

Beslispunt(en):

U wordt voorgesteld:

1. Kennis te nemen van de (concept)visie op klantgerichtheid van de ODR;
 2. Kennis te nemen van de manier waarop de visie in de teams binnen de ODR wordt gebracht.
 3. De inhoud van de visie te bespreken met uw eigen bestuurder(s) ter voorbereiding op het OGO van 11 juni a.s. en ons dan uw meningen over het stuk te laten weten.
-

Inleiding

Een onderdeel van het project klantgerichtheid is het ontwikkelen van een gedragen visie op klantgerichtheid. Gedragen betekent dat de visie tot stand is gekomen in samenspraak tussen ODR en haar opdrachtgevers.

Beoogd effect

Uiteindelijk doel is dat de ODR volgens de visie werkt en dat de klant tevreden is over de manier waarop wij onze dienstverlening uitvoeren en dat hij/zij de elementen van de visie herkent.

Argumenten

1.1 De visie op Klantgerichtheid geeft beeld/inzicht in wat we daaronder verstaan

Klantgerichtheid is een breed begrip en kan op vele manieren geïnterpreteerd worden. Een eerste stap om duiding te geven aan dit begrip is het hebben van een duidelijke visie op klantgerichtheid.

1.2 De inhoud van de visie op klantgerichtheid is gebaseerd op draagvlak

De visie is tot stand gekomen met de bestuurlijk en ambtelijk opdrachtgevers en een afvaardiging vanuit de interne organisatie. Martine ter Voert en Peter in 't Veld (allebei ODR) hebben twee interactieve sessies begeleid: één met het MT, de coördinatoren en de ODR-klankbordgroep en een tweede met de leden van het opdrachtgeversoverleg. De uitkomsten van de sessies zijn verwerkt in de visie op klantgerichtheid van de ODR.

1.3 De visie op klantgerichtheid helpt om sturing te geven aan klantgericht werken binnen en buiten de organisatie.

Een gedragen visie helpt om keuzes te maken in wat de ODR wel en niet verstaat onder klantgericht werken en hoever zij hierin kan en wil gaan. Het helpt ook in de beeldvorming naar opdrachtgevers om aan te geven wat wij er wel en niet onder verstaan en kunnen verwachten.

2.1 De medewerkers van de ODR moeten kennis nemen van de visie op klantgerichtheid

Nadat de visie op Klantgerichtheid is vastgesteld gaan we de teams in. Daar gebeurt het volgende:

- Presenteren en daarmee delen van de visie op klantgerichtheid van de ODR. Inhoudelijk, maar ook de manier waarop het tot stand is gekomen;
- In gesprek met medewerkers over wat zij kunnen of moeten doen om volgens de visie op klantgerichtheid te werken.

3.1 Het is gewenst een beeld te krijgen bij de eerste reactie vanuit de bestuurders op de visie.

24 juni wordt de conceptvisie besproken in het Bestuurlijk Opdrachtgeversoverleg. Ter voorbereiding hierop is het prettig alvast een beeld te hebben hoe zij tegenover de visie staan.

Kanttekeningen

1.1 De visie is een eerste vertrekpunt.

De visie op Klantgerichtheid is een mooie eerste stap. Het is uiteraard de bedoeling om volgens de visie te werken. Daarom vraagt het onderwerp klantgericht werken continue aandacht binnen de organisatie. Het uiteindelijke doel hiervan is namelijk dat de beleving van de klant goed blijft of zelfs verbetert.

Communicatie

Over het hele project Verbeteren klantgerichtheid vindt op verschillende manieren en momenten communicatie plaats. Daarin wordt ook de visie op klantgerichtheid meegenomen.

Uitvoering

De opdracht van de visie op klantgerichtheid stopt met het communiceren van de visie naar de teams en het gesprek over wat nodig is om te (kunnen) werken volgens de visie.

Financiën

Valt binnen de financiering/ureninzet van het totale project Klantgericht werken.

Personele gevolgen

N.v.t.

Bijlage(n)

1. Uitgeschreven tekst visie op Klantgerichtheid ODR
2. Infographic visie op Klantgerichtheid ODR

Visie Klantgerichtheid ODR

Inleiding

De ODR vindt klantgericht werken belangrijk. De vraag is alleen, wat verstaan we daar precies onder? Dat is uitgewerkt in onze visie op klantgerichtheid.

In deze visie staan de klanten van onze opdrachtgevers in de regio Rivierenland centraal. Dit zijn inwoners en bedrijven. De ODR realiseert zich namelijk dat tevreden inwoners en bedrijven resulteert in tevreden opdrachtgevers. We zijn naast een uitvoerende organisatie natuurlijk in eerste plaats een onderdeel van de dienstverlenende overheid en daar ontlene wij ons bestaansrecht aan. Het realiseren van een gedragen en duurzame visie op klantgerichtheid zien wij dan ook als een belangrijke en noodzakelijke uitdaging. Deze visie is tot stand gekomen in samenspraak met een afvaardiging van onze medewerkers en de opdrachtgevers. Onze belangrijkste klanten.

Onze visie op klantgerichtheid

In onze visie op klantgerichtheid staat het volgende centraal:

Wij

- *Hebben de intentie om de klant te helpen;*
- *Communiceren op maat;*
- *Geven duidelijke informatie;*
- *Nemen de klant serieus;*
- *Zien klantcontact en service als onderdeel van ons werk;*

Een verdere concretisering

De bovengenoemde elementen vragen om een doorvertaling. Wat versta je daar nu onder?

- *Intentie om de klant te helpen.*
Het gaat daarbij om:
 - o Onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant
 - o Inleven in en verplaatsen in de klant;
 - o Meedenken met de klant;
 - o Verplaatsen in de situatie en belangen van de klant.
 - o Klantbehandeling voorop zetten. Ook als de belangen en wensen van de klant niet gerealiseerd kunnen worden.
- *Op maat communiceren.*
Het gaat daarbij om:
 - o Ervaren dat de ODR door middel van haar communicatie de situatie of het dossier van de klant kent;
 - o Communicatie naar de klant is begrijpelijk en duidelijk.
- *Duidelijke informatie geven.*
Het gaat daarbij om:
 - o Informatie over de inhoud en het proces;
 - o De klant meenemen; in wat wel en niet kan;
 - o De klant actief informeren over de processtappen;
 - o Een antwoord geven waar de klant iets mee kan;
 - o De klant weet waar hij moet zijn;
 - o De informatie van de OR is begrijpelijk.
- *De klant serieus nemen.*
Het gaat daarbij om:
 - o Zich gehoord voelen;
 - o Zich behandeld voelen als serieuze (gespreks)partner;
- *Klantcontact en service is onderdeel van ons werk.*
Het gaat daarbij om:

- o Zoek de klant op;
- o Op tijd leveren. En sneller waar kan;
- o Kwaliteit leveren;
- o Klant ervaart dat afspraak, afspraak is.
- o Bereikbaar en beschikbaar zijn;
- o Persoonlijk contact met de klant.

Kortom, we behandelen de klant als koning. Tot op zekere hoogte. Namelijk;

- Daar waar de wet het toelaat;
- Daar waar de veiligheid van onze medewerkers niet in het gedrang komt.

Wat vraagt de visie van onze mensen?

Om klantgerichtheid vorm te geven is investering op verschillende aspecten noodzakelijk. Bijvoorbeeld: processen, techniek, personeel, leidinggeven, communicatiemiddelen e.d. Voor opdrachtgevers springt de component houding en gedrag van medewerkers eruit. De ODR maakt namelijk vooral het verschil in het 'hoe'. Dit gaat over de manier waarop we met onze klanten omgaan. En, dat zit vooral op houding en gedrag. Daarbij is het wel belangrijk dat er een goede balans is in wat je doet en hoe je het doet.

N.a.v. het bovenstaande vinden wij het volgende belangrijk:

Onze medewerkers zich bewust zijn van alle contactmomenten die zij hebben met inwoners en bedrijven en het belang daarvan voor de kwaliteit van producten en de aard van de dienstverlening.

In bijlage 1 is terug te vinden wat in houding en gedrag van medewerkers daarbij hoort. Daarnaast vraagt het vanuit het MT en de coördinatoren om aansturing die daarbij past. Anders gezegd, sturen op of vanuit de visie op klantgerichtheid.

Tot slot

In deze visie op klantgerichtheid legden we vast wat we onder klantgerichtheid verstaan. N.a.v. het bovenstaande vinden wij nog twee dingen belangrijk in het verder uitwerken van de visie. Namelijk dat:

1. *Onze medewerkers zich bewust zijn van alle contactmomenten die zij hebben met inwoners en bedrijven en het belang daarvan voor de kwaliteit van producten en de aard van de dienstverlening.*
2. *Wij trekken (waar noodzakelijk en mogelijk) samen op met onze opdrachtgevers.*

Veel contacten met inwoners en bedrijven vinden plaats in nauwe samenwerking met onze collega's bij de verschillende regiogemeenten. Bij het verder optimaliseren en verbeteren van onze klantgerichtheid is de samenwerking met onze opdrachtgevers dan ook een belangrijke factor.

Bijlage 1: Houding en gedrag voor klantgerichtheid

<i>Houding:</i> <ul style="list-style-type: none">- Open houding;- Bewust van je eigen rol. Snappen wie je vertegenwoordigt;- Integraal werken;- Intentie om de klant te helpen- Verantwoordelijkheid nemen voor je product en dienstverlening;- Focus op mogelijkheden;- De tijd nemen voor de klant;- Meer persoonlijk contact.	<i>Gedrag:</i> <ul style="list-style-type: none">- Vriendelijk;- Hulpvaardig;- Afspraken nakomen;- Goed luisteren;- Doorvragen;- Eigen initiatief;- Actief mee-/ doordenken. Met daarbij de focus op mogelijkheden;- Oplossingsgericht;- Zelfreflectie. Daarbij openstaan voor feedback, fouten toegeven en hiervan leren;- Empathisch vermogen;- Omgevingssensitief;- Laten zien van lef. Door grenzen te stellen en kansen te pakken;- Communicatieve vaardigheden; schriftelijk (niveau B1) en mondeling (actief informeren, aansluiten bij en verbinden met de (behoeften van de) klant);- Managen van verwachtingen.
--	--

N.B. De uitingsvorm van klantgerichtheid, en dus ook het gedrag dat je laat zien, verschilt per functie. Bijvoorbeeld. Met een klant meedenken doet een TZ-houder anders dan een Vergunningverlener. Het effect is daarentegen hetzelfde. De klant voelt zich serieus genomen en geholpen.



Omgevingsdienst Rivierenland

Visie klantgerichtheid

Een gedragen en duurzame visie op klantgerichtheid is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat onze opdrachtgevers en haar klanten (inwoners en bedrijven) tevreden zijn en blijven. Klantgerichtheid uit zich in ons handelen en daarom staan onderstaande uitgangspunten centraal in onze visie.

Communiqueert op maat

- We laten zien dat we de situatie en het dossier kennen.
- Gebruiken begrijpelijke en duidelijke taal.

Heeft de intentie om te helpen

- We onderzoeken de wensen en behoeften van de klant.
- Leven ons in en denken mee.
- Verplaatsen ons in de situatie en belangen van de klant.
- Zetten klantbehandeling voorop. Ook als de belangen en wensen niet gerealiseerd kunnen worden.

Neemt de klant serieus

- Door de klant te horen en te zien als serieuze gesprekspartner.

De ODR...



Geeft duidelijke informatie

- Over de inhoud en het proces.
- Wat wel en niet kan.
- De processtappen.
- Over waar de klant moet zijn.
- En geeft een antwoord waar de klant iets mee kan.

Ziet klantcontact en service als onderdeel van het werk

- We zoeken de klant op.
- We leveren kwaliteit, op tijd en sneller waar het kan.
- Afspraak is afspraak.
- We zijn bereikbaar en beschikbaar.
- Persoonlijk contact.

Kortom de klant is koning, waarbij we rekening houden met de wetgeving en de veiligheid van onze medewerkers.