

Whitepaper:

## **Verbeter de efficiëntie en klantgerichtheid binnen uw overheidsorganisatie**

Deze whitepaper heeft tot doel inzicht te verschaffen hoe efficiënter te werken binnen overheidsorganisaties, met als einddoel de klantgerichtheid verbeteren. Dit artikel is speciaal bedoeld voor managers die geïnteresseerd zijn in het optimaliseren van de efficiëntie en het klantgericht maken van medewerkers, werkzaam binnen de overheid.

In dit artikel wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

1. Wat speelt er binnen overheidsorganisaties?
2. Waarom willen organisaties klantgericht zijn?
3. Hoe komt u tot een efficiënte en klantgerichte organisatie?
4. Het plan van aanpak?
5. Wat levert het u daadwerkelijk op?

### **1. Wat speelt er binnen overheidsorganisaties?**

Werken met tal van vastgestelde systemen en procedures belemmert efficiënt en effectief werken. Dit leidt tot beperkte mogelijkheden om klantgericht te zijn. Burgers ervaren overheidsorganisaties hierdoor als niet klantgericht en zijn niet tevreden over de dienstverlening. Klachten over lange wachttijden en slechte bereikbaarheid zijn vaak gehoord.

Het verbeteren van de klantgerichtheid is al jaren een centraal beleidsthema binnen overheidsorganisaties. Hoe zorgt u er voor daadwerkelijk de klant centraal te stellen en de klantgerichtheid naar een hoger niveau te tillen?

### **2. Waarom willen organisaties klantgericht zijn?**

Waarom staat de klantgerichtheid al jaren op de managementagenda van overheidsorganisaties? Er zijn meerdere redenen te noemen. Ten eerste willen organisaties graag meer tevreden klanten, positieve mond-tot-mondreclame en positief in het nieuws verschijnen. Hiermee zal het aantal ontevreden klanten verminderen, zodat het aantal klachten afneemt en de organisaties niet negatief



in de pers verschijnen. Ten tweede willen overheidsorganisaties dat er meer vertrouwen komt van burgers en ondernemers in overheidsinstellingen. De belangrijkste reden is echter dat het voor medewerkers veel leuker is, wanneer ze werken in een klantgerichte organisatie. Medewerkers zitten lekkerder in hun vel, wat weerslag heeft op zaken als verloop en verzuim. Bovendien heeft het een positieve invloed op andere medewerkers. Het is makkelijker om goede medewerkers te werven en behouden wanneer u een klantgerichte organisatie heeft.

### **3. Hoe komt u tot een efficiënte en klantgerichte organisatie?**

Hoe verhoogt u de efficiëntie en klantgerichtheid binnen uw organisatie? Dit begint bij uw medewerkers. Zij zijn het gezicht naar buiten toe en hebben grote invloed op de klantgerichtheid van de gehele organisatie. Maar medewerkers kunnen alleen efficiënt en klantgericht werken als ze ook hier toe in staat worden gesteld.

Ten eerste hebben u en uw medewerkers continu inzicht nodig in de wensen, vragen, eisen en klachten van klanten. Wat denkt de klant? Wat wil de klant? Hoe denkt de klant over uw organisatie? De antwoorden op deze vragen zijn essentieel voor het succes van uw organisatie. Vraag uw klanten wat ze willen, wat hun wensen zijn. Het is van groot belang dat u actief feedback vraagt aan uw klanten. U en uw medewerkers zijn daardoor niet alleen op de hoogte van de ervaringen van de klant, u kunt ook direct inspelen op eventuele klachten en voorkomen dat deze klachten 'een eigen leven gaan leiden'.

Ten tweede is het succes van uw organisatie afhankelijk van het presteren van de eigen, interne organisatie. Pas als het intern lekker loopt, kan een organisatie echt klantgericht zijn. Het is dus van groot belang dat alle afdelingen weten wat er van elkaar verwacht wordt. En dat ze elkaar de bal toespelen in plaats van elkaar tegenwerken. Op deze manier ontstaat er een eenheid die de basis vormt voor een klantgerichte en succesvolle organisatie. Om deze samenwerking in kaart te brengen is het van belang dat medewerkers de organisatieonderdelen waar ze in het dagelijks werk mee te maken hebben, gericht feedback kunnen geven.

## **4. Het plan van aanpak**

Om uw organisatie op professionele wijze inzicht te geven in uw klanten en interne organisatie, heeft Effectory twee onderzoeken ontwikkeld. Deze onderzoeken stellen u in staat om gericht actie te ondernemen en continu te werken aan een efficiënte, effectieve en klantgerichte organisatie.

### **4.1 Onderzoek onder klanten**

Met het klantenonderzoek staat u continu in contact met uw klanten. U en uw medewerkers krijgen voortdurend input en kunnen direct inspelen op klantervaringen en klantwensen. U polst constant hoe de klant de dienstverlening ervaart, wat uw klanten willen en u ontvangt essentiële informatie om de kwaliteit van uw organisatie naar een hoger niveau te tillen. Het klantenonderzoek van Effectory is niet zo maar een onderzoek, wij garanderen een ware verandering waarbij alle organisatieonderdelen worden betrokken en vervolgens de klant centraal stellen. U werkt continu aan de klantgerichtheid van uw medewerkers. Bovendien zorgen wij dat uw klantenonderzoek ook voor uw klanten toegevoegde waarde heeft. Door de professionele en persoonlijke aandacht voelen zij zich op een voetstuk geplaatst. Bijkomend voordeel is dat alleen al deze persoonlijke aandacht een positief effect heeft op de tevredenheid.

### **4.2 Onderzoek naar de interne samenwerking**

Met het intern klantenonderzoek wordt de onderlinge interne dienstverlening goed en objectief beoordeeld. U laat uw interne klanten aan het woord. Zo krijgt elke afdeling een helder inzicht in hun samenwerking met andere afdelingen. Ze krijgen niet alleen te zien met wie de samenwerking goed loopt dan wel verbeterd kan worden, maar ook waar men precies tevreden of ontevreden over is. En met welke aanpassingen de samenwerking geoptimaliseerd kan worden. Iedere afdeling krijgt gerichte verbeterinformatie.

Als manager spoort u zwakke schakels op in uw organisatie en kunt u snel inspelen op nieuwe ontwikkelingen of wensen van klanten. U krijgt een helder overzicht van alle afdelingen waar in een oogopslag duidelijk wordt waar de samenwerking goed verloopt. En waar mogelijkheden voor verbetering liggen. Zo kunt u de samenwerking in uw organisatie optimaliseren. Met als resultaat dat zowel de efficiëntie als klantgerichtheid sterk verbeteren.

## 5. Wat levert het u daadwerkelijk op?

- U verstevigt de band met uw klanten; uit onderzoek is gebleken dat onderzoek doen alleen al leidt tot hogere klanttevredenheid doordat u laat zien dat u uw klanten belangrijk vindt.
- De kwaliteit van uw organisatie verbetert; het klantenonderzoek stimuleert de klantgerichtheid van uw medewerkers. Daarnaast zorgt het voortdurend contact met klanten ervoor dat uw medewerkers direct kunnen inspelen op onvrede waardoor uw dienstverlening verbetert.
- U krijgt een gedegen inzicht in de tevredenheid van uw klanten; zowel op organisatieniveau als per segment en klant en zelfs per medewerker.
- De interne dienstverlening wordt objectief beoordeeld en in kaart gebracht. Iedereen krijgt input over de beleving van de samenwerking.
- De medewerkers kunnen zelf gericht aan de slag om de samenwerking te optimaliseren; elke afdeling heeft een duidelijk inzicht gekregen in hun samenwerking met andere afdelingen. Ze krijgen niet alleen te zien met wie de samenwerking goed loopt dan wel verbeterd kan worden, maar ook waar men tevreden of ontevreden over is. Én welke punten het belangrijkste zijn om aan te werken om de samenwerking met de andere afdelingen te optimaliseren. Zo krijgt iedere afdeling gerichte verbeterinformatie.
- Concrete aanknopingspunten voor verbeteringen in efficiëntie en effectiviteit; een helder overzicht van alle afdelingen, waar in één oogopslag duidelijk wordt waar de samenwerking goed gaat en waar mogelijkheden voor verbetering liggen.

Werk dit najaar aan een efficiënte en klantgerichte organisatie, zodat u daar gauw de vruchten van plukt. Wenst u meer informatie over de onderzoeken van Effectory te ontvangen? Neem contact op met onze afdeling Voorlichting (020 30 50 102 of [voorlichting@effectory.nl](mailto:voorlichting@effectory.nl)).