



gemeente
NOORDOOSTPOLDER

Melding openbare ruimte

Eric Streefland en Bas van Rens



Waarom?

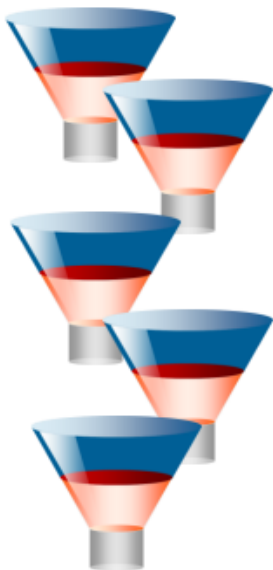


Inwoners en ondernemers kunnen snel, prettig en gemakkelijk een melding doorgeven.

Waarom vandaag?

1

**Verzamelen
succesratio's**



2

**Bekijken op
Waarstaatjegemeente**



3

Leren van elkaar



Doel melding Noordoostpolder



1. Snel, eenvoudig en prettig melding doen
2. Afhandeltijd inkorten

Intern gericht

1. Meldingen in de juiste categorie, want dan hebben **wij** ze in het goede bakje zitten
2. Inloggen met DigiD, want dan weten **wij** wie de melder is
3. Locatie moet doorgegeven worden, zodat **wij** niet voor niets de weg op gaan.



Zet de gebruiker centraal



lets met data...

- 1) Wat wil de melder?
- 2) Gevoel krijgen bij cijfers

Data verzamelen

- 1) Aantal meldingen
- 2) Aantal bezoeken webpagina's
- 3) Succes van het formulier
- 4) Klantwaardering
- 5) Digitaal vs. analoog
- 6) Klantreizen
- 7) Gebruikerssessies
- 8) A/B Tests
- 9) Afhandeltijden

Data verzamelen

- 1) Aantal meldingen
- 2) Aantal bezoeken webpagina's
- 3) Succes van het formulier
- 4) Klantwaardering
- 5) Digitaal vs. analoog
- 6) Klantreizen
- 7) Gebruikerssessies
- 8) A/B Tests
- 9) Afhandeltijden

Data verzamelen

- 1) Aantal meldingen**
- 2) Aantal bezoeken webpagina's**
- 3) Succes van het formulier**
- 4) Klantwaardering
- 5) Digitaal vs. analoog**
- 6) Klantreizen
- 7) Gebruikerssessies
- 8) A/B Tests
- 9) Afhandeltijden**

Succes van het formulier

Januari '17

1) Aantal meldingen	261
2) Aantal bezoeken webpagina's	542
3) Succes van het formulier	48%
5) Digitaal vs. analoog	67%
6) Afhandeltijd	7 dagen

Succes van het formulier

Januari '17

1) Aantal meldingen	261
2) Aantal bezoeken webpagina's	542
3) Succes van het formulier	48%
5) Digitaal vs. analoog	67%
6) Afhandeltijd	7 werkdagen



Stap 2: Afhandeltijd

- Afhandeltijd samen bepalen:
- Binnen 1 dag in behandeling
 - Binnen 5 dagen afgehandeld of inplannen in regulier onderhoud of extern beleggen



Stap 3: Beter registreren



Stap 4: Communiceren





Stap 5: Feedback vragen



Ik vind het makkelijk om digitaal te melding te doen:

- ☐ Zeer oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Niet oneens, niet eens
- ☐ Eens
- ☐ Zeer eens

Ik geef de website van de gemeente het volgende rapportcijfer:


- Geen -



Ik zou in de toekomst graag een melding via een app willen doen:

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Ik heb de volgende tips of opmerkingen voor de gemeente



1-punt

April '17

1) Aantal meldingen	279
2) Aantal bezoeken webpagina's	589
3) Succes van het formulier	48%
4) Klantwaardering	6.2
5) Digitaal vs. analoog	77%

Stap 5: Formulier aanpakken

- 1) DigiD?
- 2) Categorie?
- 3) Straatverlichting?
- 4) Locatie op Geokaartje?



Inloggen bij Mijn DigiD

Inlogmethode *



Ik wil inloggen met alle



Ik wil inloggen met een

DigiD gebruikersnaam

1. Wat is er aan de hand?

28% in de juiste categorie

18% in Overig

De melding betreft

Openbare verlichting



Omschrijving melding

255 tekens over

- Maak uw keuze --
- Groenvoorziening
- Wegen, straten en pleinen
- Straatmeubilair
- ✓ Openbare verlichting
- Putten en riolering
- Huisvuilinzameling
- Straatreiniging en zwerfvuil
- Openbare gebouwen
- Sociaal (overlast)
- Gladheidbestrijding
- Vuurwerkschade
- Verkeerslichten
- Overige

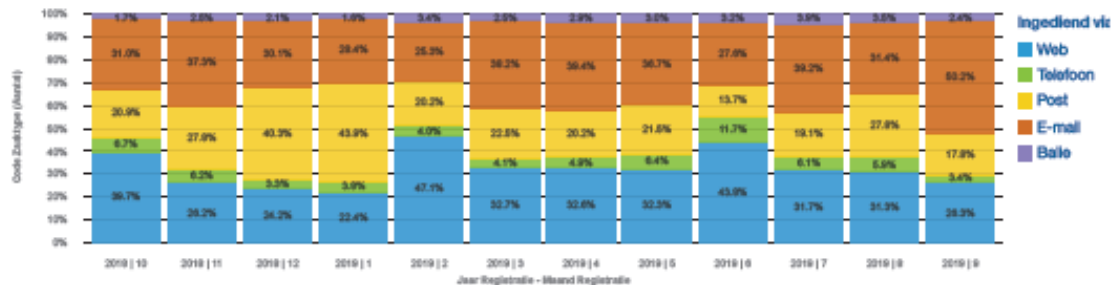


Resultaat 3 wijzigingen

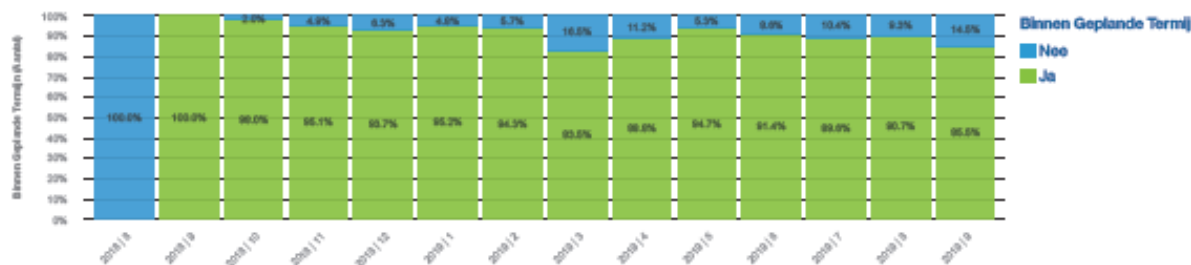
	April '17	Okt '17
Succes van het formulier	48%	69%
Digitaal vs. analoog	67%	74%
Klantwaardering	6.2	7.0
Afhandeltijd	7	4 werkdagen

Stap 7: Inzage in cijfers

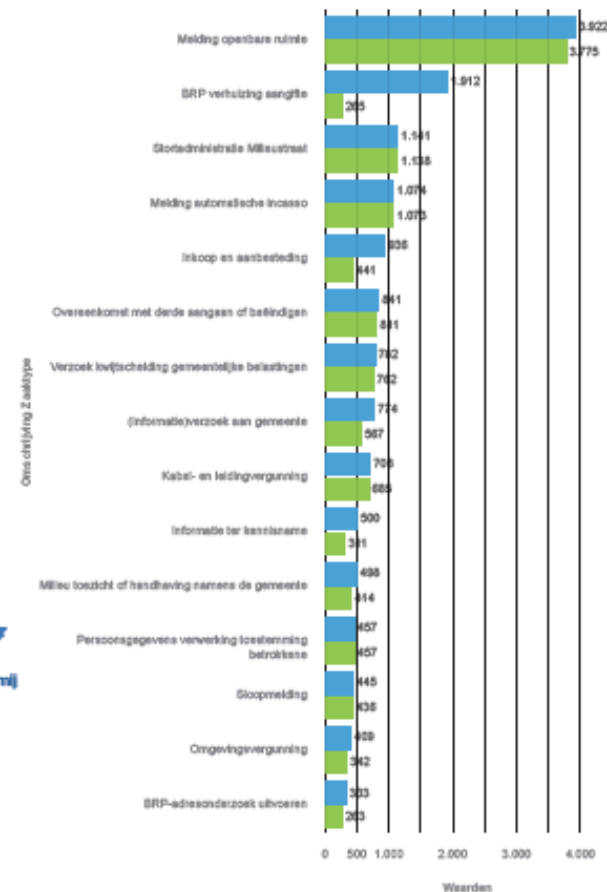
Overall



Binnen / buiten geplande termijn



Openstaande zaken



Stap 8: Klantreis

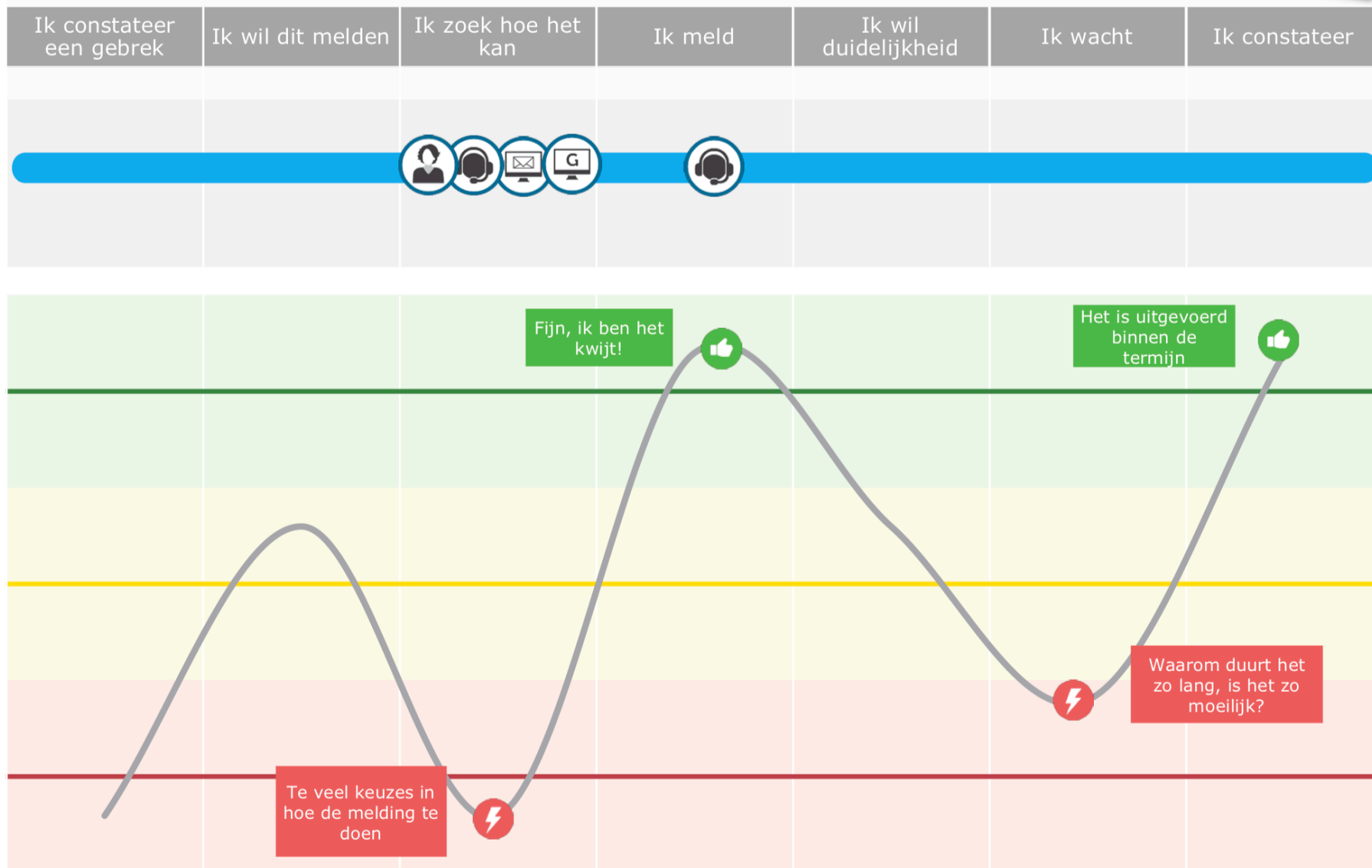
Huidige
klantreis

Touchpoint

Positief

Neutraal

Negatief



Stap 9: Feedback uitbreiden

Ik vind het makkelijk om digitaal te melding te doen:

- ☐ Zeer oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Niet oneens, niet eens
- ☐ Eens
- ☐ Zeer eens

Ik geef de website van de gemeente het volgende rapportcijfer:

- Geen -


Ik zou in de toekomst graag een melding via een app willen doen:

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Ik heb de volgende tips of opmerkingen voor de gemeente

Mogen wij u tussen nu en 2 weken benaderen om te informeren hoe de afhandeling van de melding verliep?

- ☐ Ja
- ☐ Nee



Stap 9: Feedback uitbreiden

Ik vind dat de melding goed werd afgehandeld:

- ☐ Zeer oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Niet oneens, niet eens
- ☐ Eens
- ☐ Zeer eens
- ☐ Niet van toepassing, de melding is nog niet opgelost

Ik vind dat de melding snel werd afgehandeld:

- ☐ Zeer oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Niet oneens, niet eens
- ☐ Eens
- ☐ Zeer eens
- ☐ Niet van toepassing, de melding is nog niet opgelost

Ik vind dat de gemeente duidelijk communiceert over de melding:

- ☐ Zeer oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Niet oneens, niet eens
- ☐ Eens
- ☐ Zeer eens
- ☐ Niet van toepassing, de melding is nog niet opgelost

Ik heb de volgende tips of opmerkingen voor de gemeente:

Stap 10: 1 of 2 formulieren?

Terugkoppeling: bij start

eind formulier



Succes:

81%

73%

Meten meldingen

	April '17	April '19
1) Aantal meldingen	279	371
2) Aantal bezoeken webpagina's	589	637
3) Succes van het formulier	48%	81%
4) Klantwaardering	6.2	8.3
5) Digitaal vs. analoog	77%	82%