

## Klantgerichte helden bij de overheid

Andere verhoudingen tussen burger en overheid, politiek, maatschappij en ambtelijke organisaties werken door in de wijze waarop (decentrale) overheden en maatschappelijke ondernemingen omgaan met hun 'klanten'. Om in dit complexe veld van regelgeving en bestuurlijke hindernissen vanuit het oogpunt van de burger en het bedrijfsleven te redeneren vraagt moed. Heldenmoed!

Daarom heeft H3ROES speciaal voor de beurs **Overheid360** onder begeleiding van Etienne Jager enkele helden bij omgevingsdiensten, provincies, gemeenten en waterbedrijven gevraagd te vertellen over hoe zij hun organisatie klantgericht maken. Dit doen zij vanuit visie, vanuit klantcontact, middels klantprocessen en door te leren van feedback van burgers en bedrijven om zo de ambities waar te kunnen maken.

### Zes heldenverhalen

Esther Hollenberg, wethouder bij de Gemeente Castricum trapte af met een inspirerend verhaal over decentralisatie van Jeugdhulp en hoe deze volledig klantgericht is neergezet. De gekozen werkwijze vroeg van haar en van de Gemeente Castricum om lef om het op deze wijze aan te pakken en om een compleet nieuwe houding waarin de klant centraal kwam te staan.

Daarna vertelde Etienne Jager namens Derk Eskes, directeur van de Omgevingsdienst West-Holland, hoe de Omgevingsdienst vanuit een situatie van flinke kritiek van opdrachtgevers op de dienstverlening in korte tijd kwam tot (zeer) enthousiaste opdrachtgevers. De organisatie bereikte deze omslag door haar opdrachtgevers nauw te betrekken bij de verbeterlagen in de dienstverlening.

Onze derde spreekster, Monique Stouten, manager Publieke Dienstverlening bij de Provincie Overijssel, vertelde over de ontwikkelde visie van de Provincie op klantgerichte dienstverlening. Afhankelijk van het vraagstuk waar burgers, bedrijven of andere overheden mee te maken krijgen, past de Provincie Overijssel haar dienstverlening daar op aan.

Onze vierde spreekster, Anna Eelhart, manager Marketing & Communicatie bij PWN, ging hier op door en legde ons haarfijn uit dat juist omdat klanten niet weg kunnen bij een waterbedrijf als PWN, zij de verantwoordelijkheid heeft hen met extra zorg te behandelen. Bij PWN heeft dat geleid tot een optimale inrichting van e-dienstverlening waarbij veel door de klant middels de hand aan de digitale knop kan worden geregeld.

Ward Griffioen, Marketing & Communicatie expert bij de Gemeente Zutphen, sprak over relatiemanagement bij (decentrale) overheden en het managen van de vele externe partijen waar decentrale overheden mee te maken hebben. Professionele coördinatie, het juist oppakken van de regierol, adequate communicatie en het gebruik durven maken van de beschikbaarheid van klantinzichten zijn cruciaal voor een optimale samenwerking. De aandacht zou volgens hem daarom minder moeten liggen op de 'hardware' en meer op de 'software'. Medewerkers bepalen de interactie met klanten en systemen zijn daarin ondersteunend.

Ten slotte sprak Rianne Klein-Geltink van H3ROES. Zij begeleidt organisaties in hun ontwikkeling naar meer klantgerichtheid. Ze schetste dat men inmiddels wel 'snapt' waarom het belangrijk is de burger of het bedrijfsleven meer centraal te stellen. Echter, volgens haar ligt de uitdaging in het doen! Rianne sloot af met praktische tips over hoe organisaties in beweging kunnen komen. De belangrijkste aandachtspunten vindt u hieronder terug.

### **Zes aandachtspunten**

- 1) *Stel de klant centraal*; bij voorkeur vanuit de visie. Indien dit niet direct te realiseren is, probeer dan de klant duidelijk een plek te geven in het primaire proces.
- 2) *Maak een A-team*; zoek ambassadeurs in de organisatie die samen met klanten de veranderingen in het primaire proces willen realiseren. Realiseert u zich dat het daarbij gaat om een cultuurverandering en dat het een kwestie is van een lange adem voordat iedereen meebeweegt.
- 3) *Begin klein*; kleine stapjes vooruit, vele kleine stapjes leveren uiteindelijk een grote beweging op. Neem dus niet direct het grootste project om meer klantgerichtheid in de organisatie te realiseren.
- 4) *Luisteren*; onbevooroordeeld luisteren naar uw klant is belangrijk. Niet luisteren om vanuit uw perspectief antwoord te kunnen geven, maar echt luisteren om de klant de beste oplossing te kunnen bieden.
- 5) *Metten = weten*; zonder inzicht in verbeterpunten is optimalisatie van de dienstverlening niet mogelijk. Feedback ophalen van burgers en bedrijven is cruciaal om ze vervolgens te gebruiken als inspiratie om uw producten en diensten te verbeteren en daarmee vervolgstappen in klantgerichtheid te kunnen zetten.
- 6) *Vier successen*; de focus ligt vooral op problemen oplossen. Helaas worden successen daardoor te weinig gevierd. Onze tip: wel doen, want successen vieren leidt tot positief medewerkersgedrag, wat weer effect heeft op hun mate van klantgerichtheid.

*Kortom, wil je meer weten over klantgerichter worden als overheidsorganisatie of wil je wellicht in contact komen met onze klantgerichte helden? Neem dan gerust contact op met Rianne Klein-Geltink ([RIANNE@H3ROES.NL](mailto:RIANNE@H3ROES.NL) of 06 83 98 40 08) of Etienne Jager ([ETIENNE@H3ROES.NL](mailto:ETIENNE@H3ROES.NL) of 06 14 91 05 84).*