



CX BIJ DE GEMEENTE AMSTERDAM

Edo van der Zouwen

e.van.der.zouwen@amsterdam.nl

06 54 696 132

PvKO: CX loont

10-03-2022





Even voorstellen

- Geboren: Utrecht
- Nu: Amsterdam
- Bedrijfskunde Groningen
- Marketing & Consultancy
- Sinds 2007: eigen bureau: **Mindful Marketing**
 - Strategie en CX Management
 - Klantonderzoek
 - Voor B2B dienstverleners en overheid
- Sinds 2021 ambtenaar: gemeente Amsterdam



✖ Gemeente
✖ Amsterdam
✖





Het WHY van CX bij gemeente Amsterdam





De kracht van storytelling





Over CX

Waar gaat het om bij CX

- Amsterdammers hebben ALTIJD een beleving
- Intentionele beleving?

Wat is CX management

- Structuur: alle activiteiten met invloed op beleving
- 7 pijlermodel

Opbrengsten van CX Management

- Extern: klantbeleving en klanttevredenheid, maatschappelijke taak, vertrouwen
- Intern: besparingen, meer werkplezier, betrokken en gemotiveerd personeel, lager ziekteverzuim

Wat is CX **niet**

- Alleen maar klantgericht bezig zijn. CX gaat over de beleving die **jij** wilt bieden





Uitgangspunt: het Kompas van Dienstverlening

We zijn er voor de Amsterdammer, voor alle Amsterdammers. Dit betekent dat we goed moeten luisteren naar de Amsterdammers, naar de complimenten maar ook naar de kritiek. Daar leren we van.



Onze uitdaging en onze strategie:

Voorkomen...	...dat Amsterdammers contact met ons op moeten nemen en we fouten maken.
Verplaatsen...	...naar zelf zaken regelen via onze online dienstverlening waar mogelijk.
Versnellen...	...door processen te versimpelen en te automatiseren.



Persoonlijke Dienstverlening

Door te luisteren, te begrijpen en oplossingen afgestemd op Amsterdammers.

Eenvoudige Dienstverlening

Snel en makkelijk zaken regelen door processen die eenvoudig te begrijpen zijn.

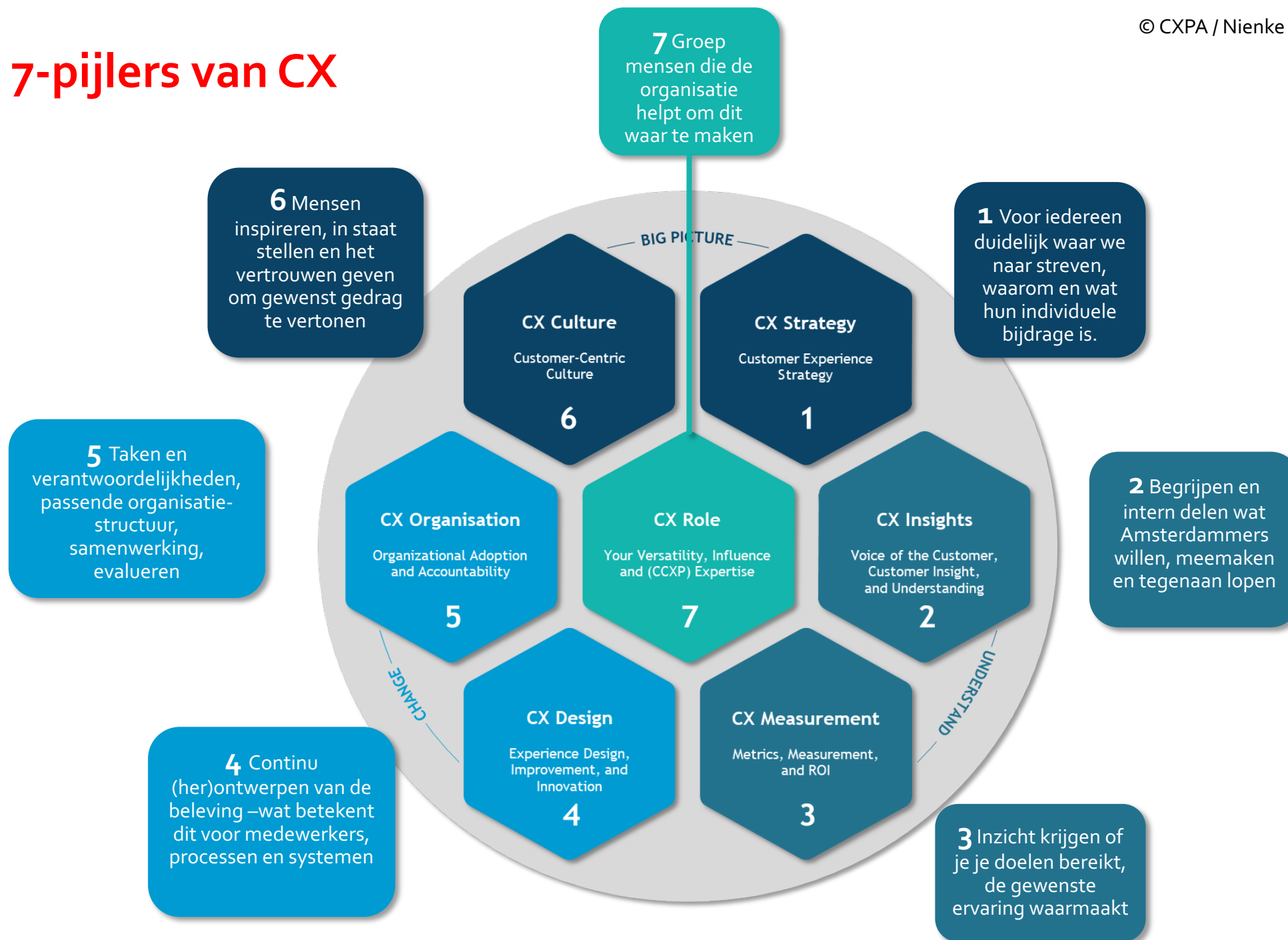
Toegankelijke Dienstverlening

Wij nemen drempels weg en staan, via onze kanalen, klaar voor alle Amsterdammers.



De 7-pijlers van CX

© CXPA / Nienke Bloem / Gem. Amsterdam





Roadmap 7 pijlers 2022



Pijler 1: Strategie	Visie herschrijven – emotie	CX verhaal	10 ontwerpprincipes	Doelstellingen concreet maken		
Pijler 2: Insights	Klantinzichten verzamelen	Klantinzichten delen met organisatie	Structureel meekijken en -luisteren	Klachten- en meldingenproces koppelen tbv nieuwe inzichten		
Pijler 3: Measurement	(CX) Doelstellingen herformuleren	Kanaalrapportages / klantreisrapportages en KTO's	Team Data	KPI's formuleren		
Pijler 4: Ontwerp	Johan uitbreiden	Heldere ontwerprichtlijnen	Toolkit met eenduidige methodieken en technieken tbv (her)ontwerpen	Verbetermethodologie optimaliseren		
Pijler 5: Organisatie	Andere directies aanhaken ketensamenwerking	Ontwikkelen samenwerkingsvorm die past bij CX gedreven organisatie	Juiste mandaat en KPI's over de keten heen	Gemeente Vakgroep 'klantgericht werken'		
Pijler 6: cultuur	Paarse knop	CX Communicatieplan	Kernwaarden interne organisatie formuleren	Elke dag een fan	Persoonlijk budget voor oplossen klacht	CX Aannebeleid (cx competenties)
Pijler 7: CX Role	CX ontwikkelopgave team / CX Kernteam	Actieve rol voor CX ambassadeurs				



Johan

We zijn er voor de Amsterdammers. Het betekent dat we goed moeten luisteren naar de Amsterdammers, naar de complimenten maar ook naar de kritiek. Daar leren we van.

Persoonlijke Dienstverlening

Door te luisteren, te begrijpen en oplossingen afgestemd op Amsterdammers.



Strategie



- ✓ Voorkomen
- ✓ Verplaatsen
- ✓ Versnellen

Dienstverlening

...bels weg en staan, via ...ar voor alle

Onze uitdaging en onze strategie:

Voorkomen...	...dat Amsterdammers contact met ons op moeten nemen en we fouten maken.
Verplaatsen...	...naar zelf zaken regelen via onze online dienstverlening waar mogelijk.
Versnellen...	...door processen te versimpelen en te automatiseren.





*'elke verbetering
heb z'n besparing'*

'De week van jOHAn'

'Excellente dienstverlening én lagere kosten'

J
Onderzoek: klantreis 'As is'
Herontwerp: verbeterideeën 'To be'
Activatie: prio's & project canvas
N



*‘elke verbetering
heb z’n besparing’*

‘De week van jOHAn’

- Focus: 1 cluster, 1 klantreis
- Snel: 3 workshops in 1 week
 1. Analyse
 2. Oplossingen
 3. Plan
- Multidisciplinair: keten aanwezig



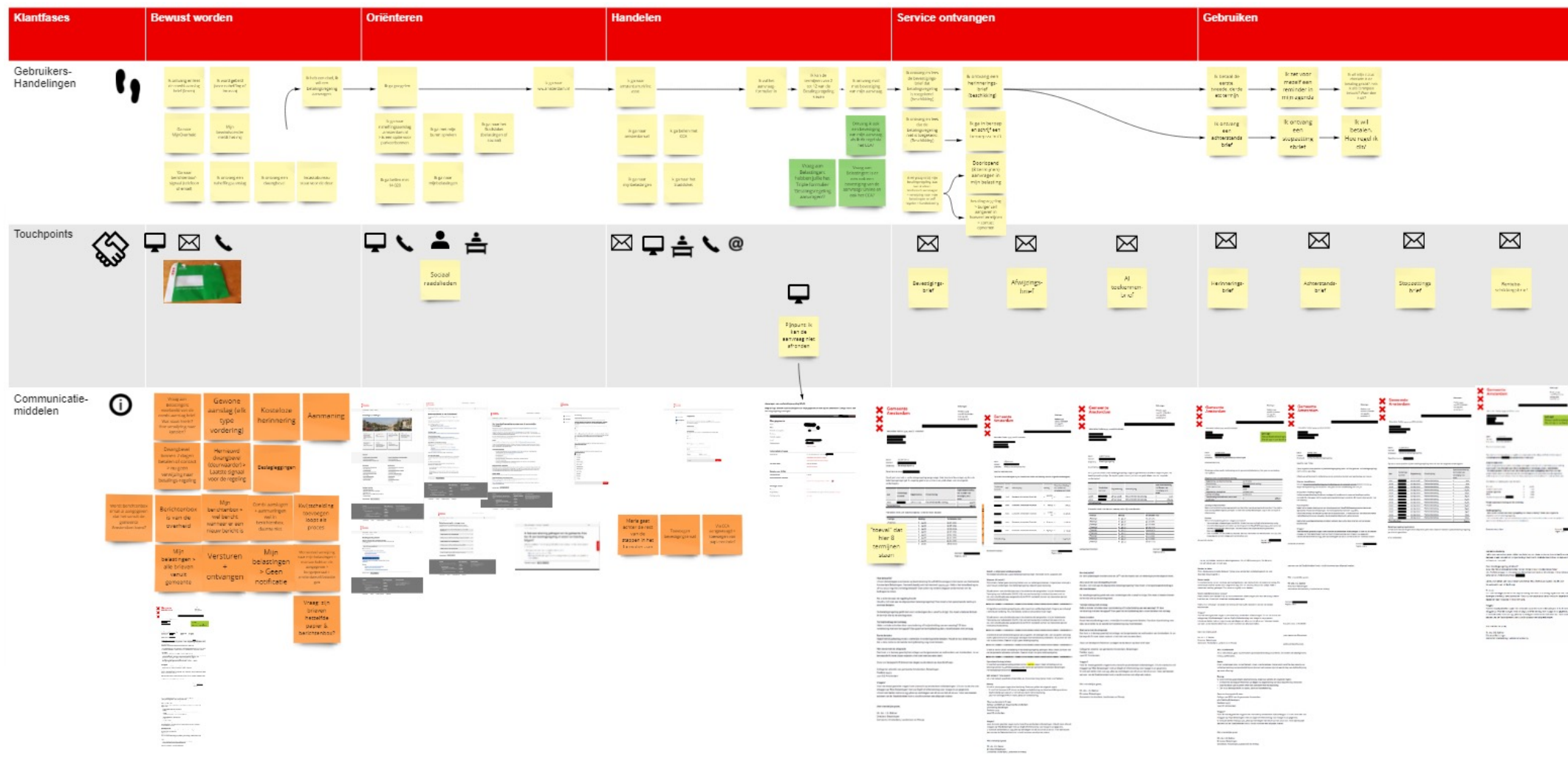
Het WHY van CX bij gemeente Amsterdam – 10 cases

1. Verhuizingen – 8 aanvragen
2. **Belastingen- Zo veel moeite kost het om een betaalregeling te maken**
3. Structureel oplossen van volle containers
4. Parkeervergunning overleden persoon
5. Vergunningaanvragen pro forma goedkeuren
6. WPI & Zorg – elk jaar herindicatie voor chronisch zieke
7. Parkeren – Lastige aanvraag vergunning
8. Bezoekersvergunning Parkeren – lastig en vaak onnodige kosten
9. Grote financiële problemen door fout in BRP
10. Burgerzaken – De enorme emotionele gevolgen van 1 fout aan het loket



Vorbereitung: klantreis, inzichten (data) & issues

Aanvraag betalingsregeling Belastingen







Voorbeeld: pijn bij Amsterdammer:

- Ingewikkeld beleid
- Onduidelijke brieven
- Lastige aanvraag
- Blokkades niet helder

Mijn AI is gestopt,
dat was me niet
duidelijk, daardoor
heb ik de eerste
betaling gemist en
krijg ik een
herinnering

Ik heb een
achterstandsbrief
ontvangen, maar
kan nu niet het
gevraagde bedrag
betalen

Moet ik tijdens
bezwaar/kwijtscheld
ing doorgaan met
de betalingsregelen
of wordt ie
opgeschort?

In de
bevestigingsbrief
staat geen
duidelijke info
over
rentebeschikking

Ik krijg geen
betalingsregeling
omdat ik de
afgelopen jaren niet
heb kunnen voldoen
aan de
termijnbedragen

Laatste
bedrag wat ik
moet betalen
is hoger

Termijn /8 >
rente
bedragen nog
niet vermeld

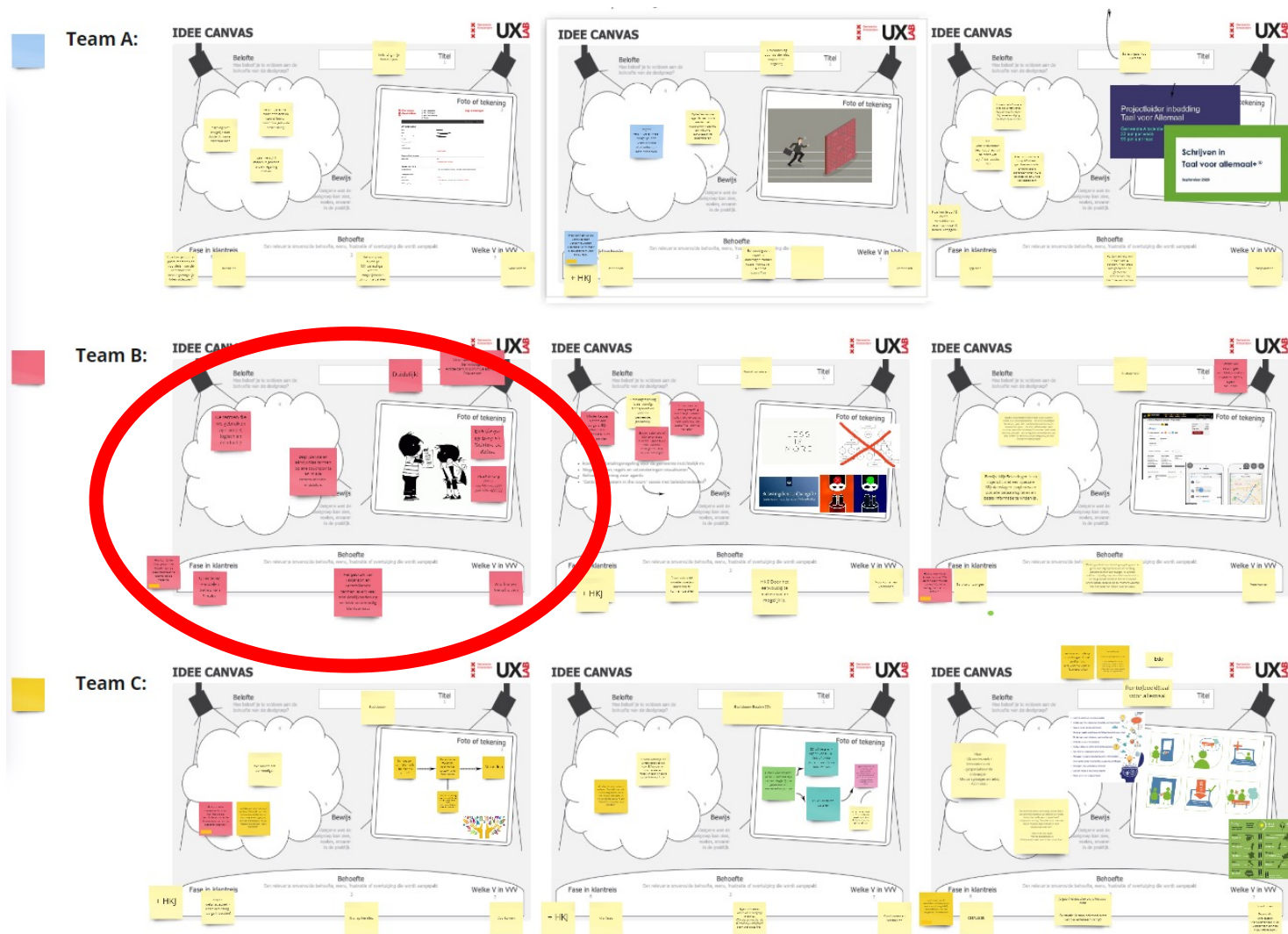
30 euro - 2 euro
invorderings-
rente > moeilijk
uit te leggen
zowel inter als
extern

Na elke
betaling een
brief over
invorderings-
rente



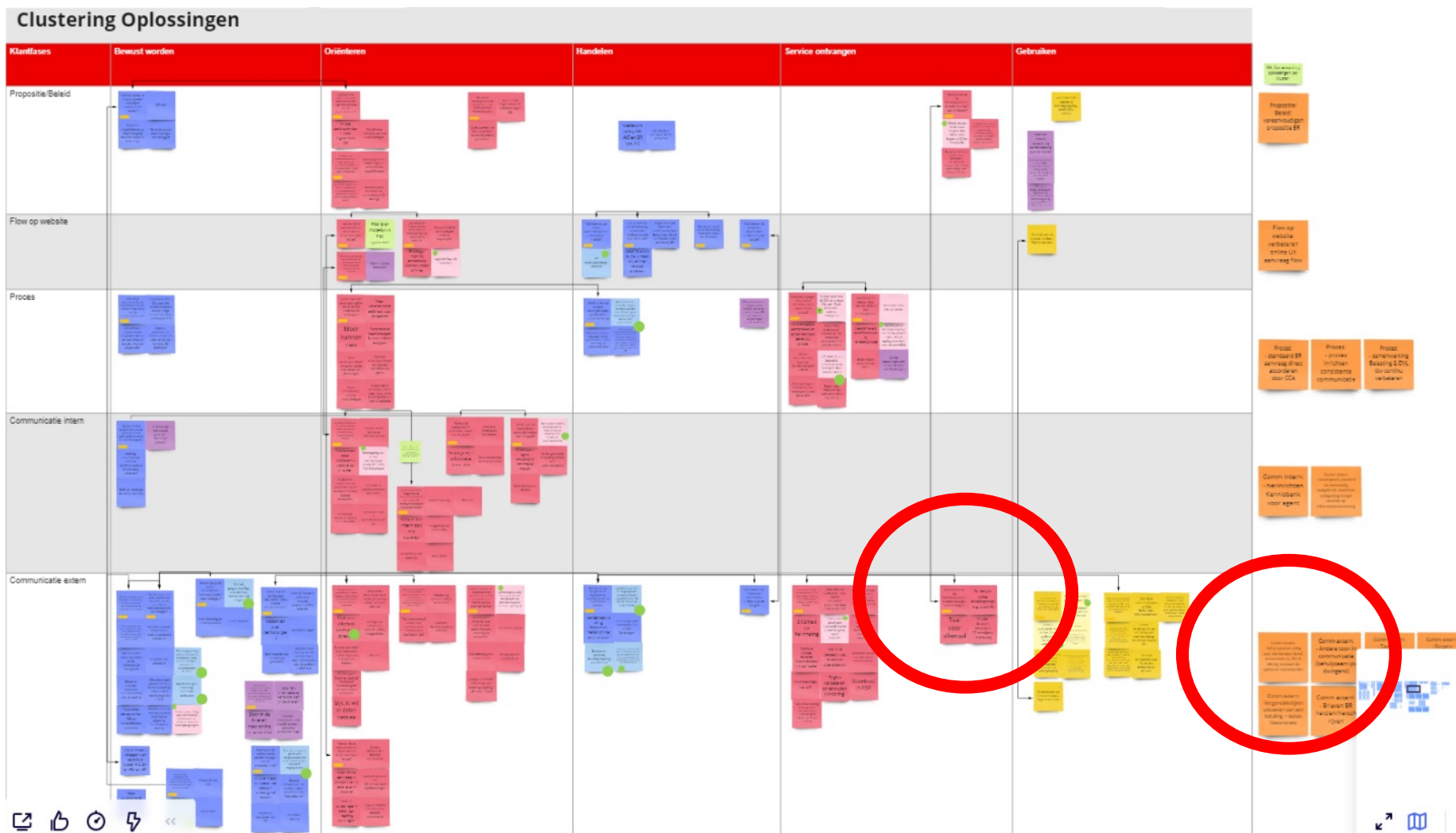


WS 2: idee canvas voor gevonden oplossingen (BBB)





WS 3: oplossingen clusteren, groeperen en uitwerken





WS 3: backlog met 14 verbeterinitiatieven

Backlog met 14 verbeterinitiatieven													
Met een BSM in de achtergrond													
№	Cluster	Initiatief	Elke keer	Pijnpunten	Specificiteit verbeteringen	Waarde voor de generatie	Impact op de organisatie	Impact op de organisatie	Impact op de organisatie	Impact op de organisatie	Impact op de organisatie	Impact op de organisatie	Impact op de organisatie
1	Proces	Proces											
2	Proces	Proces											
3	Proces	Proces											
4	Proces	Proces											
5	Proces	Proces											
6	Proces	Proces											
7	Proces	Proces											
8	Proces	Proces											
9	Proces	Proces											
10	Proces	Proces											
11	Proces	Proces											
12	Proces	Proces											
13	Proces	Proces											
14	Proces	Proces											



Voorbeeld: naar oplossing

- Betere uitleg
 - Voorwaarden / spelregels
 - Betalingen
 - Flow visueel uitleggen
- Op alle kanalen
- Verleiden naar online

Hoe kunnen we de
betalings-propositie
vereenvoudigen voor
de burger?



Voorbeeld: opbrengsten

Meer duidelijkheid bieden

- Gemakkelijker en prettiger voor klanten:
 - CES ↑
 - KTV ↑
- Minder vragen over aanvraag:
 - # telefoontjes ↓
 - # bezoeken stadsloketten ↓
- **Geschatte besparingen alleen dit punt:
10% minder calls op dit onderwerp: € 22.400 per jaar**



€ 118,920
Per jaar
Totaal



Lessons learned

CX

- Storytelling!

Johan

- Klantreisanalyse vooraf
- Data kost veel tijd
- Live > online
- Keten samenbrengen!
- Vooraf capaciteit implementatie

Logisch

