

Publieke dienstverlening in digitale transitie

Inspiratiesessie PvkO

10 maart 2022



Onderzoeksvraag

- “Hoe kunnen servicegerichte publieke organisaties digitalisering zo inzetten...
- ...dat deze niet alleen bijdraagt aan de doelstellingen van organisaties...
- ...maar ook een positieve bijdrage levert aan de klantbeleving?”



Evelien Besseling

*Onderzoeker
lectoraat MCX*



Tijs Timmerman

*Lector Marketing & Customer
Experience (MCX)*



Koen van Turnhout

*Lector Human Experience
& Media Design (HEMD)*

Aletta Smits

*Onderzoeker
lectoraat HEMD*



Het HU

onderzoeksteam



Harald Pol

*Onderzoeker
lectoraat MCX*

Calvin Wittenberg

*Student-assistent
lectoraat MCX*



Dies Weijschedé

*Onderzoeker
lectoraat MCX*



Jeroen van Grondelle

*Onderzoeker
lectoraat BDI*



Marlies van Steenbergen

*Lector Betekenisvol
Digitaal Innoveren (BDI)*



Jacqueline Sant

*Onderzoeker
lectoraat MCX*



4 fases & perspectieven

❑ Fase 1: Organisatieperspectief:

Onderzoek onder sleutelpersonen binnen organisaties

❑ Fase 2: Klantperspectief:

Kwalitatief en kwantitatief onderzoek onder klanten van publieke organisaties

❑ Fase 3: Gezamenlijk perspectief:

In co-creatie zoeken naar win-win oplossingen

❑ Fase 4: Strategisch perspectief:

Ontwikkelen toekomstscenario's en toekomstige digitaliseringsstrategieën



4 perspectieven

❑ Organisatieperspectief:

Onderzoek onder sleutelpersonen binnen organisaties

❑ Klantperspectief:

Kwalitatief en kwantitatief onderzoek onder klanten van publieke organisaties

❑ Gezamenlijk perspectief:

In co-creatie zoeken naar win-win oplossingen

❑ Strategisch perspectief:

Toekomstbestendig maken van oplossingen door het meewegen van scenario's



Aanpak

Klantperspectief:

- 16 focusgroepen
- Survey: N=1000

Klanten met **recente klantervaring** bij een publieke dienstverlener

5 soorten publieke organisaties:

- Gemeentes, ministeries en provincies
- Uitvoeringsorganisaties, zoals Belastingdienst, UWV, SVB en DUO
- Publieke organisaties met betaalde diensten, zoals vervoersmaatschappijen en waterbedrijven
- Verzekeraars
- Pensioenfondsen



Definities



Complexiteit van het doel of de vraag bij het contact = de eigen inschatting van klanten bij de vraag:

‘Hoe ingewikkeld of eenvoudig was het doel dat u wilde bereiken, toen u contact zocht met organisatie X?’



G-NPS: Government Net Promotor Score: NPS ontwikkeld voor de overheid :

‘In welke mate zou u positief vertellen over uw ervaring met organisatie X?’

3 manieren waarop digitalisering een bijdrage kan leveren aan een betere klantbeleving



1. Als digitalisering bijdraagt aan het 'met zo min mogelijk tijd en moeite' bereiken van het doel.
2. Als aspecten van 'persoonlijke dienstverlening' worden toegevoegd aan digitale dienstverlening.
3. Als digitalisering proactieve dienstverlening mogelijk maakt.

De complexiteit van het doel heeft op bovengenoemde onderdelen een grote impact.



3 manieren waarop digitalisering een bijdrage kan leveren aan een betere klantbeleving



- 1. Als digitalisering bijdraagt aan het 'met zo min mogelijk tijd en moeite' bereiken van het doel.**
2. Als aspecten van 'persoonlijke dienstverlening' worden toegevoegd aan digitale dienstverlening.
3. Als digitalisering proactieve dienstverlening mogelijk maakt.

De complexiteit van het doel heeft op bovengenoemde onderdelen een grote impact.



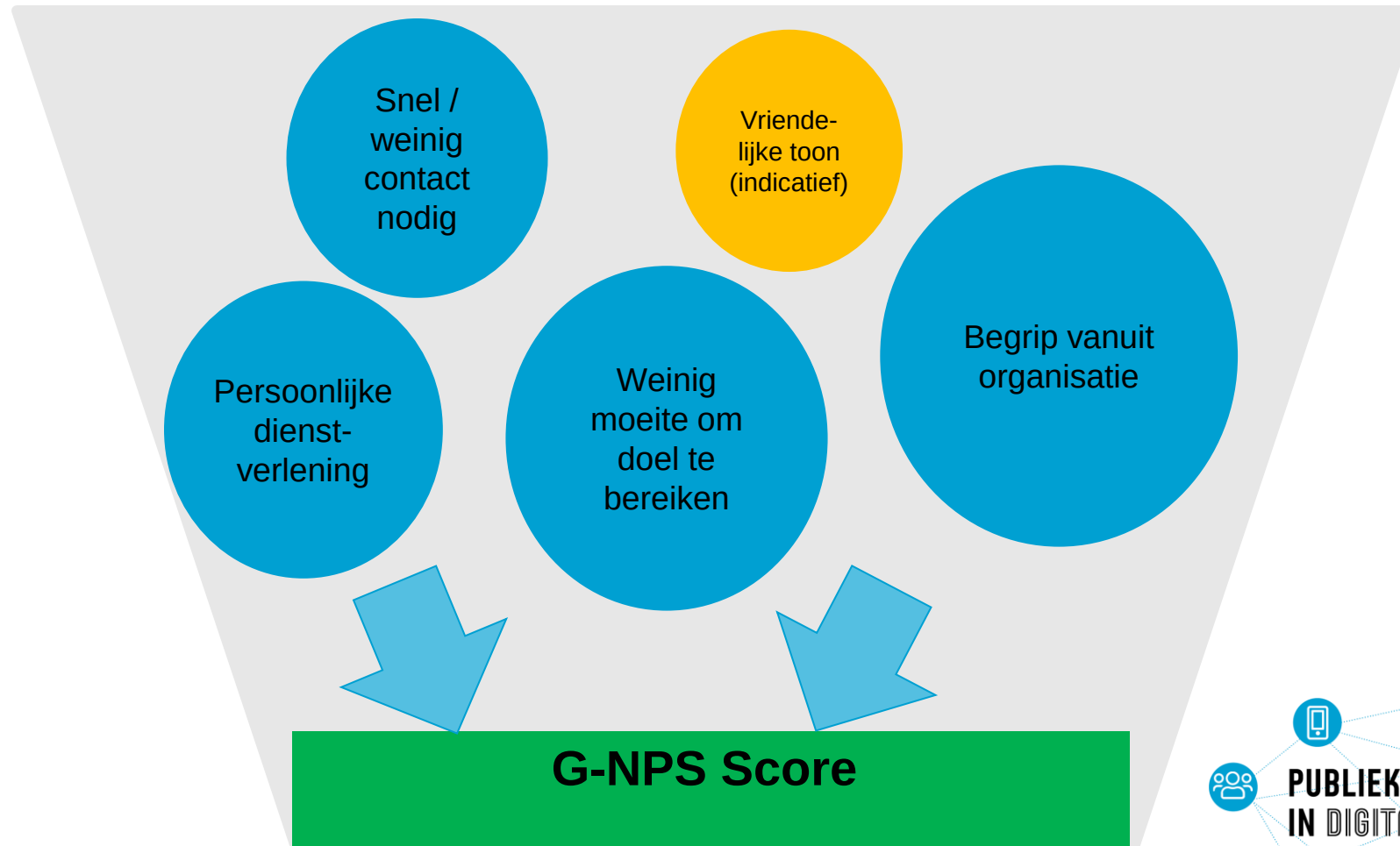
Conclusie 1: Digitalisering draagt bij aan 'met zo min mogelijk tijd en moeite' bereiken van het doel.



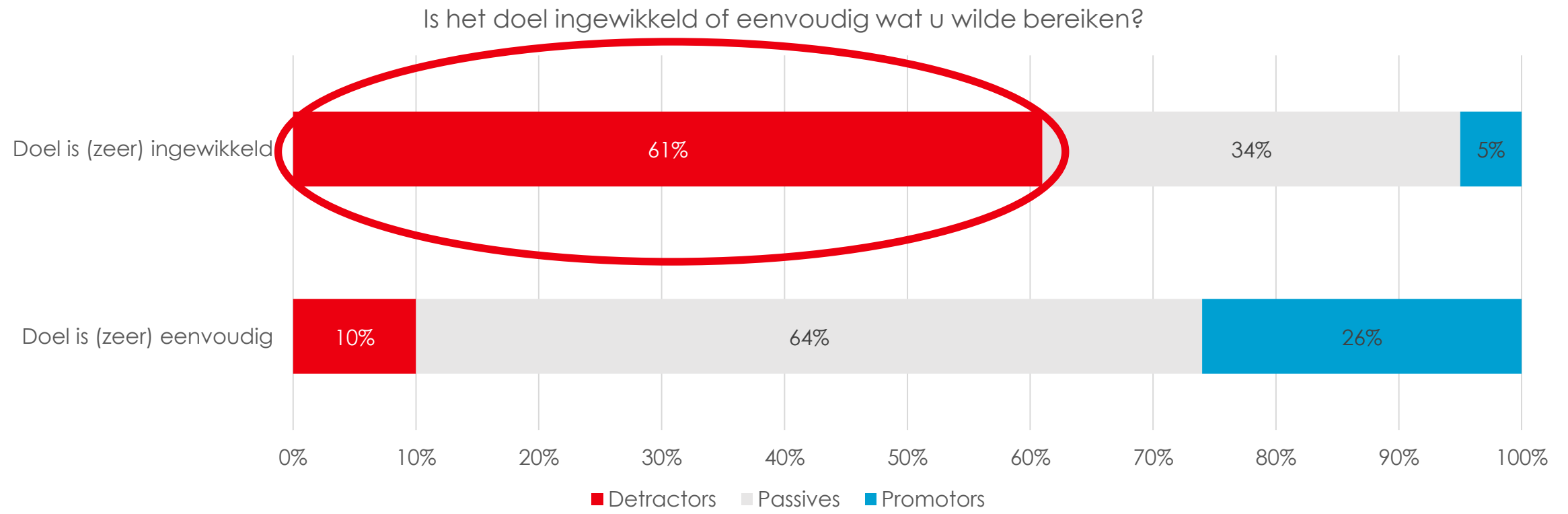
- Klanten willen niet meer tijd en moeite besteden aan publieke dienstverleners dan nodig.
- Digitale kanalen kunnen dit 'met weinig tijd en moeite' bieden:
 - Met name e-mail en eigen website, door gemak en snelheid.
 - Als alternatief voor telefoon, vanwege (wacht)tijd.



‘Weinig moeite’ en ‘snel’ zijn belangrijke drivers voor hoge G-NPS



Complexiteit van het doel heeft grote samenhang met G-NPS scores



Complexiteit van doel heeft grote impact op tevredenheid en kanaalkeuze



- Complex doel =
 - Lagere tevredenheid
 - Minder ervaring 'snel en met weinig moeite'
 - Meer moeite om doel te bereiken
 - Minder vaak digitale kanalen



Hoe kan digitalisering bij complexe doelen bijdragen aan betere klantbeleving?



- Niet alleen gemak en snelheid bieden:
 - Begrip vanuit organisatie
 - Kennen van voorgeschiedenis
 - Nazorg
- **Tips van klanten:** hoe kan digitaal hierin voorzien?
 - Digitale voorsorteerfunctie
 - Herkenning van de klant:
 - Voorgeschiedenis en status
 - Behoeften
 - Escape mogelijkheid naar menselijk contact



3 manieren waarop digitalisering een bijdrage kan leveren aan een betere klantbeleving



1. Als digitalisering bijdraagt aan het 'met zo min mogelijk tijd en moeite' bereiken van het doel.
2. Als aspecten van 'persoonlijke dienstverlening' worden toegevoegd aan digitale dienstverlening.
3. Als digitalisering proactieve dienstverlening mogelijk maakt.

De complexiteit van het doel heeft op bovengenoemde onderdelen een grote impact.



3 manieren waarop digitalisering een bijdrage kan leveren aan een betere klantbeleving



1. Als digitalisering bijdraagt aan het 'met zo min mogelijk tijd en moeite' bereiken van het doel.
2. **Als aspecten van 'persoonlijke dienstverlening' worden toegevoegd aan digitale dienstverlening.**
3. Als digitalisering proactieve dienstverlening mogelijk maakt.

De complexiteit van het doel heeft op bovengenoemde onderdelen een grote impact.



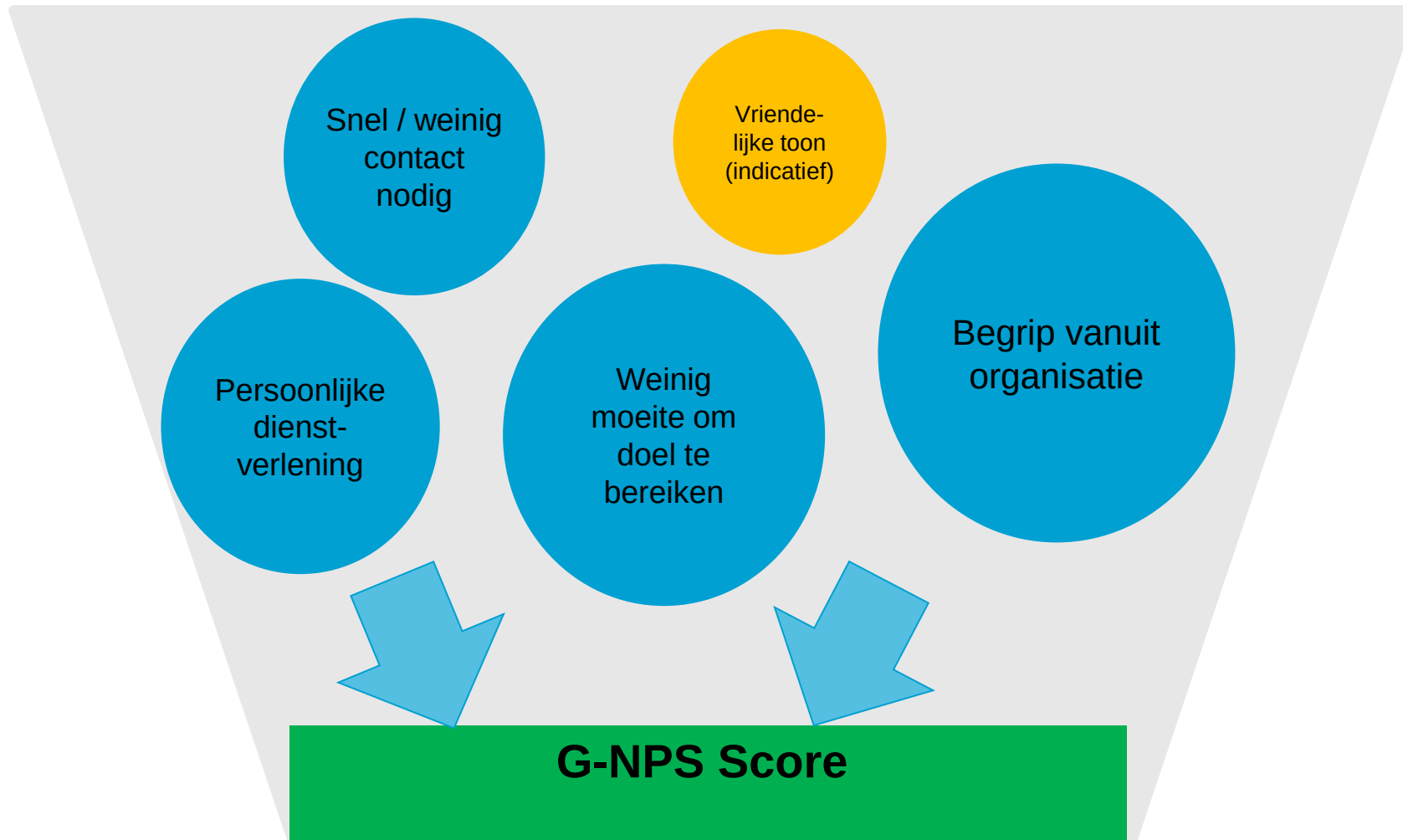
Digitale dienstverlening moet aspecten bevatten van 'persoonlijke dienstverlening'



- Persoonlijke dienstverlening is een van de drivers van G-NPS.
- Persoonlijke dienstverleningsaspecten zijn vooral belangrijk bij complexe doelen en voor digitaal minder vaardigen.
- Persoonlijke dienstverlening is écht wel mogelijk in een digitale omgeving!



Persoonlijke dienstverlening is belangrijke driver voor hoge G-NPS score



Wat is 'Persoonlijke Dienstverlening' voor klanten?



Tips van klanten: hoe kan 'Persoonlijke dienstverlening' digitaal geleverd worden?



Begrip

- Passende, inlevende taal

Klanthistorie bekend

- Proactieve dienstverlening

Weten wat ik moet doen

- Bevestiging en terugkoppeling



3 manieren waarop digitalisering een bijdrage kan leveren aan een betere klantbeleving



1. Als digitalisering bijdraagt aan het 'met zo min mogelijk tijd en moeite' bereiken van het doel.
2. Als aspecten van 'persoonlijke dienstverlening' worden toegevoegd aan digitale dienstverlening.
3. Als digitalisering proactieve dienstverlening mogelijk maakt.

De complexiteit van het doel heeft op bovengenoemde onderdelen een grote impact.



3 manieren waarop digitalisering een bijdrage kan leveren aan een betere klantbeleving



1. Als digitalisering bijdraagt aan het 'met zo min mogelijk tijd en moeite' bereiken van het doel.
2. Als aspecten van 'persoonlijke dienstverlening' worden toegevoegd aan digitale dienstverlening.

3. Als digitalisering proactieve dienstverlening mogelijk maakt.

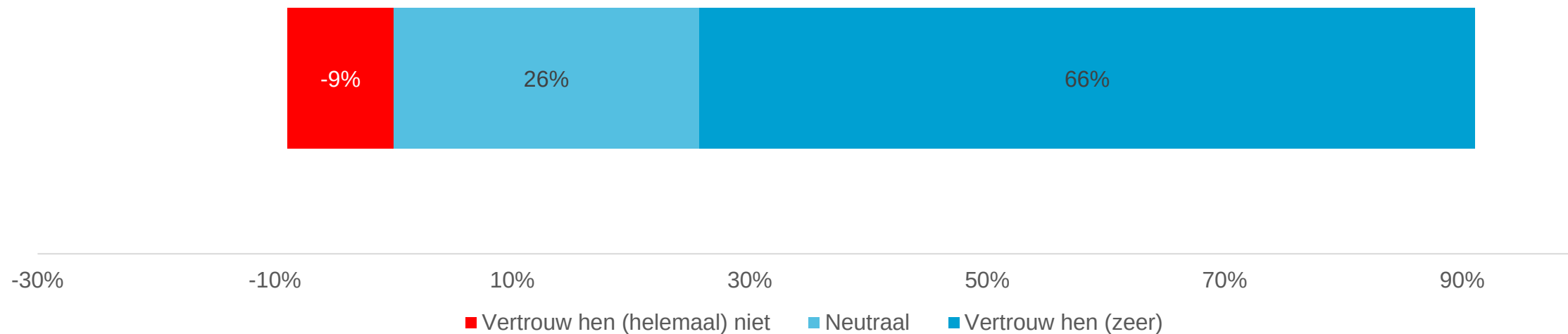
De complexiteit van het doel heeft op bovengenoemde onderdelen een grote impact.



Meerderheid vertrouwt publieke organisaties met hun persoonlijke gegevens

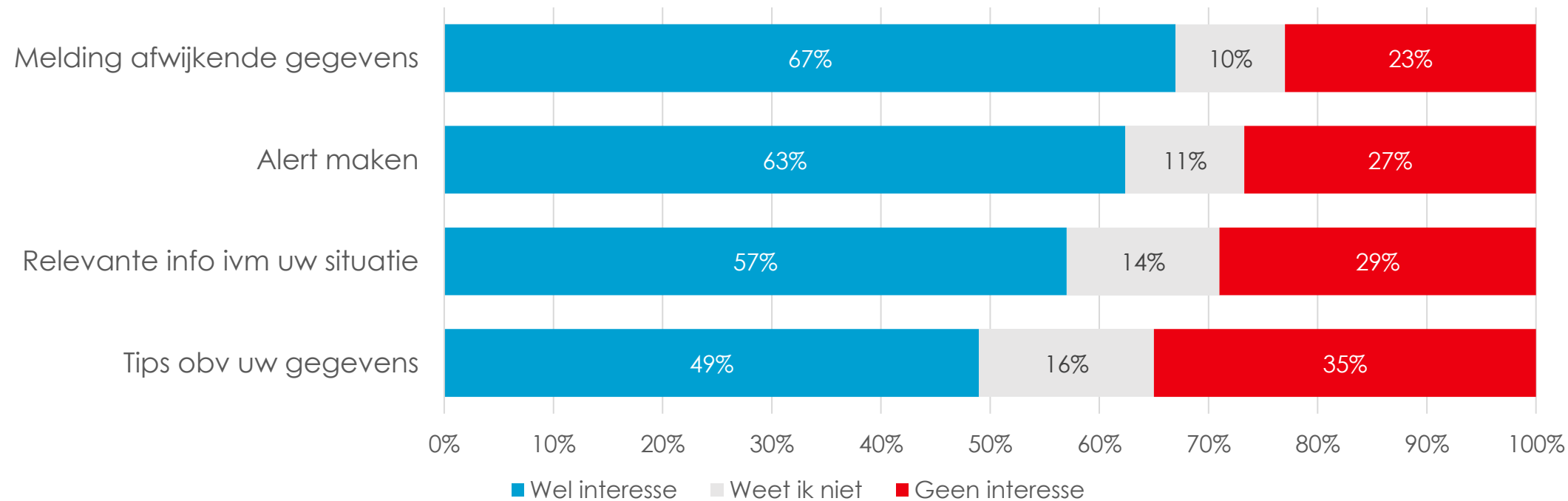


In hoeverre vertrouwt u dat organisatie X op een juiste en veilige manier omgaat met uw persoonlijke gegevens?



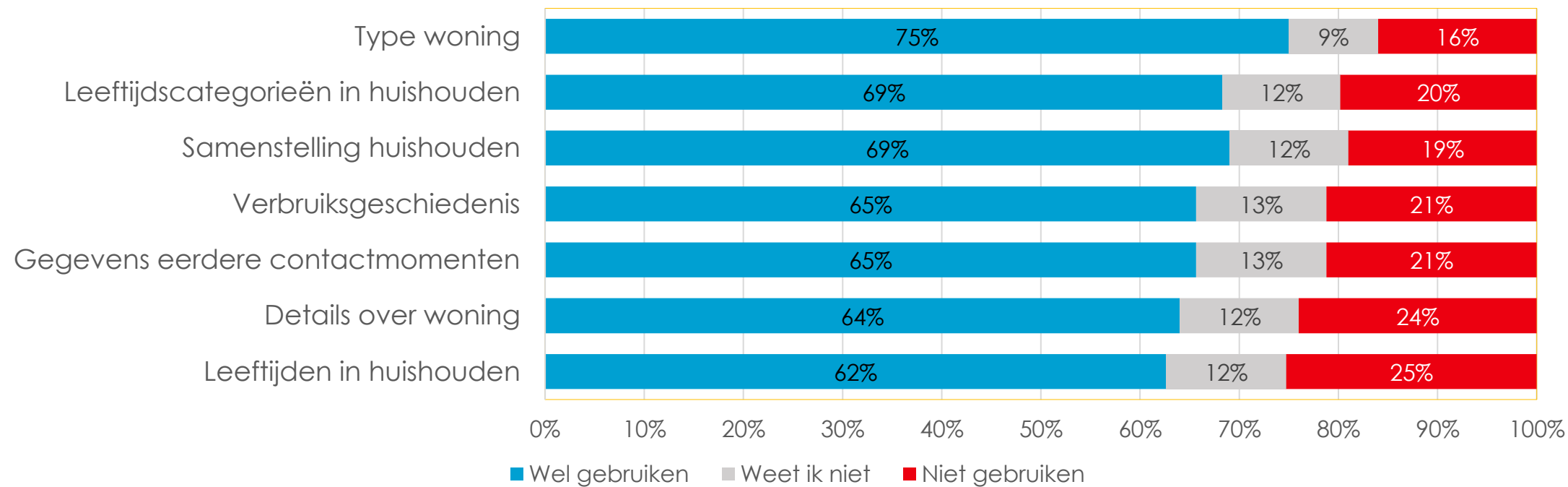
Meerderheid klanten heeft interesse in proactieve dienstverlening

In welke soort tips van publieke organisaties heeft u interesse?



Ruime meerderheid heeft geen bezwaar tegen gebruik persoonlijke gegevens voor tips

En welke van uw gegevens mogen zij daarvoor gebruiken?



Voorwaarden van klanten voor proactieve dienstverlening



Tot slot

3 manieren waarop digitalisering een bijdrage kan leveren aan een betere klantbeleving



- 1. Als digitalisering bijdraagt aan het 'met zo min mogelijk tijd en moeite' bereiken van het doel.**
2. Als aspecten van 'persoonlijke dienstverlening' worden toegevoegd aan digitale dienstverlening.
3. Als digitalisering proactieve dienstverlening mogelijk maakt.

De complexiteit van het doel heeft op bovengenoemde onderdelen een grote impact.



3 manieren waarop digitalisering een bijdrage kan leveren aan een betere klantbeleving



1. Als digitalisering bijdraagt aan het 'met zo min mogelijk tijd en moeite' bereiken van het doel.
2. **Als aspecten van 'persoonlijke dienstverlening' worden toegevoegd aan digitale dienstverlening.**
3. Als digitalisering proactieve dienstverlening mogelijk maakt.

De complexiteit van het doel heeft op bovengenoemde onderdelen een grote impact.



3 manieren waarop digitalisering een bijdrage kan leveren aan een betere klantbeleving



1. Als digitalisering bijdraagt aan het 'met zo min mogelijk tijd en moeite' bereiken van het doel.
2. Als aspecten van 'persoonlijke dienstverlening' worden toegevoegd aan digitale dienstverlening.

3. Als digitalisering proactieve dienstverlening mogelijk maakt.

De complexiteit van het doel heeft op bovengenoemde onderdelen een grote impact.



3 manieren waarop digitalisering een bijdrage kan leveren aan een betere klantbeleving



1. Als digitalisering bijdraagt aan het 'met zo min mogelijk tijd en moeite' bereiken van het doel.
2. Als aspecten van 'persoonlijke dienstverlening' worden toegevoegd aan digitale dienstverlening.
3. Als digitalisering proactieve dienstverlening mogelijk maakt.

De complexiteit van het doel heeft op bovengenoemde onderdelen een grote impact.



Vragen?



- Welke vragen en gedachtes brengt dit naar boven?
- Welke aanknopingspunten biedt dit voor de eigen organisatie?



HIER KOMT ALLES SAMEN