomen besluit dan kan hij/zij hier tegen bezwaar indienen. Hoe hij/zij bezwaar in moeten dienen, staat uitgelegd in het besluit. Het indienen van bezwaar kan zowel digitaal als per brief. Op de gemeentelijke websites staat uitleg hoe dit in zijn werk gaat.
Na het inboeken van het bezwaar ontvangt de klant een ontvangstbevestiging. De zaak wordt in behandeling genomen en vervolgens ontvangt de klant een uitnodiging voor het horen (voor de bezwarencommissie of door ambtelijke horen). Na het horen verstuurt de gemeente het besluit op het bezwaar.

SCOPE KLANTREIS

Onderstaande processtappen nemen we niet mee in deze klantreis:

- Het proces vóór het besluit;
- Het proces na afhandeling van het bezwaar als klant nog in beroep wil gaan;
- Als een bezwaar niet juist blijkt te zijn, dan wordt deze ontvankelijk verklaard. Dit proces is niet meegenomen in deze klantreis.

Aantallen en Succesratio

Het is op dit moment niet mogelijk om te achterhalen hoeveel bezwaren er digitaal binnen zijn gekomen en hoeveel per post. Doordat dit niet mogelijk is de succesratio (hoeveel formulieren worden er gestart, hoeveel komen er daadwerkelijk binnen en waar haakt men af in het formulier) van het digitale formulier ook niet mogelijk. Het totaal aantal is wel inzichtelijk.

2019 (1-1-2019 t/m 1-12-2019)

Totaal aantal bezwaarschriften: 359
Totaal aantal binnengekomen telefoongesprekken: 59
Unieke bezoekers website (gemeten via SiteImprove per gemeente):

- https://www.barendrecht.nl/bezwaar-maken/: 6
- https://www.barendrecht.nl/commissie-bezwaarschriften/: 0
- https://www.ridderkerk.nl/bezwaar-maken: 61
- https://www.ridderkerk.nl/commissie-bezwaarschriften: 9
- https://www.albrandswaard.nl/bezwaar-maken: 31
- https://www.albrandswaard.nl/commissie-bezwaarschriften: 11

2018 (1-1-2018 t/m 31-12-2018)

Totaal aantal bezwaarschriften: 276
Totaal aantal binnengekomen telefoongesprekken: 58
Unieke bezoekers (oude) website (gemeten via SiteImprove per gemeente):

- http://www.barendrecht.nl/inwoners-bd/producten-a-z_48584/product/bezwaar-maken_87.html: 248
- http://www.barendrecht.nl/bestuur-en-organisatie-bd/adviesorganen_48944/item/commissie-bezwaarschriften_54037.html: 83
- http://www.ridderkerk.nl/inwoners/producten-a-z_47961/product/bezwaar-maken_87.html: 122
- http://www.ridderkerk.nl/bestuur-en-organisatie/adviesorganen_511101/item/commissie-voor-de-bezwaarschriften_67108.html: 39
- http://www.albrandswaard.nl/home/onderwerpen-a-z_49541/product/bezwaar-maken_87.html: 74
- http://www.albrandswaard.nl/bestuur-organisatie-aw/adviesgroepen_510417/item/commissie-voor-de-bezwaarschriften_61519.html : 101

Er zijn duidelijk minder bezoekers op de website in 2019, maar de telefoontjes zijn niet toegenomen. De oorzaak hiervan kan eventueel nader onderzocht worden.

Lijst Quick Wins

In onderstaande lijst zijn de quick wins beschreven die we realiseren/gerealiseerd hebben. Quick wins zijn verbeteringen die snel te realiseren zijn. Een vuistregel is dat het een quick win betreft wanneer het minder dan 40 uur aan inspanning en minder dan €5.000 kost om het idee te realiseren.

Naam verbetering	Beschrijving verbetering	Kanaal	Raakt klantbeleving	Peak-end	Deadline	Wie
Informatie op de website doornemen	De uitleg onder het kopje 'Aanpak' doornemen en aanvullen. Informatie uit de brochure verwerken op de website	Website	Ja	Positief	Januari	Webteam
Standaard bezwaarclausule maken	Er zijn diverse standaard teksten in omloop. Door het maken van een standaard bezwaarclausule en deze aan te bieden aan de afdeling, wordt er eenduidige informatie verstrekt. Hierin het volgende opnemen: - het digitale formulier als eerste vermelden en daarna de mogelijkheid voor het versturen van een brief.	Besluit	Ja	Positief	Q1	Afdeling JZ WIE?
	- Met wie de klant contact op moeten nemen.	Besluit	Ja	Positief	Q1	Afdeling JZ WIE?

	- Waar het bezwaar ingediend moet worden. Bespreken met afdeling hoe dit kan worden aangepast.					
Aanpassen digitaal formulier	Vooraf aangeven wat de klant nodig heeft bij het invullen (bijv machtigingsformulier) Wellicht beslisboom toevoegen, zodat alleen de info die van toepassing is wordt getoond Introtekst in formulier te lang. Machtiging op volgende pagina. Bezwaardatum validatie – alarmering; niet direct einde formulier. Maar niet verplicht. Zaaknummer ook niet verplicht.	Website + webformu-lieren	Ja	Nu negatief, positief na invoering	Q1	Webteam ism RBS
Uitnodiging horen door bezwarencommissie aanpassen	Uitleggen hoe de commissie werkt, wie er in de commissie zitten en wie welke rol heeft.	Brief	Ja	Nu negatief, na invoering positief	Q1	Afdeling iom schrijfcoaches Helder schrijven

Uitnodiging ambtelijk horen	Uitleggen in de brief wat ambtelijk horen is	Brief	Ja	Nu negatief, na invoering postitief	Q1	Afdeling iom schrijfcoaches Helder schrijven
Brieven en besluiten die in dit proces worden verstuurd door schrijfcoaches laten beoordelen	Sommige brieven en besluiten werden als lastig ervaren. Brieven laten beoordelen door de schrijfcoaches	Brief	Ja	Nu negatief, positief na invoering	Q2	Afdeling iom schrijfcoaches Helder schrijven
Filmpje maken over het horen	Om een beeld te geven hoe horen in zijn werk gaat, een filmpje aanbieden via de website.	Website	Ja	Neutraal	Q2	Webteam / communicatie / vakafdeling
Onderzoeken proces rondom aangetekend versturen	Er wordt geregeld geen afhaalbewijs door post achtergelaten. Kan dit anders? Bijvoorbeeld ook gewoon versturen of per mail?	Brief	Ja	Nu negatief, positief na invoering	Q1	Unit Rechtsbescherming i.s.m. webteam en afstemmen met CISO v.w.b. informativeiligheid
Extra controle of dossiers compleet wordt aangeboden	Dit gaat incidenteel niet goed, maar door dit onder de aandacht te brengen kan dit worden voorkomen.	Website , brief	Ja	Nu negatief, positief na invoering	Direct	Unit Rechtsbescherming
Meer persoonlijk contact bij	Deze doelgroep wil meer persoonlijk contact.	Persoonlijk	Ja	Wenselijk	Q1	Unit Rechtsbescherming

Kamer 2 bezwaren	Onderzoeken waar en hoe dit in het proces kan worden toegevoegd					

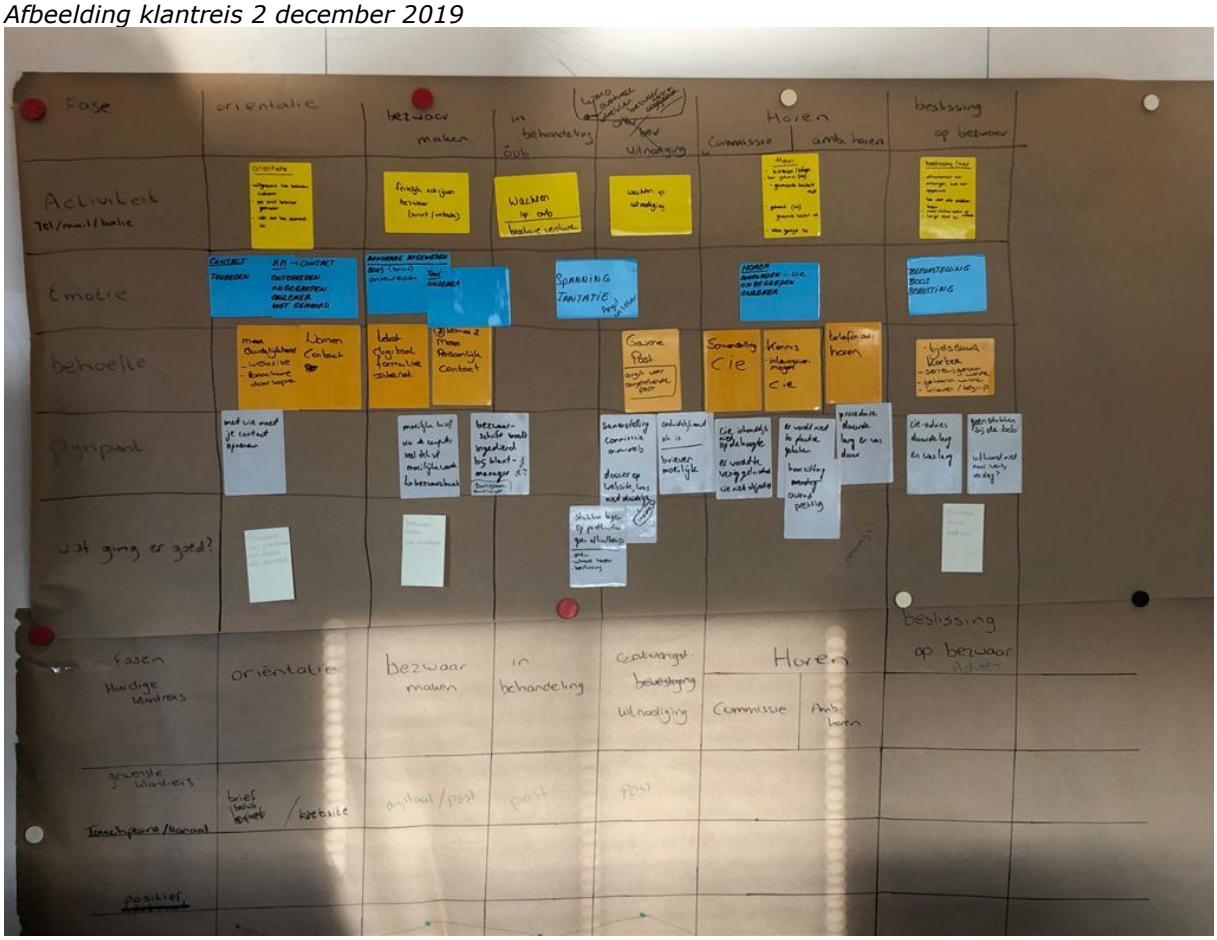
LIJST NOT SO QUICK WINS

De verbeterideeën die overblijven zijn geplaatst op onderstaande lijst. Bij deze not so quick wins hebben we geen inschatting kunnen maken van de inspanning (inzet van mensen en middelen) die het kost om deze te realiseren. Het betreft grote wijzigingen die complex kunnen zijn.

Naam verbetering	Beschrijving verbetering	Kanaal	Raakt klantbeleving	Peak-end	Deadline	Wie
Tussentijds opslaan van digitaal formulier	Tijdens het invoeren het formulier kunnen opslaan is gebruiksvriendelijker.	Webformulier	Ja	Nu neutraal, na invoering positief	2020 onderzoek	Functioneel beheerder GV
Training commissieleden	Aanbieden van cursussen voor wet- en regelgeving. Investeren in kennis en ontwikkeling	-	Ja	Nu negatief, positief na invoering	2020 mogelijkheden onderzoeken	Unit Rechtsbescherming
Hoorzitting in de avond	Er is aangegeven door inwoners dat dit wenselijk zou zijn. Optie bieden om telefonisch gehoord te worden.	-	Ja	Neutraal	Iom Unit Rechtsbescherming	Unit Rechtsbescherming
Onderzoeken of telefonisch horen	Het ambtelijk horen wordt al prettig ervaren. Wellicht kan dit ook met telefonisch horen.	Telefoon	Ja	Wens	Iom unit Rechtsbescherming	Unit Rechtsbescherming
Onderzoeken of alle correspondenti	Er gaat nog veel per brief in dit proces. In de toekomst kan dit	Web	Ja	Wens	Iom unit Rechtsbescherming	Management / ICT

e ook digitaal verzonden kan worden, ‘MijnOmgeving’	wellicht digitaal via het zaaksysteem ‘MijnOmgeving’.					

Afbeelding klantreis 2 december 2019



Persona
Mevrouw Barrid

Sociaal
Positief
Leergierig
Onzeker

Persoonlijk

Mevrouw Barrid is 57 jaar. Ze is getrouwd en heeft kinderen.

Ze is gehandicapt, maar kan nog wel een klein stukje lopen. Ze kan goed omgaan met haar beperking

Ingrid is wel digivaardig, maar de nederlandse taal is soms nog lastig.

Ik en de overheid

Mevrouw Barrid geeft aan dat het contact met de gemeente beter kan.

Ze stoort zich vooral aan de ingewikkelde brieven en het niet altijd weten waar ze aan toe is.

Ook wil ze graag weten waar ze aan toe is en hoe ze iets moet regelen. Ze wil graag begrip voor haar beperking.

Ze wordt wel altijd goed te woord gestaan.

Doel

Het verkrijgen van een gehandicaptenparkeerplaats voor haar deur.

Belemmeringen

Ingrid wil graag duidelijkheid en zekerheid en wil graag begrip voor haar beperking.

Behoeften

Mevrouw wil een parkeerplaats, omdat het haar te veel moeite kost om bij haar auto te komen. Ze wordt hierdoor beperkt in haar vrijheid.

Daarnaast is het heel prettig als je een vast contactpersoon hebt.

Persona
Richard van der Bulk

Sociaal
Snel
Digivaardig
Ondernemer

Persoonlijk

Richard is 45 jaar. Heeft kinderen en een eigen onderneming

Richard zijn bedrijf is leverancier van bouwproducten. Heeft 3 vrachtwagens ter zijn beschikking en een aantal aanhangers.

Richard is digivaardig en wil snel zaken afhandelen

Ik en de overheid

Richard geeft aan dat hij goed contact heeft met de gemeente.

Hij stoort zich er vooral aan dat het allemaal niet snel gaat en dat er niet gekeken wordt naar individuele gevallen.

Ook wil hij graag weten waar ze aan toe is en hoe hij snel iets kan regelen.

Hij wordt wel altijd goed te woord gestaan.

Doel

Het verkrijgen van een ontheffing voor zijn aanhangers en/of vrachtwagens aan de voorkant van zijn bedrijf.

Belemmeringen

Hij wil het snel regelen en dat gaat niet bij de gemeente. De buren werken ook niet mee, want die parkeren altijd op zijn plek.

Behoeften

Richard wil graag een parker ontheffing voor zijn bedrijf, zodat zijn aanhangers en vrachtwagens voor zijn deur geparkeerd kunnen worden.

BIJLAGEN

- Heartbeat gewenste klantreis