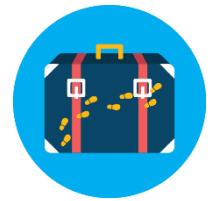


Ik wil een klacht melden

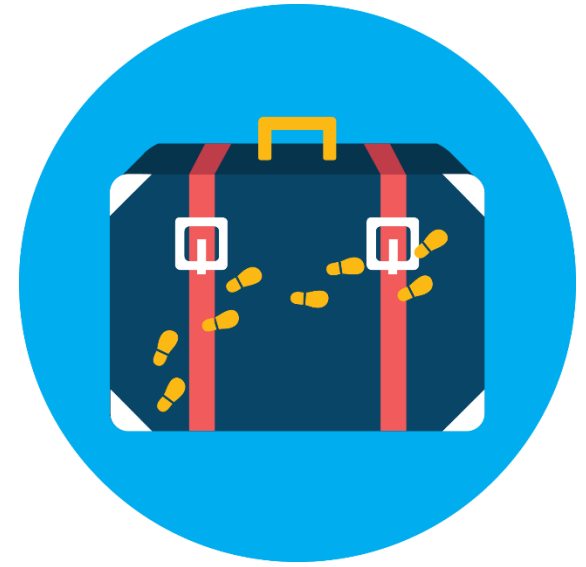
Gemeente Stichtse Vecht



Doelstellingen



- Klanten zijn tevreden over de afhandeling van klachten
- Klachten worden goed geregistreerd en tijdig afgehandeld
- Klanten hebben een duidelijke ingang voor het doorgeven van hun klacht
- Draagvlak in de organisatie: vergroten bewustzijn van het juist en tijdig afhandelen van klachten



PERSONA'S

Persona Sonja Alberts



Sociaal
georganiseerd
punctueel
zorgzaam

Persoonlijk

Sonja Alberts

Leeftijd: 41 jaar

Privésituatie: getrouwd
en drie kinderen.

Functie: administratief
medewerker bij een
zorgorganisatie.

Sonja is een zorgzame,
sociale moeder. Ze is
mantelzorger voor haar
moeder, doet veel
klussen op de school van
haar kinderen. Ze is goed
georganiseerd, punctueel
en communicatief.

Ik en de overheid

Sonja heeft een nuchtere
houding ten opzichte van
de overheid.

Ze verwacht betrouwbare
en juiste informatie.

Doel

Snelle, duidelijke en
juiste afhandeling van de
klacht.

Inhoudelijke oplossing als
antwoord op haar klacht.

Belemmeringen

De manier waarop ze een
klacht kan indienen is
niet heel duidelijk.

Behoeften

Makkelijke manier van
het indienen van een
klacht.

Persoonlijke benadering
en erkenning van de
klacht.

Persona Kees Klock



Gemeentekantoor, postadres
Gemeente Stichtse Vecht
Postbus 1212
3600 BE Maarsse

Telefoon
Algemeen telefoonnummer: 14 0346 (U hoeft geen 0346 ervoor in
Buiten kantoorijden volg bande.
Vanaf het buitenland belt U +31 346 25 40 00
Algemeen faxnummer: (0346) 25 40 10

WhatsApp
Heeft u een vraag, stuur een WhatsApp: 06 13 53 45 89
Niet voor sms of bellen.

E-mail
E-mailadres: info@stichtsevecht.nl

Sociale media



kritisch
nauwgezet
einzegänger
Licht
wantrouwend

Persoonlijk

Kees Klock

Leeftijd: 66 jaar.

Privésituatie: Hij is
gescheiden en heeft geen
kinderen.

Functie: accountant.
Kees is vogelaar in zijn
vrije tijd.

Kees is kritisch,
nauwgezet, licht
wantrouwend. Het is een
echte einzegänger.

Ik en de overheid

Kees is kritisch ten
opzichte van de overheid.
Door ervaringen in het
verleden heeft hij weinig
vertrouwen in het
handelen van de
gemeente.

Doel

Genoegdoening en
erkenning van de fout
van de gemeente.

Belemmeringen

Lang wachten op
antwoord.

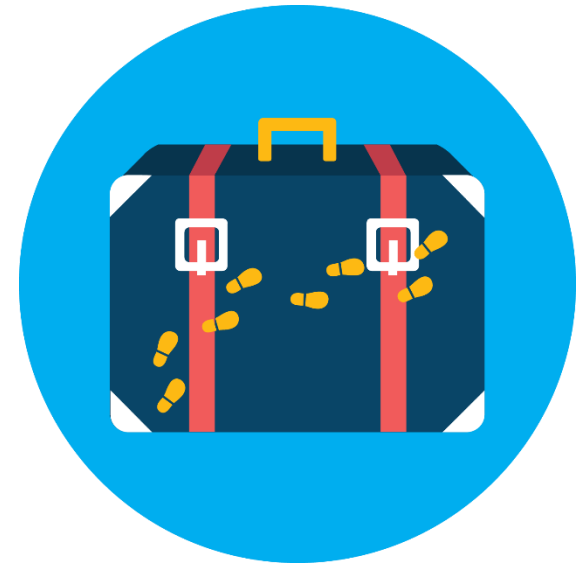
Niet tevreden over de
inhoud van het antwoord.

Behoeften

Erkenning van zijn klacht.

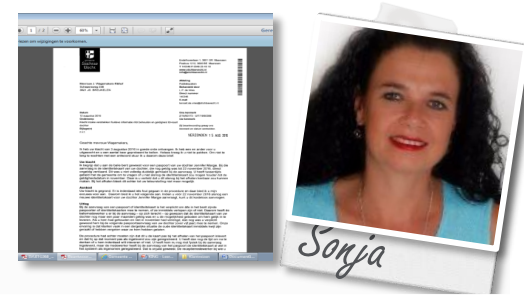
Persoonlijk gesprek met
medewerker gemeente.

HUIDIGE KLANTREIS



Ik wil een klacht melden

Stichtse Vecht



Huidige klantreis

Ik heb een klacht	Ik oriënteer	Ik meld de klacht	Ik wacht	Ik ontvang antwoord
Ik wil mijn ongenoegen uiten	Ik zoek op website gemeente hoe ik moet melden.	Ik bel de gemeente en vul het klachtenformulier in	Ik bel als ik te lang moet wachten	Ik ontvang een brief, ik bel voor verduidelijking, ik vertel mijn ervaring in mijn netwerk

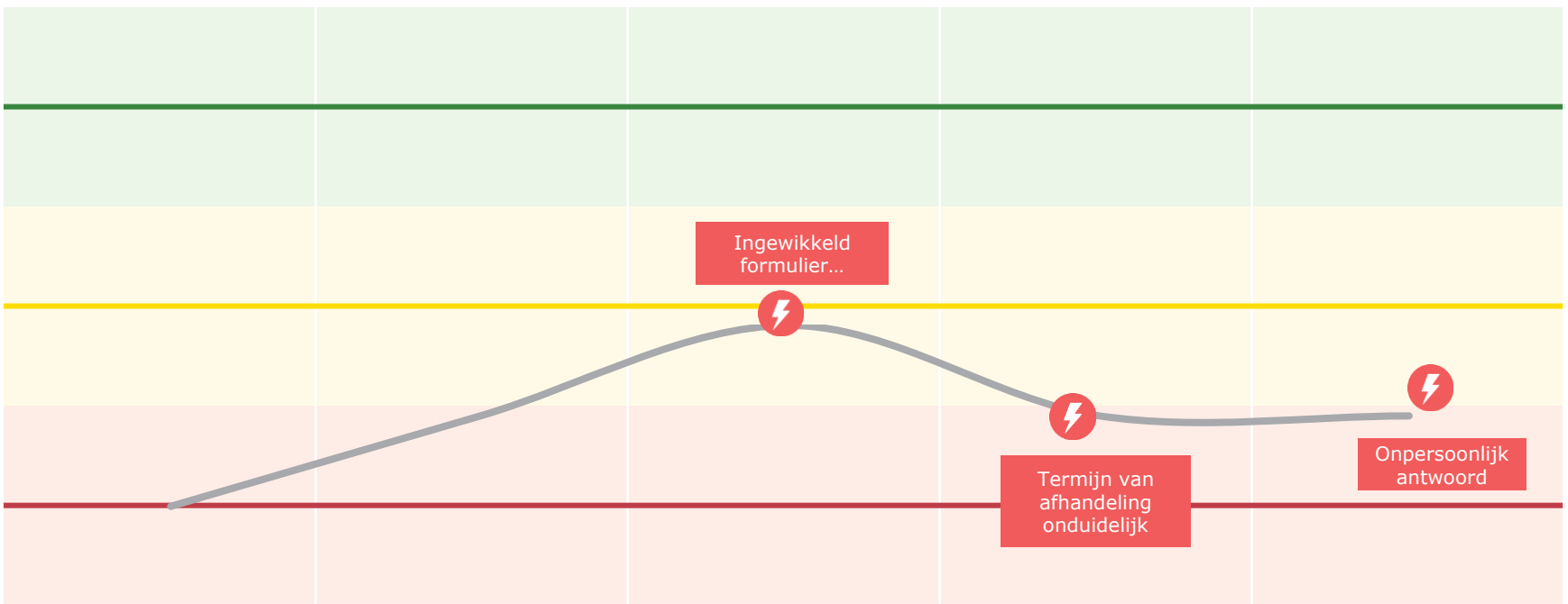
Touchpoint



Positief

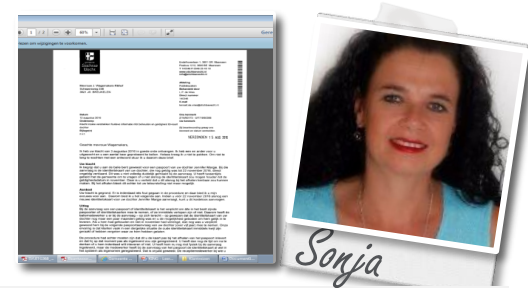
Neutraal

Negatief



Ik wil een klacht melden

Stichtse Vecht



1. Snel iemand spreken
2. Zien waar ik moet melden
3. Duidelijke info over wanneer ik antwoord krijg
4. Snel antwoord


Klant
behoeften

Pijnpunten

- Ingang klacht niet meteen zichtbaar
- Klachtenformulier onduidelijk
- Onnodig veel invullen
- Geen afhandelingstermijn
- Geen persoonlijk bericht: nietszeggend antwoord
- Onduidelijk wat er met de klacht wordt gedaan

Dit werkt goed

- Info staat op website
- Klacht kan digitaal worden gemeld
- Ik ontvang een brief van de gemeente

Verbeterpunten

- Ingang voor klacht aan balie
- Eén formulier voor klacht/tip/compliment duidelijk op homepage
- Chatbox op website
- Korter en makkelijker formulier
- Keuze van contactkanaal
- Antwoordtermijn in bevestigingsbericht (binnen 2 dagen telefonisch contact)
- Als antwoord bellen en bevestiging per post
- Verbeterpunten melden
- Klantcoaches aangesteld die na binnenkomst van een klacht telefonisch contact opnemen met de klant

Verbeterpunten

Fases in proces	Ik heb een klacht	Ik oriënteer	Ik meld een klacht	Ik wacht	Ik ontvang antwoord
Acties gemeente	Opzetten zuil om klacht te melden (fysiek)	Binnen 4 uur reageren op klacht	Aanpassen van invulformulier (korter en duidelijker)	Bewoording op bevestigingsformulier versimpelen	Bellen over antwoord, brief nasturen
		Prominent vermelden van klachtenformulier op website	Keuze van contactwijze (bellen of mailen) aan klant laten	Ontvangstbevestiging versturen met termijn van contact	Versturen van attentie
		Wijzigen 'type klacht' → mening, klacht, compliment, tip		Berichten over voortgang	Melden van vervolgactie op verbeterpunten
		Toevoegen chat box op website			Intern; verwerken in decos (voor overzicht)