

# Klantreis Klachten- procedure

Afhandeling van Klachten bij  
SZW Den Haag



Snel



Relevant



Transparant



Eenvoudig



Consistent



Betrokken



Toegankelijk

16 april 2020

Carla Lubbe  
Carry Martin  
Johanna Verhoog

## Doelen van de gemeente

Het doel van de klantreis is het inzichtelijk maken van het klachtenproces vanuit de beleving van de burger. Wanneer er knelpunten gesignaleerd worden zullen verbeteringen geformuleerd worden. Daarnaast moet de dienstverlening aan de burger gaan volgens de vier leidende principes: welkom, betrouwbaar, oplossingsgericht, duidelijk en gemakkelijk.



Begrijpen en analyseren

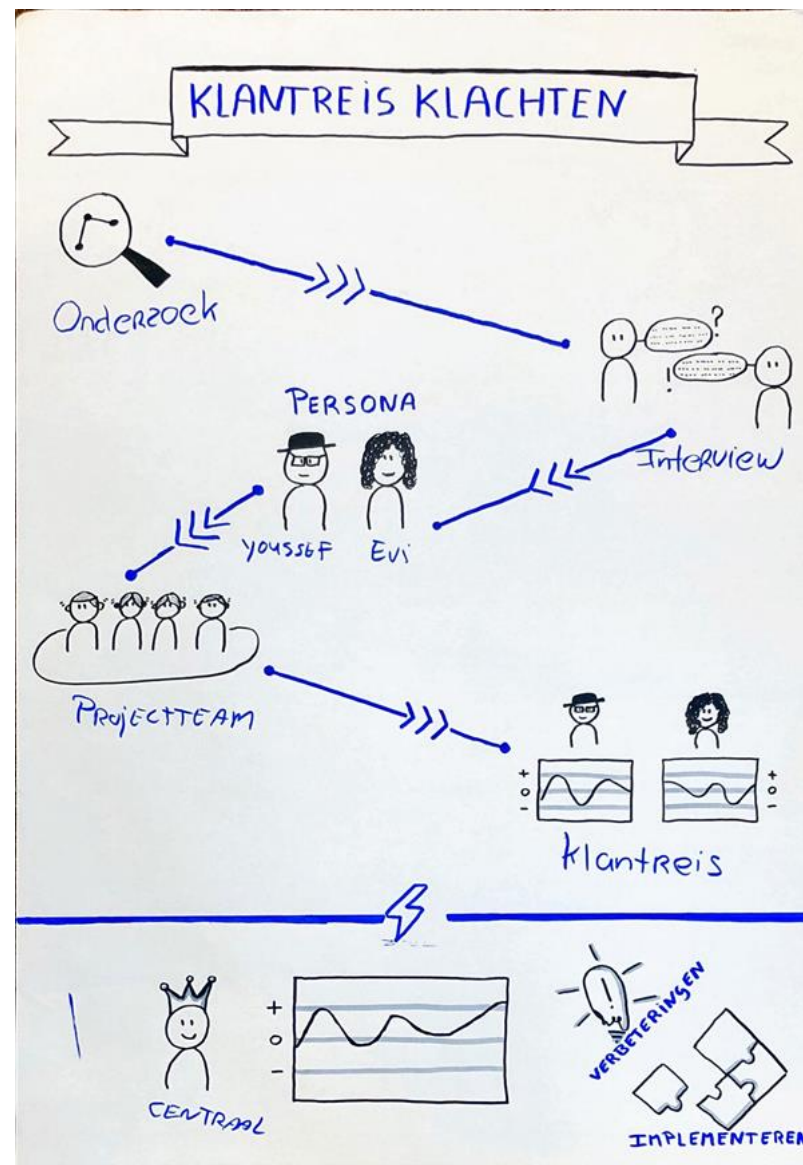
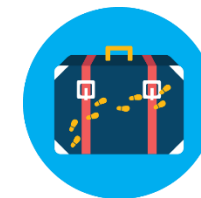
Na de analyse-fase is de volgende vraag geformuleerd:



Wat kunnen we doen, zodat de Haagse burger ervaart dat er aandacht is voor zijn/haar klacht.

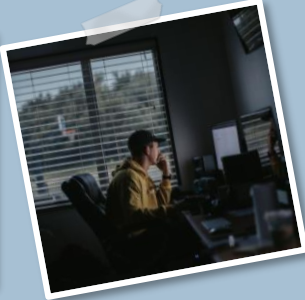
# Aanpak

- Onderzoek
- Interviews
- Persona
- Projectteam
- Klantreis
- Verbetersessie
- Presentatie verbeterpunten



# Persona

Evi Jangha



Menselijke maat

Digitaal vaardig

Iedereen telt mee

Mantelzorg

## Persoonlijk

Evi is 40 jaar. Zij is getrouwd en heeft 2 kinderen

Ze werkt bij een grote organisatie in de zorg

Haar werkdruk is hoog, maar ze blijft menselijk

Haar rechtvaardigheidsgevoel is groot en ze vindt dat iedereen op zijn eigen niveau mee moet kunnen doen in de maatschappij.

## Ik en de overheid

Evi heeft ooit zelf een uitkering gehad.

Zij voelt zich nu een vrije vrouw maar heeft met kattenkoppen te maken gehad.

Voor haar neef heeft zij regelmatig contact met de gemeente. Het lukt hem niet om zelfstandig een uitkering aan te vragen.

## Doel

Evi heeft een klacht ingediend omdat ze wil dat haar neef goed geholpen wordt om financieel zelfstandig te kunnen functioneren.

## Belemmeringen

Als mantelzorg is het moeilijk om in contact met de gemeente te zijn, iedere keer moet ze zorgen dat haar neef naast haar zit

## Behoeften

Evi wil dat er oordeelloos geluisterd wordt

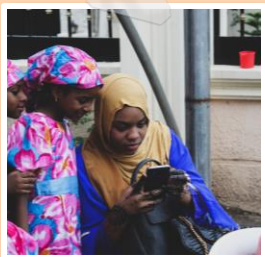
Voor haar en haar neef is er behoefte aan hulpvaardigheid, vooral als het (digitaal) niet lukt

Gebeld worden met nummerherkenning, zodat ze terug kan bellen

Persoonlijk contact tijdens de klachtenprocedure

# Persona

## Youssef Mohamed



Harde werker

Geldproblemen

Gezinsman

### Persoonlijk

Youssef is een getrouwde man van 50 jaar. Hij heeft 2 puberdochters.

Het gezin heeft grote financiële problemen. Ze hebben veel betalingsachterstanden.

Hij zoekt hard naar werk.

Van computers moet hij niet veel hebben. Liever gaat hij persoonlijk bij een loket langs.

Hij wil misschien als zelfstandige aan de slag.

### Ik en de overheid

Youssef vindt het moeilijk om de weg te vinden in overheidsland. Als hij geen werk heeft, moet hij eerst naar het UWV en na een paar maanden naar de gemeente.

Hij heeft een paar vervelende ervaringen bij het contact met de gemeente.

### Doel

Het liefst wil Youssef een stabiele thuissituatie krijgen. Dus minder schulden en meer inkomsten. Hij probeert op allerlei manieren werk te vinden.

Omdat hij vanuit de gemeente onvoldoende geholpen wordt, heeft hij een klacht ingediend.

### Belemmeringen

Youssef spreekt de taal wel, maar lezen en schrijven vindt hij moeilijker.

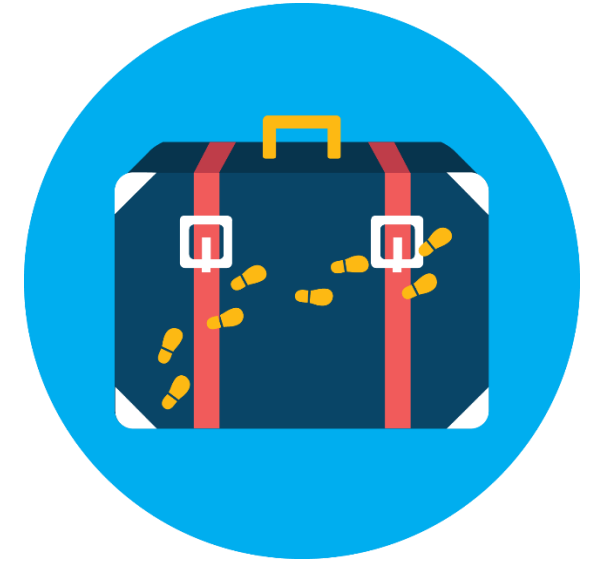
### Behoeften

Youssef wil liever bellen of langsgaan bij een loket dan via de computer iets regelen.

Hij heeft het liefst een persoonlijk gesprek.

Hij wil niet met anderen over één kam geschoren worden, maar als persoon gezien worden.

# Huidige klantreis Evi en Youssouf



Workshop 6 februari 2020:  
Met een script zijn 2 klantreizen  
nagespeeld

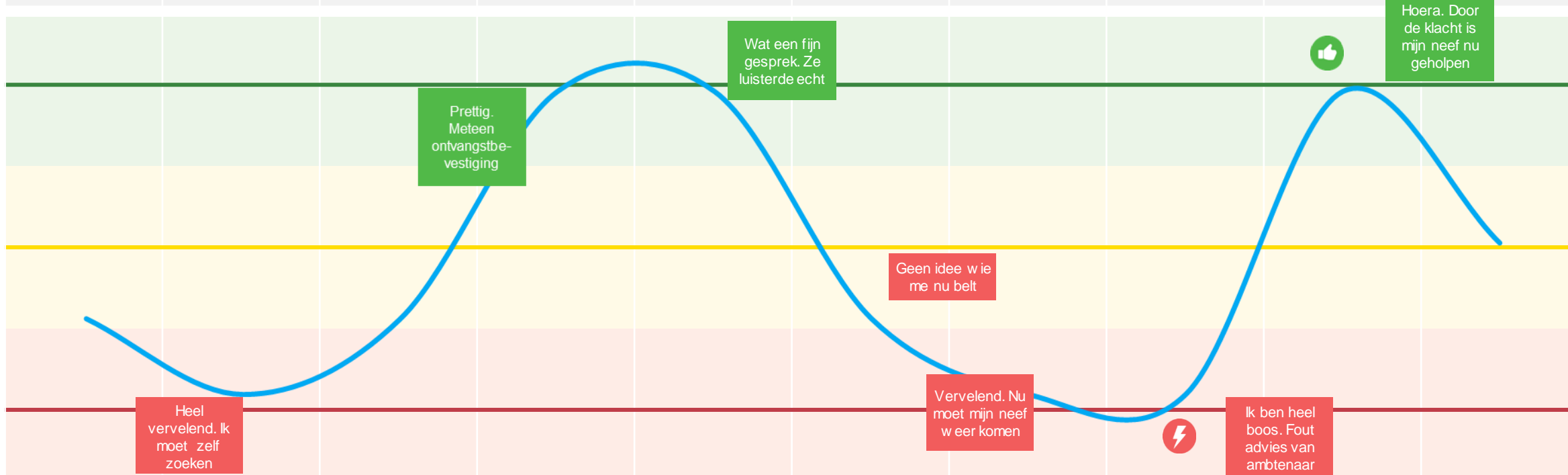
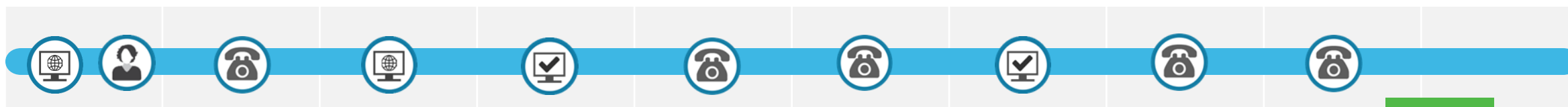


# Ik wil hulp voor mijn neef

Gemeente Den Haag



|                                     |                   |              |                   |                |                     |                              |                             |                     |                   |
|-------------------------------------|-------------------|--------------|-------------------|----------------|---------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| Ik help neef bij aanvraag uitkering | Ik bel ivm klacht | Ik ga zoeken | Ik dien klacht in | Ik word gebeld | Ik word weer gebeld | Ik moet nieuwe aanvraag doen | Ik word nog een keer gebeld | Ik krijg informatie | Ik hoor niks meer |
|-------------------------------------|-------------------|--------------|-------------------|----------------|---------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|



# Ik wil zelf in mijn inkomen voorzien

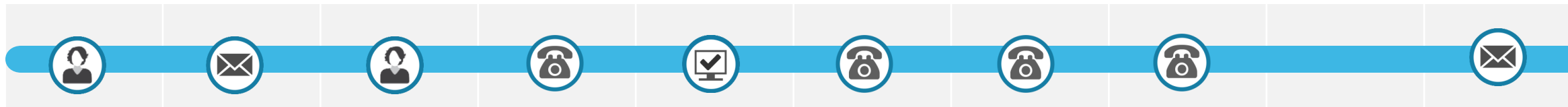
Gemeente Den Haag



Huidige klantreis

|                                       |                             |                           |                   |                   |                         |                           |                                |          |                |
|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------|----------------|
| Ik schrijf me in als zelfstandige KvK | Ik krijg brief van gemeente | Ik zoek het klachtenloket | Ik bel ivm klacht | Ik dien klacht in | Ik word gebeld door man | Ik word gebeld door vrouw | Ik vraag andere contactpersoon | Ik wacht | Ik krijg brief |
|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------|----------------|

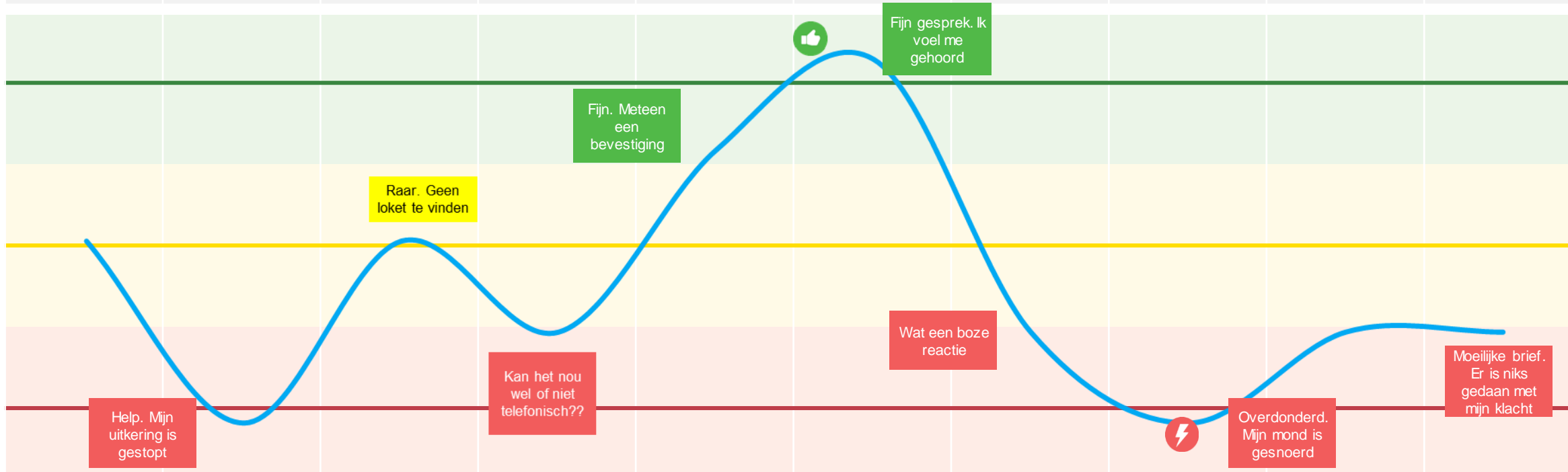
Touchpoint



Positief

Neutraal

Negatief





# Afhandeling klachten

Gemeente Den Haag



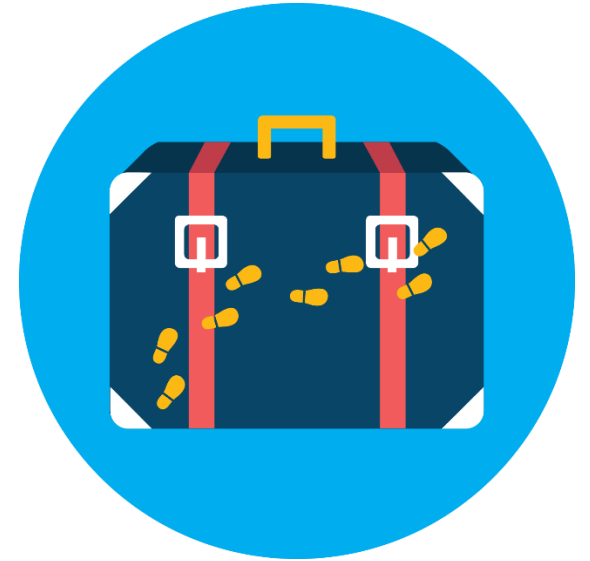
## De prettige aspecten

- Directe ontvangstbevestiging bij digitaal indienen
- (Soms) wel gehoord voelen
- Klacht is snel opgepakt
- Klacht heeft geholpen

## De onprettige aspecten

- Klacht kan niet telefonisch worden ingediend bij klantenservice SZW (maar dat staat wel op de website)
- Weinig hulp voor mensen die niet zelf hun zaken kunnen regelen
- Geen persoonlijk gesprek. Alleen telefonisch. Onduidelijk wie belt en welke functie hij heeft
- Een manager is niet onafhankelijk
- Burger voelt zich niet (altijd) serieus genomen
- Geen duidelijke afsluiting van de klachtafhandeling

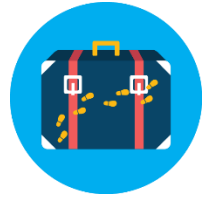
# Gewenste klantreis



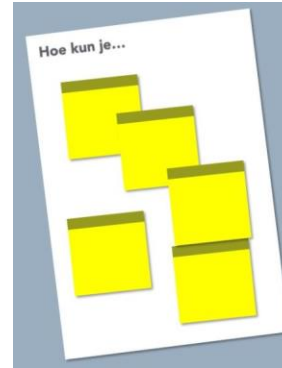
Workshop 27 februari 2020:  
Dips verhogen/verwijderen en  
positief afsluiten



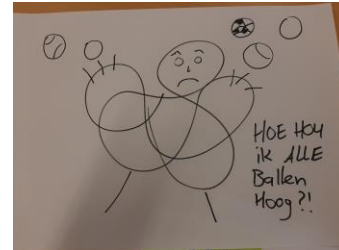
# Aanpak workshop



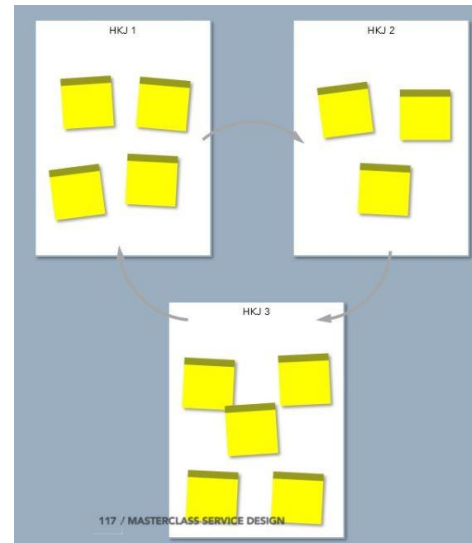
- Hoe kun je's opstellen



- Brein opwarmen



- Ideeën genereren

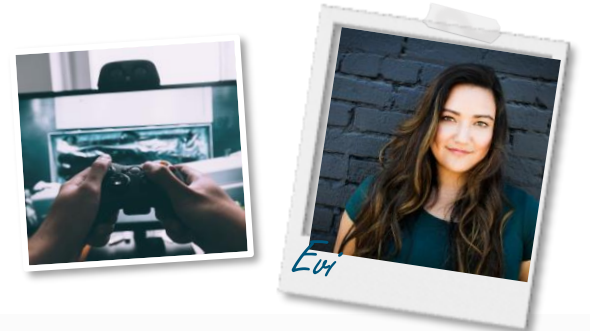


- Ideeën selecteren

- Ideeën presenteren

# Ik wil hulp voor mijn neef

Gemeente Den Haag



Huidige klantreis

|                                     |                   |              |                   |                |                     |                              |                             |                     |                   |
|-------------------------------------|-------------------|--------------|-------------------|----------------|---------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| Ik help neef bij aanvraag uitkering | Ik bel ivm klacht | Ik ga zoeken | Ik dien klacht in | Ik word gebeld | Ik word weer gebeld | Ik moet nieuwe aanvraag doen | Ik word nog een keer gebeld | Ik krijg informatie | Ik hoor niks meer |
|-------------------------------------|-------------------|--------------|-------------------|----------------|---------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|

Gewenste beleving

|                                     |                   |  |                   |                |  |                              |                     |                    |  |
|-------------------------------------|-------------------|--|-------------------|----------------|--|------------------------------|---------------------|--------------------|--|
| Ik help neef bij aanvraag uitkering | Ik bel ivm klacht |  | Ik dien klacht in | Ik word gebeld |  | Ik krijg persoonlijk gesprek | Ik word weer gebeld | Ik krijg een brief |  |
|-------------------------------------|-------------------|--|-------------------|----------------|--|------------------------------|---------------------|--------------------|--|

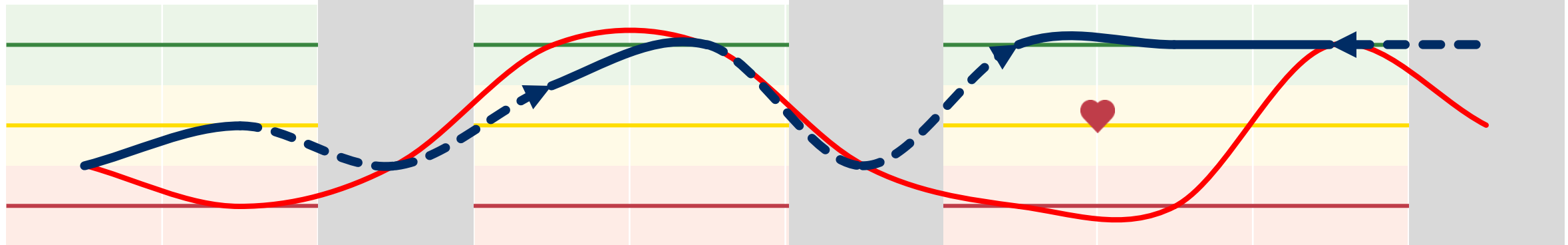
Touchpoint



Positief

Neutraal

Negatief



Innovaties

|  |  |                              |   |  |                                   |  |   |                                       |  |
|--|--|------------------------------|---|--|-----------------------------------|--|---|---------------------------------------|--|
|  | Je kan telefonisch een klacht indienen | Geen verwijzing naar website | Direct geholpen, niet zoeken<br>Directe bevestiging | Uitleg over de klachten-Procedure<br>Managen van verwachtingen | 1 behandelaar<br>Track-and- trace | Gehoord voelen<br>Onafhankelijke persoon | Persoonlijk geïnformeerd over de uitkomst | Duidelijke brief<br>Geen verrassingen |  |
|--|--|------------------------------|---|--|-----------------------------------|--|---|---------------------------------------|--|

# Ik wil zelf in mijn inkomen voorzien

Gemeente Den Haag



Huidige klantreis

Gewenste beleving

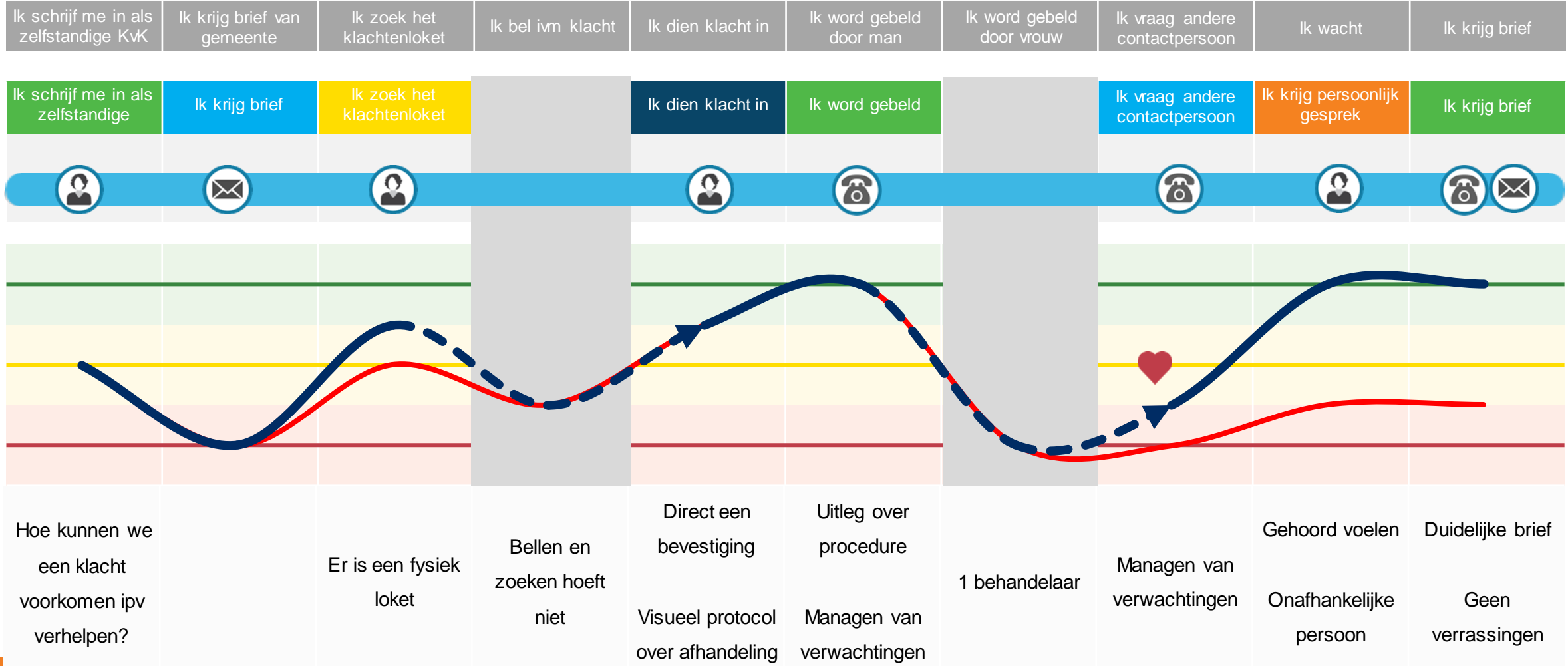
Touchpoint

Positief

Neutraal

Negatief

Innovaties



# Ik word niet geholpen

## Indienen van een klacht



Klant  
behoeften

- Makkelijk klacht indienen (ook telefonisch)
- Gehoord worden door een onafhankelijk persoon



Activiteiten

- Indienen van een klacht
- Afhandeling van een klacht



### **Pijnpunten**

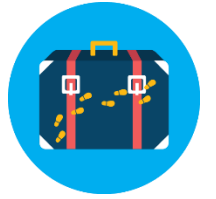
- Lastig om een klacht in te dienen (kan niet telefonisch bij klantenservice SZW of bij een loket)
- Veel verschillende contactpersonen (wie heb ik nu aan de lijn?)
- Geen persoonlijk gesprek
- Onduidelijke afsluiting

### **Dit werkt goed**

- Directe bevestiging van het indienen van de klacht
- Gehoord voelen door medewerker
- De klacht heeft geholpen

### **Verbeterpunten**

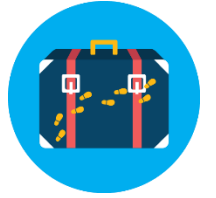
- Klacht ook telefonisch bij klantenservice SZW of bij een loket indienen
- 1 onafhankelijke behandelaar voor de afhandeling van de klacht
- Persoonlijk gesprek
- Duidelijke brief als afsluiting met telefonische toelichting



# Klacht indienen via gewenst kanaal

## Omschrijving van het verbeteridee

- Klant kan zowel telefonisch als digitaal als via een loket een klacht indienen
- Impact op de klantbeleving: klant is direct geholpen en hoeft niet te zoeken. De klantbeleving gaat naar neutraal
- Quick win: klant kan ook telefonisch een klacht indienen bij de Frontoffice klantenservice SZW, zoals staat vermeld op de website.
- Wie voert het uit: Frontoffice klantenservice en Secretaris klachten
- Deadline: ntb
  
- Not so quick win: Klant kan een klacht aan een loket indienen
- Aansluiten bij al bestaande loketten
- Wie voert het uit: Manager Klachtenteam
- Deadline: ntb

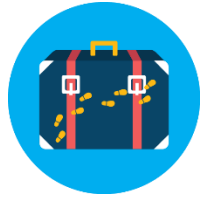


# Visueel stappenplan

## Omschrijving van het verbeteridee

- Visueel stappenplan voor de klant over de afhandeling van de klacht (zoals bij de afhandeling van schuldhelpverlening)
- Zowel digitaal als bijlage bij melding klacht als op papier bij afhandeling via een loket/bij een brief
- Impact op klantbeleving: klant heeft direct overzicht van de procedure en weet wat hij kan verwachten. Klantbeleving naar neutraal
- Quick win
- Wie voert het uit? Burgercommunicatie en Secretaris klachten
- Verschillende varianten testen op klanten
- Deadline: ntb

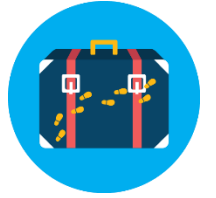




# Duidelijke afsluiting van de procedure

## Omschrijving van het verbeteridee

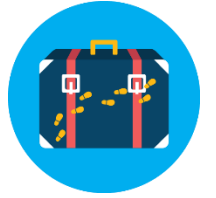
- Klant krijgt een duidelijk brief nadat de klacht is afgehandeld
- Via mail of per post
- Impact op klantbeleving: klant wordt persoonlijk benaderd en direct geïnformeerd over de afhandeling van de klacht. Kan dan ook nog reageren. Geen verrassingen. Klantbeleving naar piek (peak-end-rule)
- Quick win
- Wie voert het uit? Burgercommunicatie en Secretaris klachten
- Taalniveau van de brief moet naar B1/A2
- Ondertekening door degene die klant ook gesproken heeft
- Verschillende varianten testen op klanten
- Deadline: ntb



# Eén behandelaar voor de klacht

## Omschrijving van het verbeteridee

- Eén onafhankelijke behandelaar die de klacht afhandelt met een mandaat om besluiten te nemen (zoals bij bezwaar). Dus een bindend advies
- Als de klant het wil een persoonlijk gesprek voeren (niet alles telefonisch)
- Impact op klantbeleving: klant voelt zich gehoord door een onafhankelijke partij en heeft niet steeds verschillende personen aan de lijn. Verwachtingen zijn beter te managen. Contactpersoon is deskundig. Klant wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd. Klantbeleving naar piek
- Not so quick win
- Wie voert het uit? Manager Klachtenteam
- Deadline: ntb



# Track-and-trace

## Omschrijving van het verbeteridee

- Klant heeft inzage in de status en voortgang van de afhandeling van zijn klacht
- Digitaal via mijndenhaag.nl
- Impact op klantbeleving: klant weet waar hij aan toe is. Klantbeleving naar neutraal
- Not so quick win
- Wie voert het uit? Manager Klachtenteam
- Deadline: 31 december 2022 (vanwege aansluiting bij project van track-and-trace voor heel SZW)