

Webinar Webformulieren: Successen vieren en delen – case gemeente Zevenaar

Even voorstellen



Over mij

- Annelies van de Stolpe
- Sinds 2018 bij Gemeente Zevenaar
- Beleidsmedewerker Dienstverlening

Over Zevenaar

- Herindeling in 2018
- Middenin 'de Liemers'
- Visie: Service op Maat, Verbindend en Gastvrij
- Monitor Dienstverlening

Klantreizen in Zevenaar

- Klantreis: manier om de klantervaring van begin tot eind in beeld te brengen
- Klantreizen Zevenaar: uittreksel aanvragen, vergunning aanvragen, klacht indienen
- Behoeft om klantreis meer meetbaar te maken
- Samen met VNG Realisatie plan gemaakt voor klantreis 'Verhuizingen'

Waarom verhuizingen?

- Groot volume, veel data beschikbaar
- Relatief makkelijk te meten (o.a. succesratio)



Klantreizen in Zevenaar

Waarom verhuizingen?

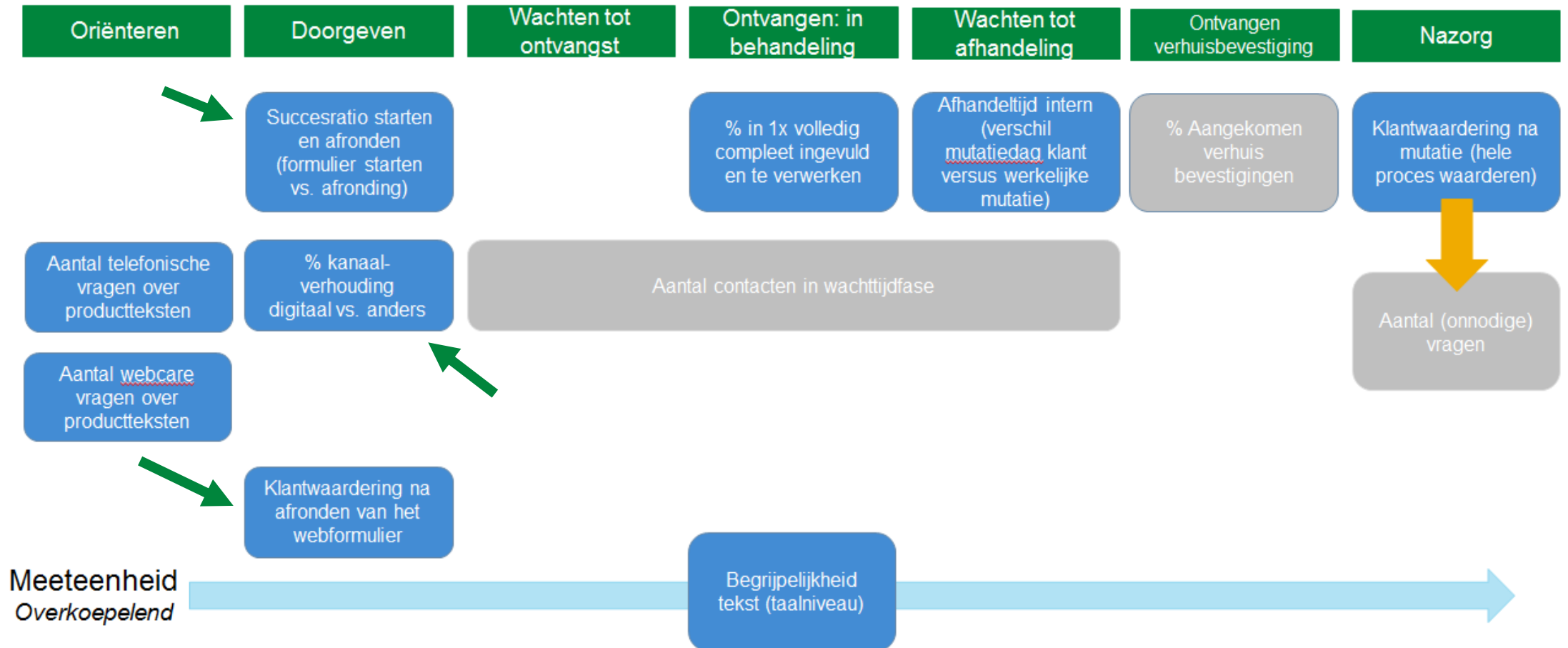
- Groot volume, veel data beschikbaar
- Relatief makkelijk te meten (o.a. succesratio)

Doelen Klantreis:

- Aantal digitaal doorgegeven verhuizingen stijgt met 5%
- Tevredenheid over doorgegeven verhuizing stijgt met 10%
- Succesratio formulier verhuizingen stijgt met 5%



Wat kunnen we meten in de klantreis?



0-meting

Succesratio starten
en afronden
(formulier starten
vs. afronding)

53%

% kanaal-
verhouding
digitaal vs. anders

73%

Klantwaardering na
afronden van het
webformulier

85% eens met stelling 'De gemeente Zevenaar heeft
het me gemakkelijk gemaakt mijn verhuizing door te
geven'

Uitvoering

Uitvoeren van de klantreis

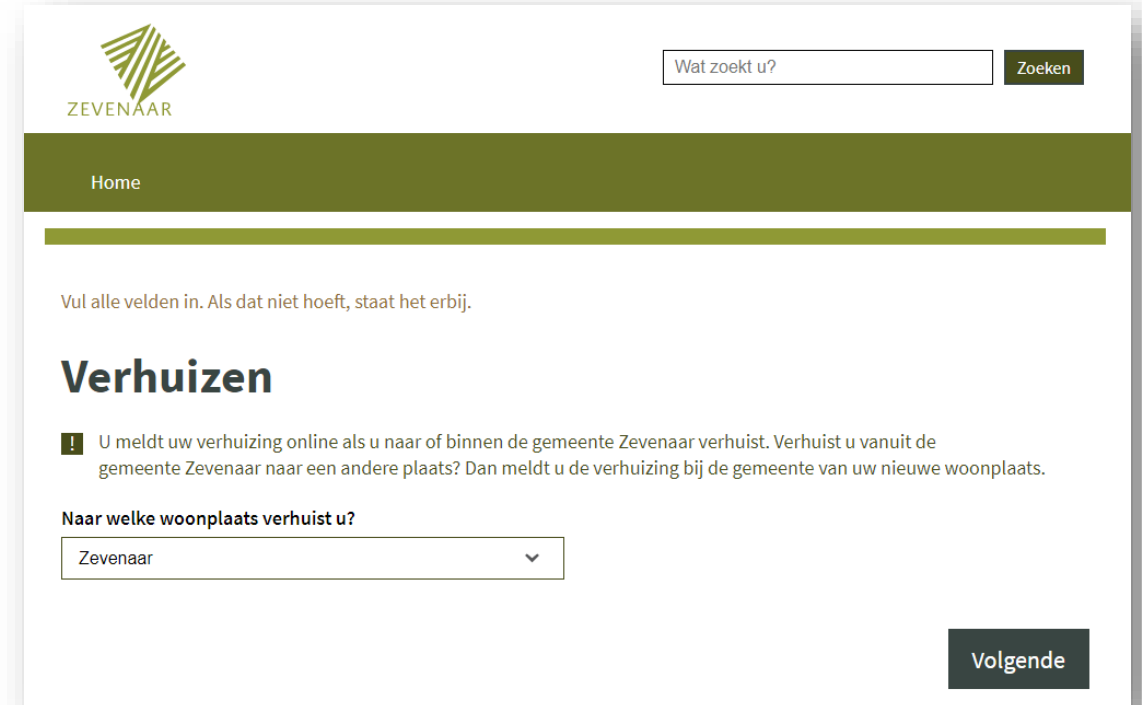
- Klantreisinterviews
- Verzameling data met terugwerkende kracht
- Veel zinvolle input uit enquête SurveyMonkey
- “Brownpapersessie”
- Quick wins / not so quick wins



Uitvoering

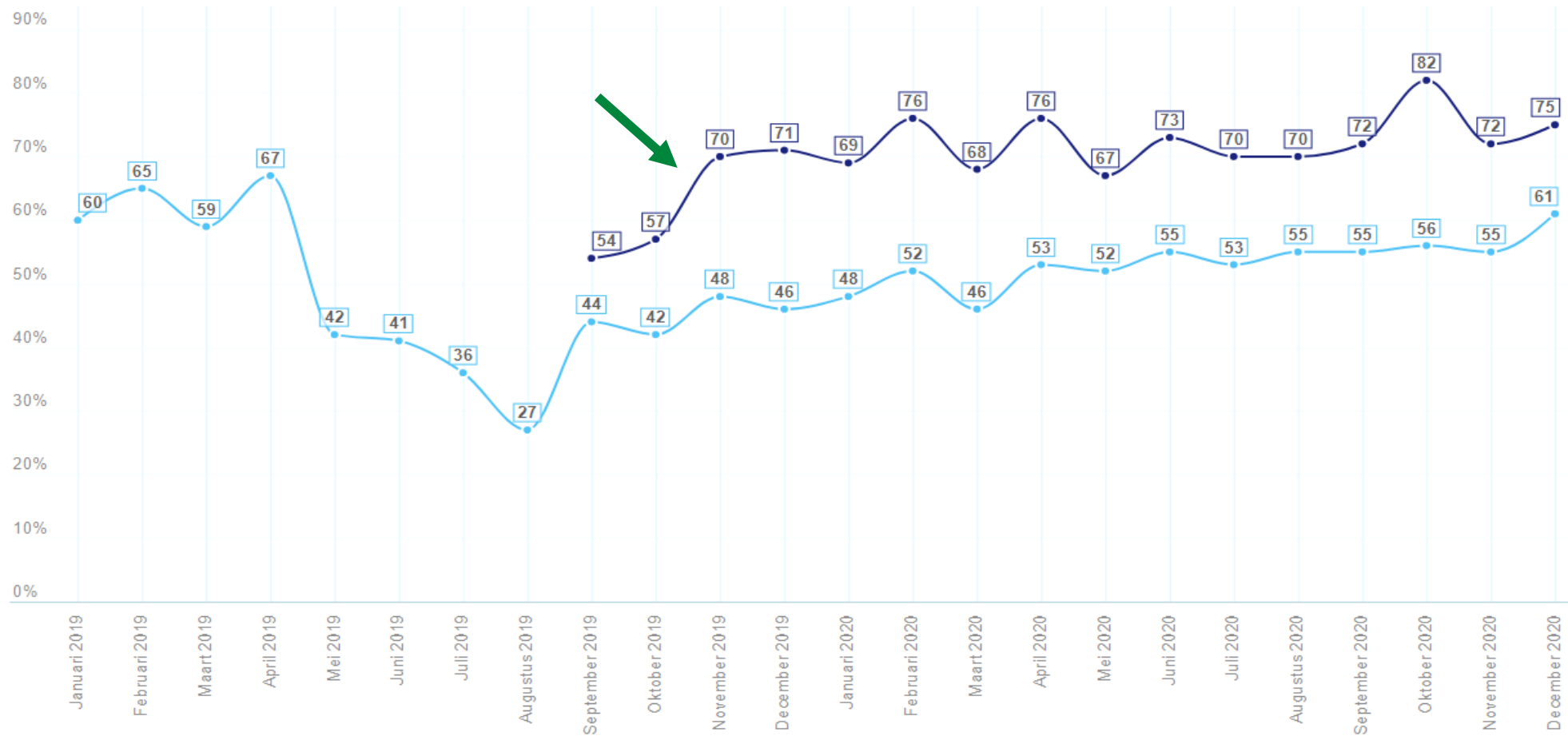
Acties o.a.

- Controlevragen stellen vóór DigiD muur
- Bepaalde vragen weggehaald uit formulier
- Proactieve informatie op website
- Na afronden formulier doorverwijzen naar andere te regelen onderwerpen (bijv. hondenbelasting)
- Welkomstpakket nieuwe inwoners
- Onderzoek gestart naar co-signing verhuizing ongetrouwde stellen



The screenshot shows the homepage of the Zevenaar website. At the top left is the Zevenaar logo, and at the top right is a search bar with the placeholder text 'Wat zoekt u?' and a 'Zoeken' button. Below the logo is a green navigation bar with the word 'Home'. The main content area has a heading 'Verhuizen' (Moving). Below this heading is a paragraph: 'U meldt uw verhuizing online als u naar of binnen de gemeente Zevenaar verhuist. Verhuist u vanuit de gemeente Zevenaar naar een andere plaats? Dan meldt u de verhuizing bij de gemeente van uw nieuwe woonplaats.' Below this paragraph is a dropdown menu labeled 'Naar welke woonplaats verhuist u?' with 'Zevenaar' selected. At the bottom right of the form is a 'Volgende' (Next) button.

Effect op Succesratio



1-meting

Succesratio starten
en afronden
(formulier starten
vs. afronding)

53% → 70%

% kanaal-
verhouding
digitaal vs. anders

73% → 72%

Klantwaardering na
afronden van het
webformulier

85% eens met stelling 'De gemeente Zevenaar heeft
het me gemakkelijk gemaakt mijn verhuizing door te
geven' → 90%

Takeaways

- Start met de processen waar veel data beschikbaar van is. Bijvoorbeeld verhuizingen, meldingen, belastingen. Grote impact én realistisch beeld;
- Maak gebruik van enquête tools om concrete tips in de klantreis te krijgen vanuit het perspectief van de invuller van het formulier;
 - Dit geeft inzicht in de stappen waar bezoekers moeite mee hebben.
- Meet verschillende KPI's per fase in de klantreis. Zo krijg je meer gevoel hoe je de totale klantreis kunt verbeteren;
- Bekijk wat werkt bij andere gemeenten;
- Met relatief simpele wijzigingen en weinig inspanning is veel effect te behalen.



Contact

- Vragen? Mail naar waarstaatjegemeente@vng.nl t.a.v. succesratio webformulieren
- Op de hoogte blijven? Vul inschrijfformulier in op <https://formulieren.vngrealisatie.nl/houd-mij-op-de-hoogte>
- Meer informatie? Bekijk:
 - <https://vng.nl/kennisbank-dienstverlening-gemeenten> > filter op: Tools voor ontwikkeling dienstverlening' & 'Website optimalisatie'