

Klantreizen in het sociaal domein

Niet voor, maar met de inwoner

Waarom klantreizen?

In 2015 zijn gemeenten integraal verantwoordelijk geworden voor de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Eén van de belangrijke uitgangspunten bij deze decentralisatie is het beleid dichtbij de burger te brengen. Gemeenten staan hiermee voor de uitdaging om de zorg en ondersteuning daadwerkelijk aan te laten sluiten bij de leefwereld en vraag van de inwoner. Met als beoogd resultaat dat de gemeentelijke dienstverleningsprocessen ook doelmatig en doeltreffend ingezet worden.

Inmiddels zijn wij een aantal jaar verder en is de basis veelal op orde: de sociale basisinfrastructuur staat. Maar in hoeverre betreft u binnen de gemeente al écht bewoners bij het opstellen van beleidsplannen of bij het inrichten van dienstverleningsprocessen? Met behulp van onze gecombineerde aanpak van de klantreismethodiek en procesmanagement helpt Significand u binnen de gemeente graag met deze vervolgstap. Ons motto is 'niet voor, maar met de inwoner'. Concreet betekent dit dat wij samen met u én de inwoner aan de slag gaan om de dienstverlening optimaal in te richten.

Wat levert een klantreis op?

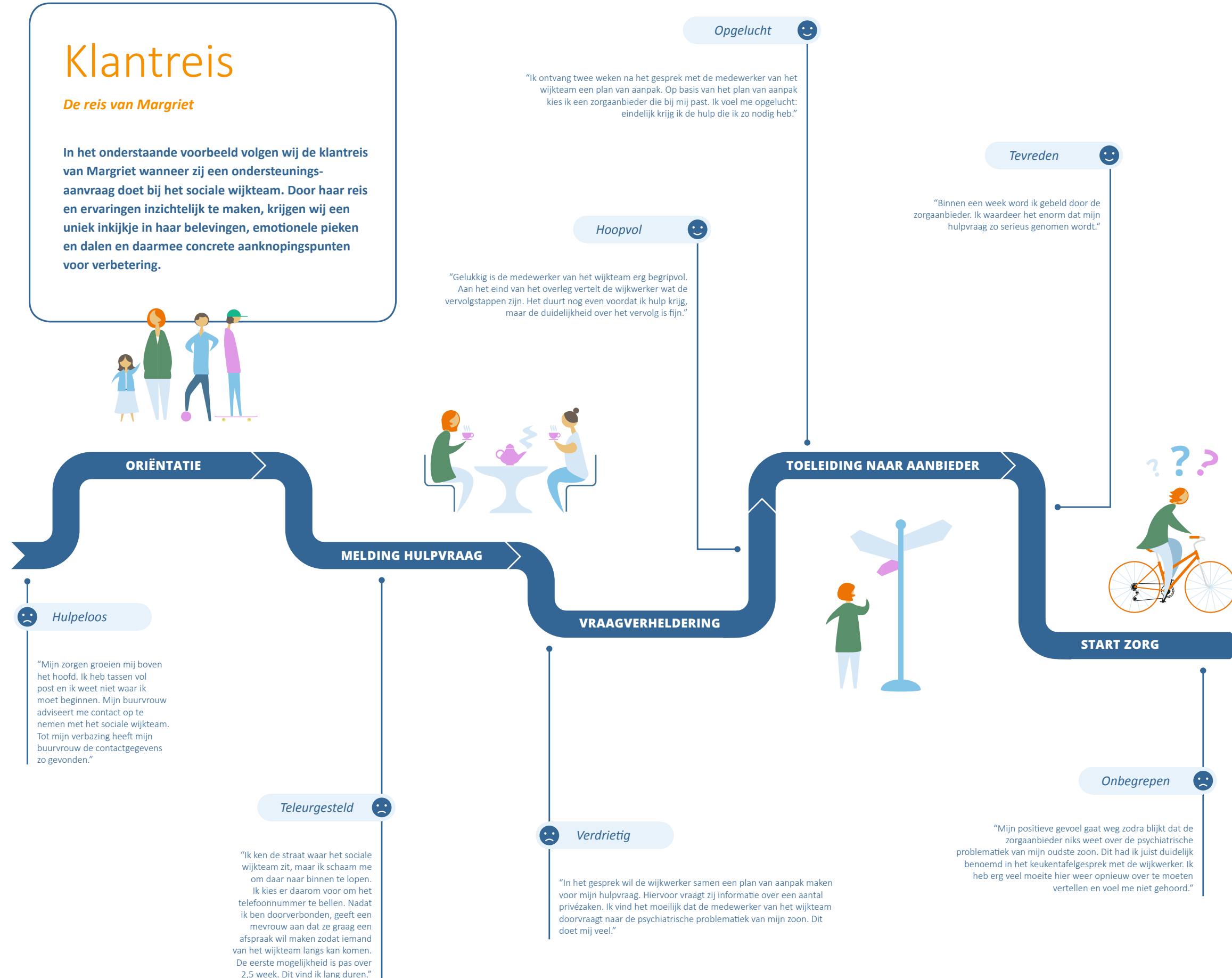
De klantreis is een bewezen methode waarmee u praktisch de gemeentelijke dienstverlening klantgedreven maakt. Een klantreis levert u binnen de gemeente verbeteringsuggesties (zoals 'communiceer duidelijk' en 'geef complete procesinformatie') op, maar laat ook zien waar het juist goed gaat. Daarnaast geeft het inzicht in welke momenten er echt toe doen voor de inwoner, waar de inwoner op die momenten behoefte aan heeft en hoe de gemeente nog beter op de behoeften van de inwoner in kan spelen.

Gebruikmakend van onze ruime kennis en ervaring op het gebied van proces- en verandermanagement, zetten wij de inzichten uit de klantreisworkshop(s) samen met u om naar concrete veranderingen. Kortom: een klantreis is meer dan een eenmalige sessie. Het is een leerzaam verandertraject met een betrokken en tevreden inwoner als resultaat.

Klantreis

De reis van Margriet

In het onderstaande voorbeeld volgen wij de klantreis van Margriet wanneer zij een ondersteuningsaanvraag doet bij het sociale wijkteam. Door haar reis en ervaringen inzichtelijk te maken, krijgen wij een uniek inkijkje in haar belevingen, emotionele pieken en dalen en daarmee concrete aanknopingspunten voor verbetering.



Wat doen we in een klantreis?

Een klantreis is een werkproces dat van A tot Z wordt bekeken vanuit het perspectief van de inwoner, de gemeentelijke klant. In een klantreis doorlopen wij samen met de inwoner en medewerkers van de gemeente een werkproces, bijvoorbeeld de toegang tot zorg en ondersteuning. Wij hebben daarbij aandacht voor (1) de interactiemomenten van de inwoner met de gemeente of met andere inwoners over de dienstverlening van de gemeente en (2) de beleving van de inwoner daarbij. Daar waar de beleving uitgesproken negatief dan wel positief is, proberen wij te achterhalen wat de beleving zo kleurt en wat we hiervan kunnen leren. Zowel in de benadering van de inwoner als in het verbeteren van de onderliggende werkprocessen.

Onderstaand stappenplan schetst globaal onze aanpak. We gaan graag verder in gesprek om een passende werkwijze voor uw gemeente te vinden.

Stappenplan

- Stap 1:**
Bepalen aanleiding en doel
- Stap 2:**
Afbakenen te analyseren werkproces (scope, doelgroep)
- Stap 3:**
Verzamelen informatie over werkproces
- Stap 4:**
Uitvoeren klantreis
- Stap 5:**
Analyse resultaat klantreis + bepalen in te zetten veranderinterventies
- Stap 6:**
Uitvoeren veranderinterventies

Frederik Pluut
frederik.pluut@significant.nl
+ 31 6 49 87 23 36

Nilco van der Steege
nilco.van.der.steege@significant.nl
+ 31 6 52 09 44 54

Maike Jongerius
maiike.jongerius@significant.nl
+ 31 6 23 64 16 43