

Klantreis Huwelijken

GEMEENTE



UDEN

Huidige klantreis

Huwelijk



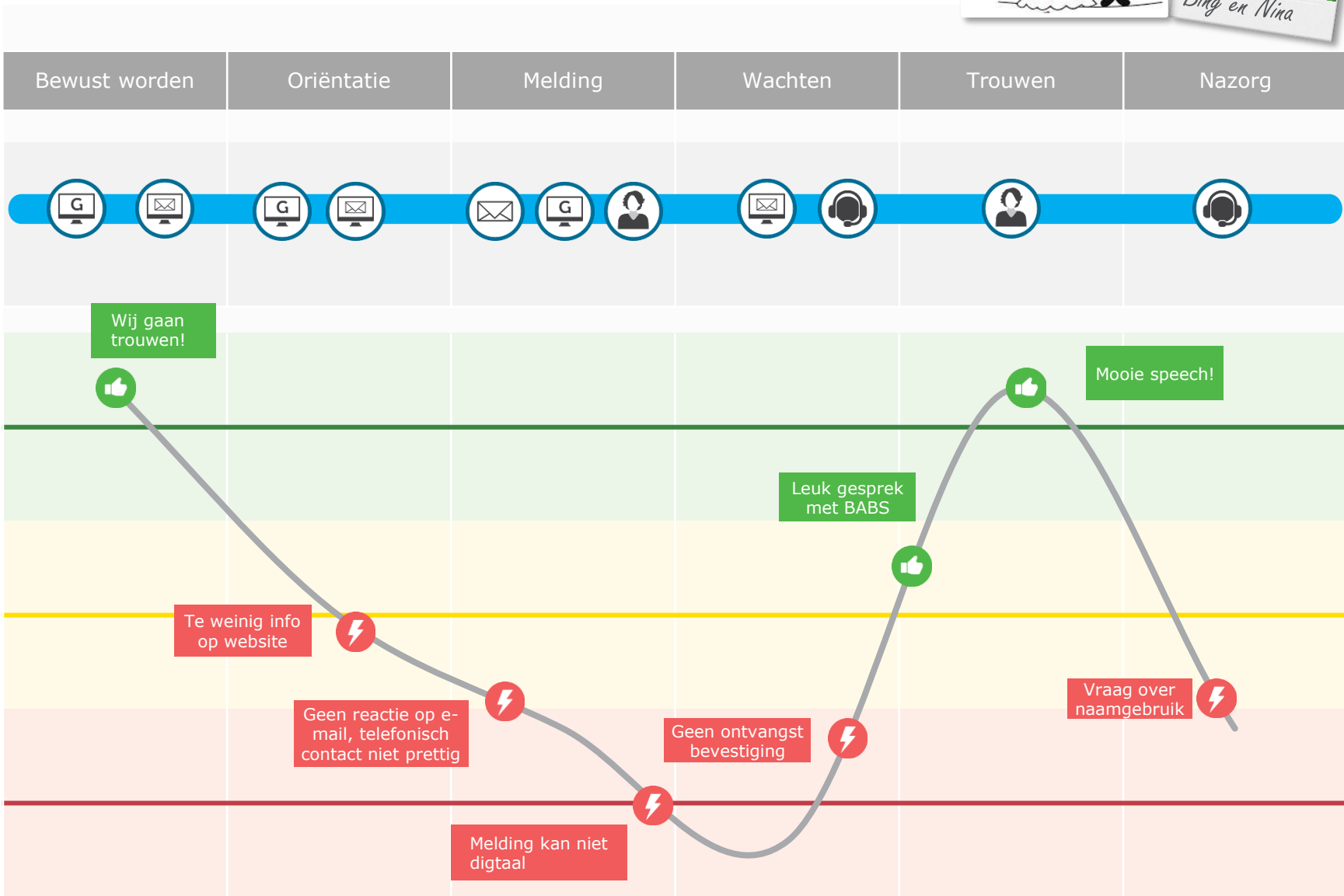
Huidige klantreis

Touchpoint

Positief

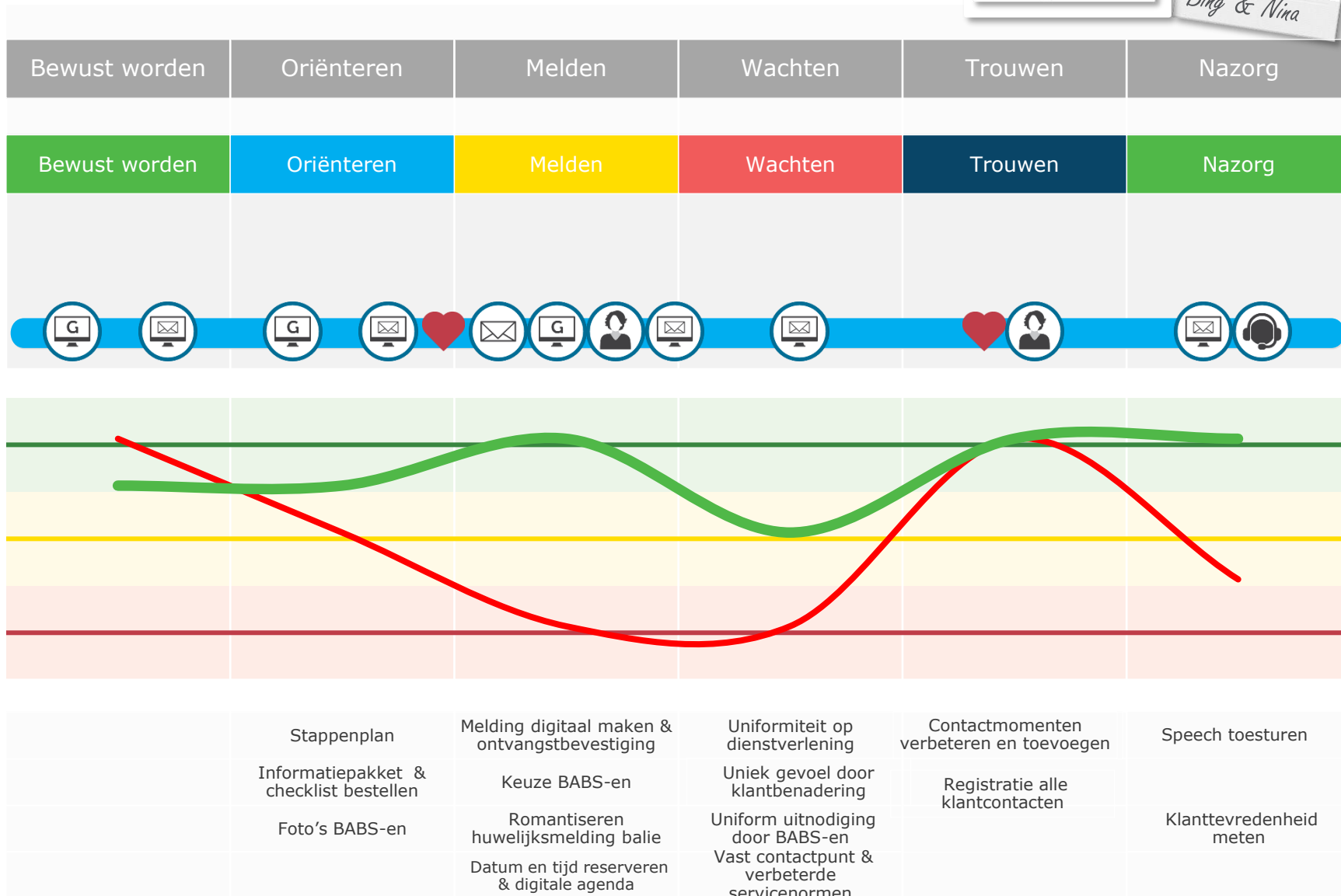
Neutraal

Negatief



Gewenste klantreis

Huwelijk



Doelen van de gemeente

Naast het optimaliseren van de dienstverlening binnen het proces, is het doel het digitaliseren van de huwelijksmelding, waarbij de dienstverlening voor de klant centraal staat.

Shortlist met verschillen

Lijst met verschillen om te overbruggen en de gestelde doelen te halen

Naam verschil	Fase	Niveau klantbeleving	Moment van de waarheid (j/n)	Kanaal	Wat is er anders?
Vershil in informatievoorziening (website)	Oriënteren	0	N	Website	Er is veel informatie beschikbaar op de website, waardoor het voor de bruidsparen onoverzichtelijk wordt. Er wordt geen gebruik gemaakt van andere soorten van informatievoorziening (m.u.v. telefonische contacten) .
Vershil in wijze van melding (schriftelijk, digitaal, balie)	Melden	-2	J	Website, brief, balie	Het is nu alleen mogelijk om schriftelijke melding te doen. Aan de balie is ook mogelijk, maar wordt niet actief gecommuniceerd.
Vershil in mogelijkheid reserveren	Melden	-2	J	Website, balie	Er is nu geen mogelijkheid tot reserveren van datum, tijd of locatie.
Vershil in klantbenadering (bejegening, meeveren etc.)	Melden/wachten	-2	J	Balie, telefoon	Er is geen uniformiteit in visie op dienstverlening naar bruidsparen. Nu worden bruidsparen 'zakelijk' benaderd. De bruidsparen worden niet als uniek benaderd.

Shortlist met verschillen

Lijst met verschillen om te overbruggen en de gestelde doelen te halen

Naam verschil	Fase	Niveau klantbeleving	Moment van de waarheid (j/n)	Kanaal	Wat is er anders?
Vershil in servicenormen	Alle fases	-2	N	Balie, telefoon, e-mail, brief	De servicenormen m.b.t. afhandeling worden niet gehaald.
Contactmomenten gemeente	Wachten	0	N	Balie, telefoon, e-mail, brief	Er zijn geen vaste contactmomenten in het gehele proces vastgesteld
Vershil in contactmomenten BABS	Wachten	-2	N	Balie, e-mail, telefoon	Nu is er geen uniformiteit in wijze, tijd en inhoud van contact leggen met het bruidspaar.
Vershil in bereikbaarheid	Alle fases	-2	N	Telefoon, e-mail	Er is geen sprake van een vast contactpunt of persoon voor het bruidspaar. Telefonische bereikbaarheid vakspecialisten BS is gering.
Vershil in onderzoek klanttevredenheid	Nazorg	-1	N	Telefoon, e-mail, brief	Er is nu geen vorm van nazorg.

Vershil 1: informatievoorziening (website)

Omschrijving van het verschil

Dit verschil bevindt zich in de oriëntatiefase. De kanalen waar gebruik van wordt gemaakt zijn; website, balie, telefoon.

Er is nu veel informatie beschikbaar op de website, waardoor het voor de bruidsparen onoverzichtelijk wordt. Er wordt geen gebruik gemaakt van andere soorten van informatievoorziening (m.u.v. telefonische contacten). De klant verwacht een stappenplan en overzichtelijke informatie.

Er is ook weinig informatie beschikbaar op de website m.b.t. BABS'en.

Ambitie - Wat wil de gemeente bereiken?

- De klantervaring naar '+1' brengen

Omschrijving van het verbeteridee

- Stappenplan
- Foto's BABS'en
- Mogelijkheid keuze/voorkeur voor BABS, inclusief recensies/ introductie
- Informatiepakket via website te bestellen/aan te vragen

Verschil 2: wijze van huwelijksmelding (schriftelijk, digitaal, balie)

Omschrijving van het verschil

Dit verschil bevindt zich in de fase melding. De kanalen waar gebruik van wordt gemaakt zijn; website, brief, balie.

Het is nu alleen mogelijk om schriftelijke melding te doen. Aan de balie is ook mogelijk, maar wordt niet actief gecommuniceerd. De wens van de klant is om ook gebruik te kunnen maken van digitale melding (volgen proces afhandeling) maar toch behoud van de persoonlijke benadering.

Ambitie - Wat wil de gemeente bereiken?

- De klantervaring naar '+2' brengen
- Moment van de waarheid

Omschrijving van het verbeteridee

- Melding digitaal maken
- Romantiseren van de melding balie: geen melding aan balie maar tijd nemen voor bruidspaar in aparte kamer.

Verschil 3: mogelijkheid reserveren

Omschrijving van het verschil

Dit verschil bevindt zich in de fase melding. De kanalen waar gebruik van wordt gemaakt zijn; website, balie.

Er is nu geen mogelijkheid tot reserveren van datum, tijd of locatie. De wens van de klant is om een datum en tijdstip te kunnen reserveren (optie).

Ambitie - Wat wil de gemeente bereiken?

- De klantervaring naar '+2' brengen

Omschrijving van het verbeteridee

- Datum en tijd reserveren en vastleggen (incl. getuigen later aanleveren)
- Digitale agenda op website (incl. beschikbaarheid BABS koppelen)

Verschil 4: klantbenadering (bejegening etc.)

Omschrijving van het verschil

Dit verschil bevindt zich in de fase wachten. De kanalen waar gebruik van wordt gemaakt zijn; balie, telefoon.

Door werkdruk wordt er niet genoeg tijd genomen voor behandeling en worden bruidsparen niet als uniek/persoonlijk benaderd.

Ambitie - Wat wil de gemeente bereiken?

- De klantervaring naar '0' brengen

Omschrijving van het verbeteridee

- Tijd maken voor contact met de klant (KA-2 hebben te weinig tijd)
- Kleinere groep KA-2 die huwelijksmeldingen behandelt
- Duidelijke werkafspraken vastleggen (wanneer doen we wat, wie doet wat, op welke dagen/tijdstippen).

Vershil 5: Servicenormen (afhandeling, reactietermijn)

Omschrijving van het verschil

Dit verschil bevindt zich in alle fases. De kanalen waar gebruik van wordt gemaakt zijn; balie, telefoon, e-mail, brief, website. De servicenormen m.b.t. afhandeling zijn niet vastgesteld en kunnen zodoende niet behaald worden.

Ambitie - Wat wil de gemeente bereiken?

- De klantervaring naar '0' brengen

Omschrijving van het verbeteridee

- Vaststellen van alle servicenormen
- Ontvangstbevestiging met checklist (datum, tijd, locatie, BABS, servicenormen, trouwboekje, juridische informatie, naamswijziging) implementeren
- Servicenormen meten

Verschil 6: contactmomenten gemeente

Omschrijving van het verschil

Dit verschil bevindt zich in de fase wachten. De kanalen waar gebruik van wordt gemaakt zijn; balie, telefoon, e-mail, brief.

Er zijn geen vaste contactmomenten in het gehele proces vastgesteld. De wens is om een duidelijk proces te hebben met vooraf vastgestelde contactmomenten.

Ambitie - Wat wil de gemeente bereiken?

- De klantervaring naar '0' brengen

Omschrijving van het verbeteridee

- Vast telefonisch contact na melding t.b.v. vragen van bruidspaar.
- Het geven van uniek gevoel bij bruidspaar tijdens telefonisch contact.
- E-mail 1 maand voor trouwdatum, check of gegevens compleet /correct zijn (getuigen/evt. wijzigingen) en of bruidspaar nog vragen heeft.
- Alle telefonische contacten registreren in zaaksysteem.

Verschil 7: contactmomenten BABS

Omschrijving van het verschil

Dit verschil bevindt zich in de fase wachten. De kanalen waar gebruik van wordt gemaakt zijn; e-mail.

Nu is er geen uniformiteit in wijze, tijd en inhoud van contact leggen met het bruidspaar.

Ambitie - Wat wil de gemeente bereiken?

- De klantervaring naar '0' brengen

Omschrijving van het verbeteridee

- Standaard e-mail sjabloon versturen naar iedere BABS na verdeling van huwelijken aan BABS'en. (wat gaat er op de dag gebeuren, incl. rol bode benoemen)
- Werkafspraken maken (voor uniformiteit op het gebied van inhoud, tijdstip etc.)

Verschil 8: Bereikbaarheid

Omschrijving van het verschil

Dit verschil bevindt zich in alle fases. De kanalen waar gebruik van wordt gemaakt zijn; e-mail, telefoon.

Er is geen sprake van een vast contactpunt of persoon voor het bruidspaar. Telefonische bereikbaarheid KA-2 balie uitgebreid is gering.

Ambitie - Wat wil de gemeente bereiken?

- De klantervaring naar '0' brengen

Omschrijving van het verbeteridee

- Communiceren contactpunt trouwen@uden.nl
- TIP instrueren over doorverbinden telefoontjes (inbellen op donderdagavond)

Vershil 9: Klanttevredenheid

Omschrijving van het verschil

Dit verschil bevindt zich in de fase nazorg. De kanalen waar gebruik van wordt gemaakt zijn; e-mail, telefoon.

Er is nu geen vorm van nazorg. Het proces moet voor de klant met een goed gevoel worden afgesloten. Dit doen we door een positieve beleving op het einde toe te voegen.

Ambitie - Wat wil de gemeente bereiken?

- De klantervaring naar '2' brengen

Omschrijving van het verbeteridee

- Contactmoment na de trouwdag op vastgesteld moment.
- Speech (evt. met cadeau) versturen naar bruidspaar.

Uitwerking verbetering

1. Informatievoorziening

Beschikbaar maken van stappenplan op de website.

- **Fase:** oriënteren
- **Gewenst niveau:** +1
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** website

Beschrijving van de verbetering

Door middel van het publiceren van een stappenplan op de website heeft een bruidspaar snel een overzicht van de acties, de keuzes die zij hebben en de acties die zij moeten ondernemen.

Het stappenplan dient ook als tijdpad: wanneer moet het bruidspaar uiterlijk zaken regelen, wanneer kunnen zij actie van de gemeente verwachten. Het gaat hier puur om het proces rond de melding en niet de trouwdag zelf.

- **Kanaal:** website
- **Impact op klantbeleving:** naar +1
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:**
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
 - Communicatie
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

1. Informatievoorziening

Foto's BABS'en.

- **Fase:** oriënteren
- **Gewenst niveau:** +1
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** website

Beschrijving van de verbetering

Plaatsen van een actuele foto van de BABS'en als groep en individueel.

De foto's geven het bruidspaar een beeld van welke BABS'en er zijn.

- **Kanaal:** website
- **Impact op klantbeleving:** naar +1
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:**
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
 - BABS'en
 - Communicatie
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

1. Informatievoorziening

Mogelijkheid keuze BABS introduceren inclusief recensie van een bruidspaar en introductie door BABS zelf.

- **Fase:** oriënteren
- **Gewenst niveau:** +1
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** website

Beschrijving van de verbetering

Door het plaatsen van korte introductie over zichzelf (belangrijke eigenschappen/kenmerken die terug te zien zijn tijdens de ceremonie) stellen alle BABS'en zichzelf voor op de website. Per BABS worden 2 recensies van bruidsparen (korte quotes) toegevoegd die dit beeld versterken.

Bruidsparen krijgen de mogelijkheid om een voorkeur aan te geven voor een BABS, indien gewenst. De optie om geen voorkeur te geven blijft ook bestaan.

Op basis van de foto's met introductie kunnen de bruidsparen deze keuze maken.

Deze verbetering speelt in op de visie om bruidsparen een unieke en persoonlijke ervaring te geven. Ook speelt dit in op de landelijke trend van inhuren van een zelfstandige BABS.

- **Kanaal:** website
- **Impact op klantbeleving:** naar +1
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** nee
- **Inspanning voor realiseren:**
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
 - BABS'en
 - Cluster BB
 - Communicatie
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

1. Informatievoorziening

Informatiepakket te bestellen via website en telefoon of uitreiken bij eerste contact aan receptie of balie.

- **Fase:** oriënteren
- **Gewenst niveau:** +1
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** telefoon, website, balie

Beschrijving van de verbetering

Sommige bruidsparen hebben behoefte aan informatie op papier, in plaats van digitaal. Het informatiepakket bestaat uit een samenvatting van de informatie op de website, en een checklist. De informatie op de website betreft:

- Stappenplan.
- Reserveren/optie nemen op datum en tijd.
- Informatie over de BABS'en.
- Informatie over trouwlocaties en manier van reserveren.
- Informatie over juridische zaken (huwelijkse voorwaarden etc.).
- Naamgebruik.

Op de checklist kunnen bruidsparen aanvinken wat al gedaan is. Door er een mooi pakket van te maken gaat de klantbeleving omhoog.

- **Kanaal:** website, balie
- **Impact op klantbeleving:** naar +1
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** nee
- **Inspanning voor realiseren:** 72 uur
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
 - Communicatie
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

2. Wijze van huwelijksmelding (schriftelijk, digitaal, balie)

Melding digitaal maken

- **Fase:** melden
- **Gewenst niveau:** +2
- **Moment van waarheid:** ja
- **Kanaal:** website

Beschrijving van de verbetering

Formulier digitaliseren en online publiceren op de website. Deze wijze van melding doen, maakt het proces voor het bruidspaar transparant. De mogelijkheid om aan de balie melding te doen, blijft bestaan.

Bij digitale melding ontvangt bruidspaar een ontvangstbevestiging met keuze om alsnog telefonisch contact te hebben.

- **Kanaal:** website
- **Impact op klantbeleving:** naar +2
- **Peak-end:** ja
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:** 48 uur (indien met optie keuze BABS, dan 96 uur)
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
 - BABS'en
 - Communicatie
 - Cluster BB
- **Deadline:**
 - N.t.b.

Uitwerking verbetering

2. Wijze van huwelijksmelding (schriftelijk, digitaal, balie)

Romantiseren van de melding balie

Beschrijving van de verbetering

Geen melding aan balie maar tijd nemen voor bruidspaar in een aparte kamer. Dit komt ten goede van de aandacht voor het bruidspaar en de privacygevoeligheid.

Als wij als gemeente een peak-end willen creëren bij dit punt dan zullen wij deze kamer uitnodigender/huiselijker in moeten richten.

Deze melding kan alleen op afspraak worden afgehandeld aan de balie. Hier wordt 30-45 minuten voor gereserveerd.

Door uitbreiding van dit moment kunnen toekomstige contactmomenten worden voorkomen en voldoen aan de informatiebehoefte van de bruidsparen.

- **Fase:** melden
- **Gewenst niveau:** +2
- **Moment van waarheid:** ja
- **Kanaal:** balie

- **Kanaal:** balie
- **Impact op klantbeleving:** naar +2
- **Peak-end:** ja
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:** 48u
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
 - Cluster BB
- **Deadline:**
 - N.t.b.

Uitwerking verbetering

3. Mogelijkheid reserveren

Datum en tijd reserveren en vastleggen
(incl. getuigen later aanleveren)

- **Fase:** melden
- **Gewenst niveau:** +2
- **Moment van waarheid:** ja
- **Kanaal:** website

Beschrijving van de verbetering

Er zijn digitaal twee mogelijkheden

1. Het in optie zetten van datum en tijdstip

Hiervoor zijn alleen datum en tijd vereist met daarnaast naam, geboortedatum en trouwlocatie van het bruidspaar.

2. Het doen van de huwelijksmelding

Hierbij wordt de huwelijksmelding definitief gedaan. Alle gegevens worden gevuld. Echter, de gegevens van de getuigen mogen later ingevuld worden. De voorwaarde hierbij is dat deze gegevens uiterlijk een maand voor de huwelijksdatum zijn aangevuld.

- **Kanaal:** alle
- **Impact op klantbeleving:** naar +2
- **Peak-end:** ja
- **Quick win:** nee
- **Inspanning voor realiseren:** 2 uur
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
- **Deadline:**
 - N.t.b.

Uitwerking verbetering

3. Mogelijkheid reserveren

Digitale agenda op website (incl. Beschikbaarheid BABS koppelen)

- **Fase:** melden
- **Gewenst niveau:** +2
- **Moment van waarheid:** ja
- **Kanaal:** website

Beschrijving van de verbetering

Digitale agenda geeft aanstaande bruidsparen inzicht in welke data en tijden nog beschikbaar zijn. Het is mogelijk om in te zien welke data gereserveerd of definitief zijn.

Beschikbaarheid BABS

Digitale agenda geeft aanstaande bruidsparen inzicht in welke datum en tijd nog beschikbaar zijn per BABS. Het is mogelijk om in te zien welke data gereserveerd of definitief zijn.

- **Kanaal:** alle
- **Impact op klantbeleving:** naar +2
- **Peak-end:** ja
- **Quick win:** nee
- **Inspanning voor realiseren:** 48 uur naast het produceren van formulier (indien met optie keuze BABS, dan 96 uur)
- **Betrokken bij realisatie:**
 - Cluster BB
 - BABS
- **Deadline:**
 - N.t.b.

Uitwerking verbetering

4. Klantbenadering

Door werkdruk wordt er niet genoeg tijd genomen voor behandeling en worden bruidsparen niet als uniek/persoonlijk benaderd.

- **Fase:** wachten
- **Gewenst niveau:** 0
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** balie en telefoon

Beschrijving van de verbetering

Om de kwaliteit en aandacht voor de bruidsparen te verbeteren, moet er een kleinere groep verantwoordelijken worden aangewezen ten behoeve van afhandeling van de huwelijksdossiers. Dit is reeds gerealiseerd.

Door een tijdsplanning te maken voor de werkzaamheden met betrekking tot de huwelijken, kan er gericht aandacht aan het onderwerp worden geschonken. Hierbij kunnen de balies gebruik maken van Outlook. Alvorens de planning te maken moet al inzichtelijk zijn gemaakt wie welke taken behandelt. Er worden contactpersonen gekoppeld aan de bruidsparen. Het is dus altijd te traceren wie de contactpersoon van het bruidspaar is en wie de verantwoordelijkheid heeft over het dossier. Echter, de gehele groep heeft de eindverantwoordelijkheid om ook elkaar aan te vullen en te vervangen bij afwijkingen.

- **Kanaal:** balie en telefoon
- **Impact op klantbeleving:** naar 0
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:** €
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
 - teamleider KCC
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

5. Servicenormen (afhandeling, reactietermijn)

De servicenormen met betrekking tot afhandeling zijn niet specifiek voor de huwelijken vastgesteld en kunnen zodoende ook niet aangehouden worden. Er worden ook geen servicenormen naar de bruidsparen gecommuniceerd.

Beschrijving van de verbetering

De klantadviseurs moeten in samenwerking met de teamleider vaststellen wat de servicenormen zijn voor de huwelijksmeldingen. Dit moet opgenomen worden als apart onderdeel van de servicenormen. Deze worden vervolgens periodiek gemonitord en teruggekoppeld aan het team.

Daarnaast moet het bruidspaar hierover geïnformeerd worden. Direct bij de ontvangst van de melding dient een ontvangstbevestiging verstuurd te worden. De servicenormen en aanvullende informatie zijn hierin vermeld.

- **Fase:** alle fases
- **Gewenst niveau:** 0
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** alle

- **Kanaal:** alle
- **Impact op klantbeleving:** naar 0
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:** €-
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
 - teamleider KCC
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

6. Contactmomenten gemeente

Geven van uniek gevoel bij bruidspaar tijdens telefonisch contact.

- **Fase:** wachten
- **Gewenst niveau:** 0
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** telefoon

Beschrijving van de verbetering

Bruidsparen vinden het erg belangrijk om zich gehoord te voelen, en vinden het prettig als de klantadviseur van de gemeente Uden zich inleeft in deze levensgebeurtenis. Bruidsparen willen voelen dat de klantadviseur zich verplaatst in de situatie, het enthousiasme deelt en tegelijkertijd professioneel handelt door de juiste informatie te geven. Door een goede benadering van bruidsparen kunnen onzekerheden bij het bruidspaar worden weggenomen, wat in een later stadium van het proces zorgt voor minder vragen en een hoger tolerantieniveau.

De KA-1 burgerzaken kan vanuit het 'meeluisteren en coachen' project feedback geven op de manier van benadering.

- **Kanaal:** telefoon
- **Impact op klantbeleving:** naar 0
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:**
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

6. Contactmomenten gemeente

E-mailbericht 1 maand voor trouwdatum: check of gegevens compleet /correct zijn (getuigen/evt. wijzigingen) en of bruidspaar nog vragen heeft.

- **Fase:** wachten
- **Gewenst niveau:** 0
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** e-mail

Beschrijving van de verbetering

In het proces huwelijk zijn nu geen vaste contactmomenten vastgesteld. Dit zorgt ervoor dat er geen uniformiteit is en verschil in benadering, met meer risico op fouten.

Het invoeren van een vast contactmoment 1 maand voor de trouwdatum zorgt voor:

- Een vast moment waarop wordt gecheckt of alle informatie compleet en correct is.
- Laatste mogelijkheid om de getuigen door te geven
- Geruststelling bij bruidspaar dat alle geregeld is.
- Mogelijkheid om contact van BABS met bruidspaar aan te kondigen.
- Kans om de laatste stappen in het stappenplan, voorafgaand aan de trouwdatum, te bespreken.

- **Kanaal:** e-mail
- **Impact op klantbeleving:** naar 0
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:**
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

6. Contactmomenten gemeente

Vast telefonisch contact na ontvangst van huwelijksaangifte.

- **Fase:** wachten
- **Gewenst niveau:** 0
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** telefoon

Beschrijving van de verbetering

In het proces huwelijk zijn nu geen vaste contactmomenten vastgesteld. Dit zorgt ervoor dat er geen uniformiteit is en verschil in benadering, met meer risico op fouten.

Het invoeren van een vast contactmoment na de ontvangst van de huwelijksmelding zorgt voor:

- Zekerheid bij bruidsparen over ontvangst van de melding.
- Gelegenheid voor gemeente om doorgegeven informatie te checken (datum, tijd, locatie, BABS, inhoud, getuigen).
- Mogelijkheid voor bruidsparen om vragen te stellen.

Door dit contactmoment vast te stellen in het proces reduceren we latere contactmomenten. Het zal de klantbeleving zeker omhoog brengen.

- **Kanaal:** telefoon
- **Impact op klantbeleving:** naar 0
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:**
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

6. Contactmomenten gemeente

Alle contacten met bruidsparen registreren in zaaksysteem.

- **Fase:** alle
- **Gewenst niveau:** 0
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** alle

Beschrijving van de verbetering

Door het vastleggen van alle contacten met het bruidspaar wordt de voortgang in het dossier overzichtelijker. Alle informatie over het huwelijk wordt in 1 digitaal dossier verzameld. Hierdoor bereiken we:

- Compleet overzicht van alle contact met bruidsparen door registratie van alle contactmomenten in dossier.
- Beter overzicht in voortgang van het dossier (door werkwijze in zaaksysteem).
- Minder kwetsbaarheid in behandelen van dossiers, collega's kunnen zien wat de status is/wat speelt.
- Betere continuïteit in proces, doordat niet gewacht hoeft te worden tot behandelend ambtenaar aanwezig is.
- Meer transparantie in het werk van KA-2.
- Beter archivering van huwelijksdossiers.
- Efficiënter werken door digitaal werken.

- **Kanaal:** alle
- **Impact op klantbeleving:** naar 0
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:**
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
 - Cluster BB
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

7. Contactmomenten BABS'en

Nu is er geen uniformiteit bij de BABS'en in wijze, tijd en inhoud van contact leggen met het bruidspaar.

- **Fase:** wachten
- **Gewenst niveau:** 0
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** e-mail

Beschrijving van de verbetering

Om uniformiteit te verbeteren dient er een standaard sjabloon worden gemaakt ten behoeve van het eerste contactmoment van de BABS met het bruidspaar. Hierin wordt informatie verwerkt over wat er op de trouwdag zal gebeuren, inclusief de beschrijving van de rol van de bode. Ook zal in deze e-mail de mogelijke datums worden aangegeven voor het persoonlijke gesprek.

Verdere werkafspraken over de frequentie en planning van de contactmomenten worden samen door de BABS'en opgesteld. Dit wordt ook duidelijk in een document gecommuniceerd naar de balies van de gemeente.

- **Kanaal:** e-mail
- **Impact op klantbeleving:** naar 0
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:** €
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-1 BIP
 - KA-2 balie uitgebreid
 - Teamleider KCC
 - BABS'en
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

8. Bereikbaarheid

Er is geen sprake van een vast contactpunt of contactpersoon voor het bruidspaar. Telefonische bereikbaarheid vakspecialisten burgerlijke stand is gering.

- **Fase:** alle fases
- **Gewenst niveau:** n.v.t.
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** alle

Beschrijving van de verbetering

Bij digitale meldingen wordt een contactpersoon toegewezen in het zaaksysteem. Bij schriftelijke meldingen is dit in Corsa te achterhalen. Eventuele terugbelnotities worden door de TIP altijd naar trouwen@uden.nl gestuurd. Deze vragen, e-mails en terugbelnotities worden (indien mogelijk) door de contactpersoon van het dossier afgehandeld. Op deze wijze heeft het bruidspaar altijd een vast aanspreekpunt en is er een eindverantwoordelijke voor het dossier.

Op dit moment wordt het e-mailadres alleen gecommuniceerd in de bevestigingsbrief naar de bruidsparen. Dit kan ook worden gecommuniceerd in foldermateriaal en door de TIP. Eventueel in de vorm van een contactformulier op de website die gestuurd wordt naar trouwen@uden.nl.

Gebruikmaken van belafspraken met de mogelijkheid op donderdagavond.

- **Kanaal:** alle
- **Impact op klantbeleving:** naar 0
- **Peak-end:** nee
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:** €
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-1 BIP
 - KA-2 balie uitgebreid
 - Teamleider KCC
- **Deadline:** N.t.b.

Uitwerking verbetering

9. Klanttevredenheid

Contactmoment na trouwdag op vastgesteld moment.

- **Fase:** nazorg
- **Gewenst niveau:** +2
- **Moment van waarheid:** nee
- **Kanaal:** e-mail

Beschrijving van de verbetering

Er is op dit moment geen vorm van nazorg.

e-mail versturen met felicitatie en digitale versie speech op sjabloon en daarbij een korte mogelijkheid tot het geven van feedback.

- **Kanaal:** e-mail
- **Impact op klantbeleving:** naar +2
- **Peak-end:** ja
- **Quick win:** ja
- **Inspanning voor realiseren:**
- **Betrokken bij realisatie:**
 - KA-2 balie uitgebreid
 - KA-1 BIP
 - BABS'en
- **Deadline:** N.t.b.

Lijst met quick wins

Lijst met verbeteringen die snel te realiseren zijn

Naam verbetering	Beschrijving verbetering	Kanaal	Impact op klantbeleving	Peak-end	Deadline	Wie
Informatie-voorziening	Beschikbaar maken van stappenplan op de website.	Website	Naar +1	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP Communicatie
Informatie-voorziening	Foto BABS'en	Website	Naar +1	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP Communicatie BABS'en
Informatie-voorziening	Informatiepakket te bestellen via website en telefoon of uitreiken receptie/balie	Website, medewerker, telefoon	Naar +1	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP Communicatie
Wijze van huwelijksmelding	Melding digitaal maken	Website	Naar +2	Ja		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP Communicatie BABS'en

Lijst met quick wins

Lijst met verbeteringen die snel te realiseren zijn

Naam verbetering	Beschrijving verbetering	Kanaal	Impact op klantbeleving	Peak-end	Deadline	Wie
Wijze van huwelijksmelding	Romantiseren van de melding balie	Balie	Naar +2	Ja		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP Communicatie BABS'en
Klantbenadering	Er is geen uniformiteit op dienstverlening naar bruidsparen	Balie, telefoon	Naar 0	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP teamleider KCC
Servicenormen	Vaststellen servicenormen en communiceren	Alle	Naar 0	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP teamleider KCC
Contactmomenten gemeente	Geven van uniek bij bruidspaar tijdens telefonisch contact	Telefoon	Naar 0	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP
Contactmomenten gemeente	E-mailbericht 1 maand voor trouwdatum	E-mail	Naar 0	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP

Lijst met quick wins

Lijst met verbeteringen die snel te realiseren zijn

Naam verbetering	Beschrijving verbetering	Kanaal	Impact op klantbeleving	Peak-end	Deadline	Wie
Contact-momenten gemeente	Vast telefonisch contact na ontvangst aangifte	Telefoon	Naar 0	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP
Contact-momenten gemeente	Alle contacten met bruidsparen registreren in zaaksysteem	Alle	Naar 0	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP Cluster BB
Contact-momenten BABS	Uniformiteit contacten BAS met bruidspaar	E-mail	Naar 0	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP Teamleider KCC, BABS'en
Bereikbaarheid	Vast contactpunt/ Persoon voor bruidspaar	Telefoon, balie, e-mail	Naar 0	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP Teamleider KCC
Klanttevredenheid	Contact-moment na trouwdag op vast moment + evt. speech	E-mail	Naar +2	Ja		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP BABS'en

Lijst met not so quick wins

Lijst met verbeteringen die niet snel te realiseren zijn

Naam verbetering	Beschrijving verbetering	Kanaal	Impact op klant-beleving	Peak-end	Deadline	Wie	Inspanning (€, mensen, middelen)
Informatie-voorziening	Mogelijkheid keuze BABS	Website	Naar +1	Nee		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP BABS'en Communicatie	
Mogelijkheid reserveren	Datum en tijd reserveren en vastleggen	Alle	Naar +2	Ja		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP	
Mogelijkheid reserveren	Digitale agenda op website	Website	Naar +2	Ja		KA-2 balie uitgebreid KA-1 BIP Cluster BB	