



Realisatie

## Case Gemeente Zevenaar

Effectmeting klantreisvernieuwingen

‘verhuizing doorgeven’ o.b.v. kwantitatieve en kwalitatieve gegevens

### **Gemeente Zevenaar**

Annelies van de Stolpe

[A.vandeStolpe@zevenaar.nl](mailto:A.vandeStolpe@zevenaar.nl)

### **VNG Realisatie**

Pieter Pinxten

[pieter.pinxten@vng.nl](mailto:pieter.pinxten@vng.nl)

# Vorbereiding

## 1. Welke klantreis bestuderen?

- Verhuizing doorgeven

### Scope

- Verhuizing doorgeven binnen de gemeente
- Verhuizing doorgeven naar de gemeente (intergemeentelijk)
- Vanaf de oriëntatiefase t/m de nazorgfase (zie volgende pagina)

### Buiten scope

- Immigratie / emigratie e.a. type verhuizingen
- Bewustwordingsfase via bijvoorbeeld woningcorporaties
- Dienstverlening die na de verhuizing mogelijk volgt zoals een parkeervergunning aanvragen, hondenbelasting aangeven enzovoorts.

## 2. Doelstelling met de klantreis?

- ✓ Klantwaardering omhoog
- ✓ % digitale verhuizingen omhoog
- ✓ Afhandeltijd (tussen mutatie en bevestiging) omlaag

### Randvoorwaarde

- Duidelijk

## 3. Planning voor dit project?

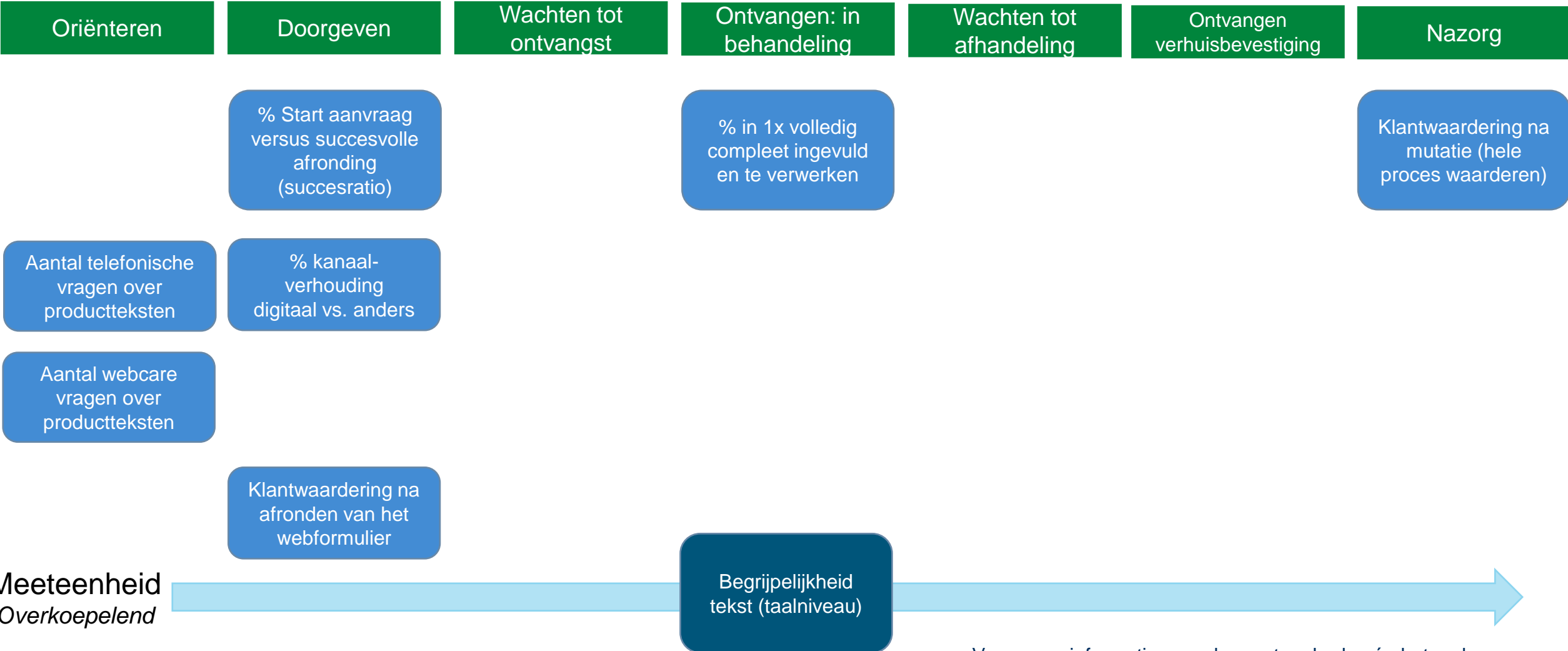
- Starten vanaf augustus.
- Meten (0-meting data + diepte-interviews) in september/oktober
- Verbeteren klantreis in oktober/november
- Eind november / begin december 1-meting. Data opnieuw verzamelen en evt. aantal interviews).
- Medio december interpretatie van de data:
  - Effecten? Doelen bereikt?

## 4. Meetplan?

Zie volgende pagina

# Effectmetingopzet 'Verhuizing doorgeven' Gemeente Zevenaar

(oude klantreis versus vernieuwde klantreis)



Voor meer informatie over de meeteenheden én het maken van een eigen meetplan, download de Toolkit Effectmeting Klantreis in de leermodule Klantreizen bij 'templates'.

# **Dataverzamelingsplan + resultaten 0-meting**

	Oriënteren 1	Oriënteren 2	Doorgeven 1	Doorgeven 2	Doorgeven 3	Ontvangen: in behandeling	Nazorg	Overkoepelend 2
<i>Meet-eenheid</i>	# vragen over 'Verhuizingen' in KCC	# vragen op social media over 'Verhuizingen'	% Start aanvraag versus succesvolle afronding (succesratio)	% Digitaal doorgegeven t.o.v. totaal	Klantwaardering na afronden e-formulier	% in 1x volledig compleet ingevuld en te verwerken	Klantwaardering	Taalniveau teksten 'Verhuizingen'
<i>Berekenmethode</i>	# gebruik KCC medewerker m.b.t. productpagina 'Verhuizen'	# getagde berichten 'Verhuizing'	Aantal unieke bezoekers afronden webformulier / totaal bezoekers webformulier	# Afgeronde e-formulieren / # Verhuisaangiftes in zaaksysteem	Score 1 t/m 7 mbt stelling: 'De gemeente Zevenaar heeft het mij makkelijk gemaakt mijn verhuizing door te geven'.	Na ontvangst verhuizing nagaan hoe vaak een klant nog benaderd moet worden	Klanttevredenheids-cijfer op een schaal van 1 t/m 10	Teksten scannen via tool van Accessibility.nl
<i>Verzamelplek</i>	Klantcontactstelsysteem	Social Monitoring Tool	Webanalytics programma	Webanalytics programma + zaaksysteem	Enquête na afronding van het webformulier via link naar digitale vragenlijst	Medewerker backoffice houdt dit bij in excel	In verhuisbevestigings-brief link + QR code naar digitale vragenlijst	Diverse systemen
<i>Periode 0-meting en 1-meting</i>	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 september t/m 15 oktober 15 november t/m 10 december	8 en 17 oktober '19 (teksten aangepast op 15 oktober)
<i>Resultaat 0-meting (huidige klantreis)</i>	8 vragen	0 vragen	53%	73%	6,0 (n=72)	~97%	8.7 (n=3)	De 5 teksten zijn B2 of B1/B2 niveau

# Huidige klantreis (o.b.v. diepte-interviews en persona's)

# Ik ga verhuizen!



Inge de Vries



Goed geregeld

Digitaal

Snelheid

Geen gedoe

## Persoonlijk

Inge is lerares biologie en gaat dan ook graag de natuur in. Ze is 38 jaar en heeft een dochter van 5, Nina. Nadat haar vorige relatie – met de vader van haar dochter – op de klippen liep, vond ze al snel een nieuwe liefde in Hans.

Nu, twee jaar later, gaan ze samenwonen. Nina verhuist mee en woont het grootste deel van de week bij Inge en Hans. In het weekend gaat ze naar haar vader. Gelukkig woont hij ook in Zevenaar.

Haar vrije tijd brengt ze het liefste buiten door met haar dochter en nieuwe vriend. Een lange boswandeling maken bijvoorbeeld.

## Ik en de overheid

Inge staat neutraal tegenover de gemeente. Ze heeft nooit problemen gehad.

Wel is ze kritisch wanneer er voor haar gevoel te veel, of te weinig informatie gevraagd wordt.

## Doel

Inge trekt samen met haar dochter in bij haar nieuwe vriend en wil dat dit goed geregistreerd wordt bij de gemeente.

## Belemmeringen

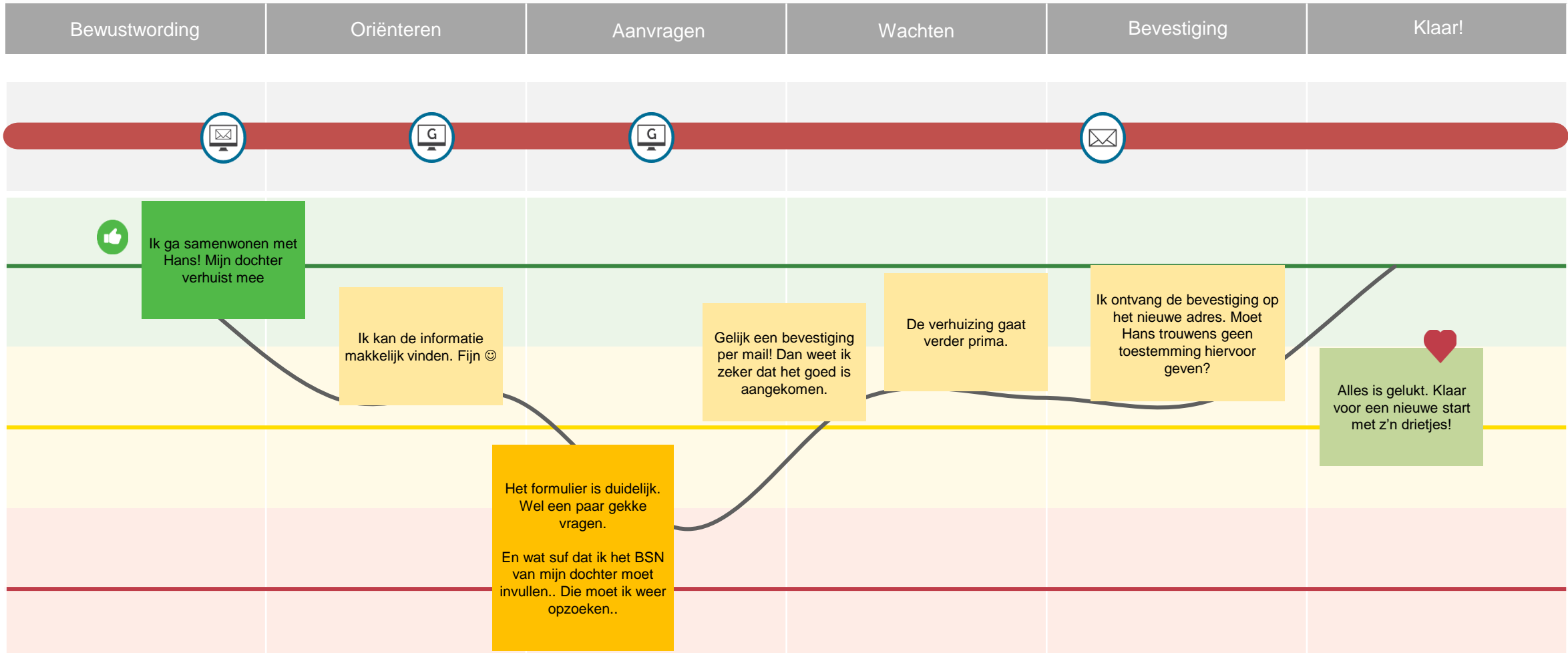
Inge's kritische houding kan ervoor zorgen dat ze niet altijd vertrouwen heeft dat alles in een keer goed gaat. Ze checkt alles graag dubbel bij de instanties. Met een co-ouderschap moet dit ook wel.

## Behoeften

Inge wil haar verhuizing snel en makkelijk kunnen doorgeven aan de gemeente. Met een verhuizing, een jonge dochter en drukke baan moeten de 'formaliteiten' vooral niet te veel tijd kosten.

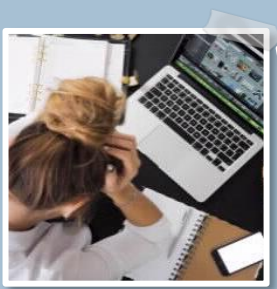
# Ik ga verhuizen!

## Huidige klantreis





# Wij gaan verhuizen!



Digitaal  
Snel geregeld  
Moeiteloos  
Formaliteitje

## Persoonlijk

Jan Willemssen en Mieke de Jong, allebei 31 jaar, wonen al drie jaar samen in Utrecht. Ze hebben een nieuwbouwwoning in Zevenaar gekocht. Mieke komt hier vandaan en wil graag terug.

Ze hebben beiden een drukke baan, hun vrije tijd brengen ze door met vrienden en in hun vakantie maken ze graag verre reizen. Afgelopen jaar zijn ze zelfs op wereldreis geweest!

## Ik en de overheid

Jan en Mieke hebben allebei niet per sé een negatief beeld van de overheid, maar vinden het vaak wel traag en log. Ze verwachten van de overheid dezelfde service als van CoolBlue. Vandaag besteld; morgen in huis. Hier zijn ze eerder vaak in teleurgesteld.

## Doel

Jan en Mieke willen snel en makkelijk alles rondom hun verhuizing regelen met de gemeente. Te beginnen met de inschrijving in de BRP.

## Belemmeringen

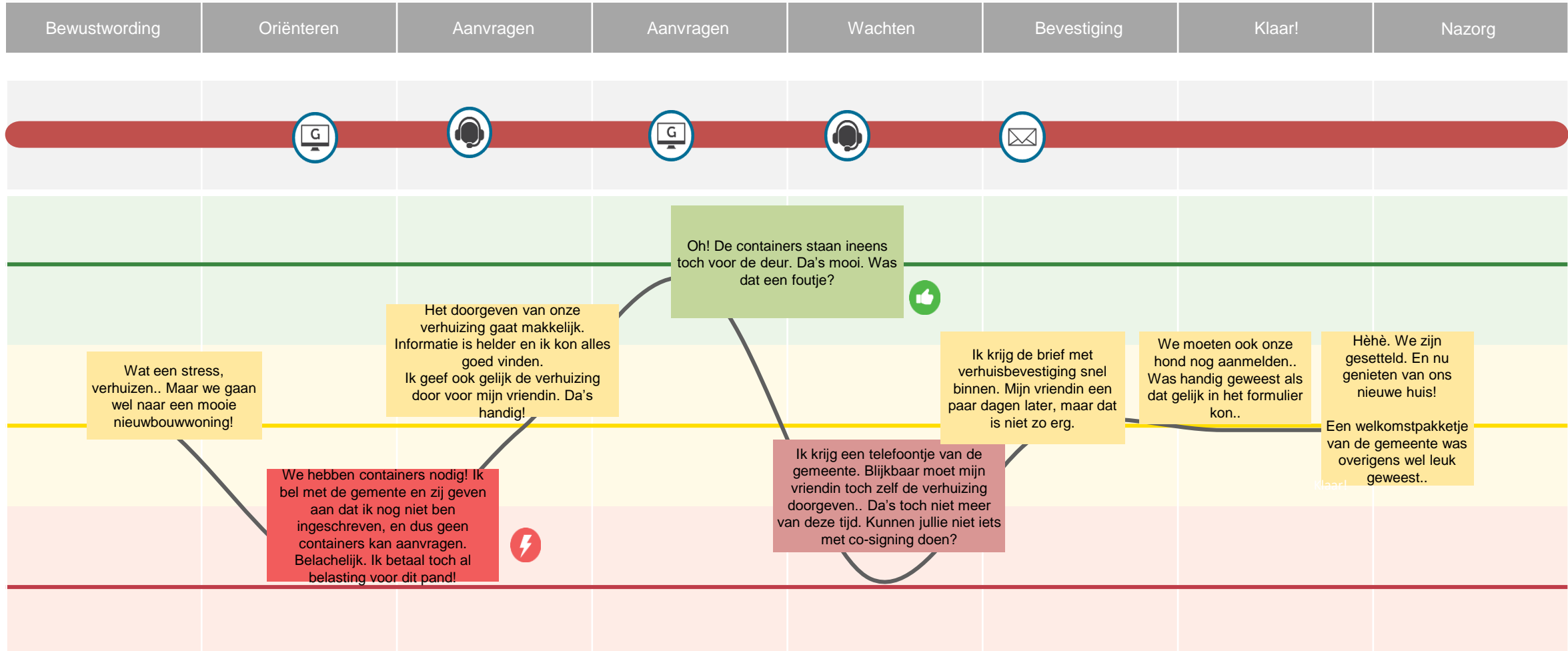
Vanwege hun drukke levens zijn ze ongeduldig. Ze verwachten veel van de gemeente en willen zelf het liefst zo min mogelijk hoeven te doen.

## Behoeften

Jan en Mieke willen graag in één keer klaar zijn en dat de gemeente met hen meedenkt.

# Wij gaan verhuizen!

## Huidige klantreis



# Wij gaan **verhuizen!**



## De prettige aspecten

- Digitaal doorgeven gaat erg makkelijk!
- Snelle bevestiging
- Duidelijke informatie tijdens de oriëntatiefase.

## De onprettige aspecten

- Sommige vragen in het e-formulier zijn een beetje gek of onduidelijk
- Belangrijke zaken rondom verhuizing doorgeven kan ik niet gelijk regelen
- Ik mis een welkomstpakketje

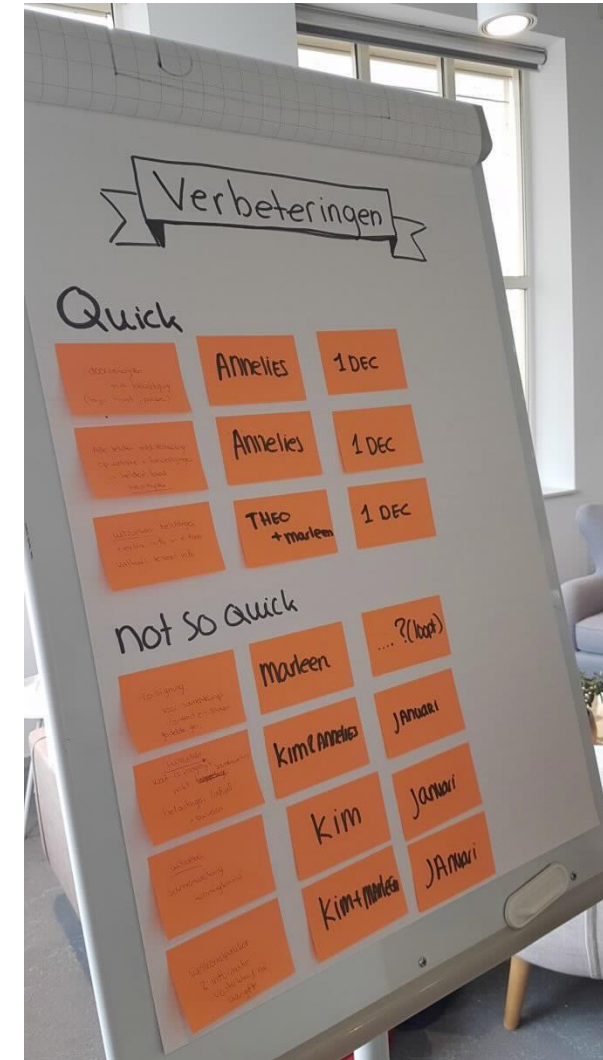
# Resultaten brown-paper sessie

# Huidige klantreis en gewenste klantreis in beeld



# Actielijst verbeteringen quick wins (doorgevoerd vóórafgaand de 1-meting)

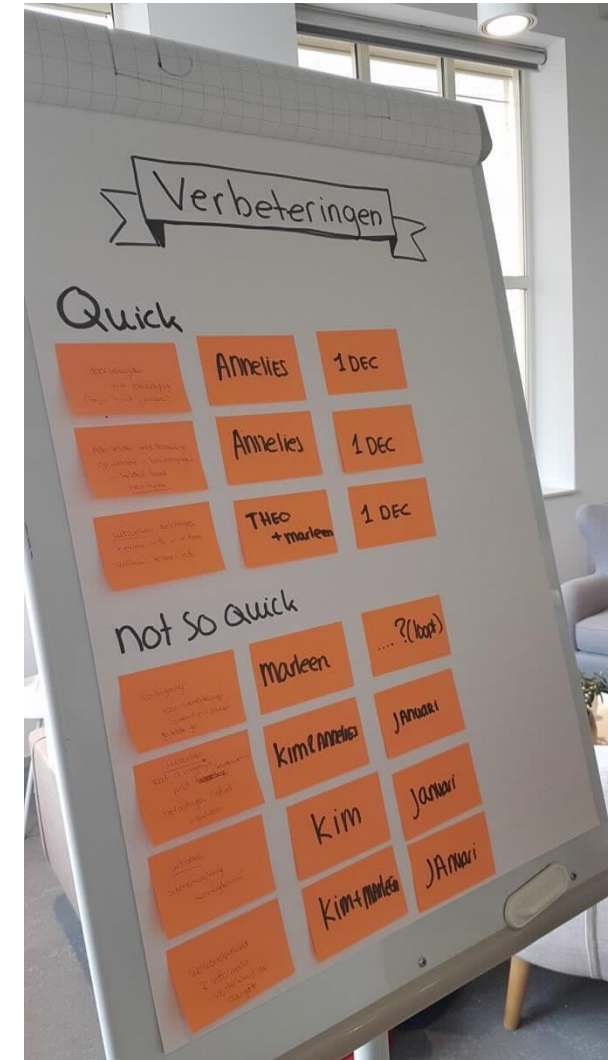
Actie	Fase	Doorgevoerd ja/nee?
Alle teksten rondom verhuizing herschrijven in Heldere Taal (B1): website, formulier en brieven	Verschillende fases (overkoepelend)	Ja
Vóór inloggen DigiD een aantal controlevragen stellen (voorbeeld: Vught)	Oriënteren	Ja
Uitzoeken en aanpassen: welke extra informatie/aanpassingen in e-formulier?  Dit n.a.v. opmerkingen uit enquête over digitaal verhuisformulier	Doorgeven verhuizing	Ja
Checklist na verhuisbevestiging plaatsen: 'Denkt u ook aan ...' met linkjes naar de juiste pagina (bijv. hondenbelasting)	Ontvangen verhuisbevestiging	Ja





# Actielijst verbeteringen not so quick wins

Actie	Fase	In gang gezet
Uitzoeken: kan de woningbouw ons helpen m.b.t. informeren verhuizers?	Bewustwording / Oriënteren	Nog niet
Uitzoeken: stand van zaken co-signing bij samenlevingscontract / samengestelde gezinnen	Aanvragen	Nog niet. We hebben de vraag uitgezet bij de leverancier. Op dit moment wordt hier geen prioriteit aan gegeven.
Uitzoeken: wat is mogelijk m.b.t. samenwerking belastingen. (bij bijvoorbeeld koop nieuwbouwhuis, parkeervergunning, hondenbelasting)	Nazorg	Nog niet
Welkomspakket voor nieuwe inwoners van Zevenaar & informatieverstrekking ná aangifte	Nazorg	Ja



# Resultaten 1-meting



	Oriënteren 1	Oriënteren 2	Doorgeven 1	Doorgeven 2	Doorgeven 3	Ontvangen: in behandeling	Nazorg	Overkoepelend 2
<i>Meet-eenheid</i>	# vragen over 'Verhuizingen' in KCC	# vragen op social media over 'Verhuizingen'	% Start aanvraag versus succesvolle afronding (succesratio)	% Digitaal doorgegeven t.o.v. totaal	Klantwaardering na afronden e-formulier	% in 1x volledig compleet ingevuld en te verwerken	Klantwaardering	Taalniveau teksten 'Verhuizingen'
<i>Berekenmethode</i>	# gebruik KCC medewerker m.b.t. productpagina 'Verhuizen'	# getagde berichten 'Verhuizing'	Aantal unieke bezoekers afronden webformulier / totaal bezoekers webformulier	# Afgeronde e-formulieren / # Verhuisaangiftes in zaaksysteem	Score 1 t/m 7 m.b.t. stelling: 'De gemeente Zevenaar heeft het mij makkelijk gemaakt mijn verhuizing door te geven'.	Na ontvangst verhuizing nagaan hoe vaak een klant nog benaderd moet worden	Klanttevredenheids-cijfer op een schaal van 1 t/m 10	Teksten scannen via tool van Accessibility.nl
<i>Verzamelplek</i>	Klantcontactstelsysteem	Social Monitoring Tool	Webanalytics programma	Webanalytics programma + zaaksysteem	Enquête na afronding van het webformulier via link naar digitale vragenlijst	Medewerker backoffice houdt dit bij in excel	In verhuisbevestigingsbrief link + QR code naar digitale vragenlijst	Diverse systemen
<i>Periode 0-meting en 1-meting</i>	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 t/m 30 september 15 november t/m 10 december	1 september t/m 15 oktober 15 november t/m 10 december	8 en 17 oktober '19 (teksten aangepast op 15 oktober '19)
<i>Resultaat 0-meting (huidige klantreis)</i>	8 vragen	0 vragen	53%	73%	6,0 (n=72)	~97%	8.7 (n=3)	De 5 teksten zijn B2 of B1/B2 niveau
<i>Resultaat 1-meting (vernieuwde klantreis)</i>	3 vragen	0 vragen	66%	72%	6,2 (n=60)	~99%	8.7 (n=6)	Alle 5 teksten hebben nu een B1 niveau
<i>Effect?</i>	Positief, maar twijfelachtig of de registratie consistent is geweest	N.v.t. Er worden geen vragen gesteld via socials over verhuizingen (in oriëntatiefase)	Positief, meer bezoekers ronden de verhuizing succesvol online af	Lichte daling. Er is door de maanden heen veel schommeling en we hebben in de acties niet ingezet op promotie van het digitale kanaal.	Positief, de klantwaardering omtrent het online verhuizen is gestegen.	Positief.	Neutraal. De klantwaardering is gelijk gebleven. Weinig respons gekregen dus mogelijk niet representatief.	Positief. Teksten zijn volgens de scanner hiermee begrijpelijker.

# Effecten van de klantreisvernieuwingen + evaluatie methodiek

We zien verschillen tussen de twee metingen. De meeste verschillen zijn positief. Als we kijken naar de doelstellingen, die op voorhand zijn genoteerd, dan constateren we het volgende:

- ✓ De klantwaardering rondom het digitaal doorgeven is verhoogd van een 6,0 naar een 6,2 (schaal 1 t/m 7).
- ✓ Het % verhuizingen dat digitaal werd doorgegeven is licht gedaald van 73% naar 72% ten opzichte van het totaal aantal verhuizingen.
- ✓ Wel is de groep die succesvol de verhuizing in één keer online doorgeeft gegroeid van 53% naar 66%
- ✓ De klantwaardering voor de totale klantreis is gelijk gebleven; een 8,7. Er is dusdanig weinig data verzameld dat dit puur indicatief is.
- ✓ De afhandeltijd tussen mutatie en bevestiging kon nog niet worden gemeten. Dit bleek technisch niet mogelijk in de systemen. Er zijn uiteindelijk ook geen acties op uitgezet.

Er zijn nog andere positieve bevindingen waargenomen o.b.v. de effectmeting:

- Teksten zijn nu allemaal op B1 niveau
- Het percentage verhuizingen in 1x compleet ingevuld én te verwerken is gestegen van ~97% naar ~99%. Dit verhoogt de efficiency van gemeente Zevenaar.

Annelies van de Stolpe geeft aan dat het combineren van de diepte-interviews samen met het verzamelen van data uit de verschillende systemen, waaronder uitvoering van een klantwaardering / klanttevredenheidsonderzoek, leidt tot veel inzichten. Dit begint al bij het opstellen van het meetplan.

De verzamelde data geven veel handelingsperspectief. Met deze inzichten heeft Annelies met haar team heel concreet per fase van de klantreis kunnen vernieuwen. En is aantoonbaar gemaakt dat de veranderingen regelmatig gewenste effecten hebben.

Hiermee kan Annelies op een data gedreven wijze de organisatie (bijvoorbeeld het MT) of het bestuur informeren over de effecten van het inzetten van de methode klantreizen.



*“Heel leuk én nuttig om op deze manier concrete resultaten van je klantreis te zien! Het helpt me bij het intern promoten van de klantreis methode. Ik ga dit bij de volgende klantreis zeker weer gebruiken”*