

Datagedreven werken met het Dashboard Management-informatie van de NVVB

De NVVB biedt sinds 2015 het Dashboard Managementinformatie aan: een (digitaal) instrument dat gemeenten in één oogopslag inzicht geeft in de service en kwaliteit van hun dienstverlening. Wat zijn de ervaringen? Hoe gebruiken gemeenten het dashboard en welke rol speelt dit in de verbetering van de dienstverlening? Frank Lieuwen, projectleider dienstverlening bij de gemeente Harderwijk en verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van de (digitale) dienstverlening, geeft een toelichting.

Tekst: Benno Wiendels

"Wij zijn blij met het Dashboard Managementinformatie", zegt Frank. "Je kunt zoiets ook zelf ontwikkelen, maar een landelijk dashboard is handiger: je voorkomt versnippering en zadelt gemeenten niet op met onmogelijke keuzes. Er zijn veel initiatieven bij zowel collega's als leveranciers. Die meten vaak hetzelfde, maar op verschillende manieren. Wil je als branche een instrument waarbij je maximaal van elkaar kunt leren, dan moeten systemen elkaar niet beconcurreren, maar juist complementair zijn. Bovendien scheelt het in het beheer. Dit regelen de NVVB en haar dashboardpartners, en is dus een stuk goedkoper dan wanneer ik het als gemeente allemaal zelf moet onderhouden."

AUTOMATISCH

"Het belangrijkste is dat het dashboard ons laat zien waar we staan", vervolgt Frank. "Niet eenmalig, maar ieder kwartaal ontvangen we een geactualiseerd overzicht met cijfers over

de ontwikkelingen per kanaal en productgroep, de wacht- en servicetijden, de adreskwaliteit, et cetera. Hiervoor hoeven we zelf weinig te doen. De NVVB en haar dashboardpartners zorgen er samen met de (aangesloten) softwareleveranciers voor dat de benodigde gegevens uit onze systemen, zoals het klantbegeleidingssysteem, de burgerzakenapplicatie en de telefooncentrale, automatisch in het dashboard terechtkomen. Is dit eenmaal geregeld – en dat heeft in het begin best even wat tijd en energie gekost – dan gaat de levering als vanzelf en heb je er als gemeente verder geen omkijken meer naar."

REALTIME INZICHT

De klanttevredenheidsmetingen zijn zelfs realtime. Dit betekent dat klanten vrijwel direct na het contact met de gemeente (via balie, telefoon of digitaal loket) een vragenlijst krijgen toegestuurd met drie hoofdvragen: In hoeverre was u tevreden over het contact? Hoe moeilijk ervoer u het oplossen van uw

vraag of probleem? En: Wat zou u ons aanbevelen? "Lekker kort dus, zodat klanten niet onnodig worden belast. Al kunnen we ook kiezen voor uitgebreidere vragenlijsten die meer aspecten uitvragen."

"Via de klantmonitoromgeving van het dashboard kunnen we vervolgens dagelijks inzien hoe de dienstverlening wordt beoordeeld, in de vorm van een rapportcijfer en een 'Customer Effort Score'. En veel belangrijker nog: via de open antwoorden en toelichtingen die klanten geven. Die zijn voor ons het meest interessant, omdat ze inzicht geven in het verhaal achter de cijfers. Hiermee kunnen we heel gericht achterhalen welk onderdeel van de dienstverlening we kunnen verbeteren. Ligt het bijvoorbeeld aan de medewerker, aan de wachttijd of aan het feit dat de informatie niet vindbaar of onduidelijk is, of presteert het webformulier niet voldoende? Het antwoord op dit soort vragen helpt ons bij het verbeterproces van de website waaraan we op dit moment werken."

"We kunnen heel gericht achterhalen welk onderdeel van de dienstverlening beter kan"

RESULTAAT

"En niet zonder resultaat, want toen we in 2018 met het dashboard begonnen werd de digitale dienstverlening beoordeeld met een 7,0, tegen een landelijke 7,4. Inmiddels scoren we met een 8,1 bovengemiddeld. We hebben in de ogen van onze klanten dus duidelijk stappen gezet. In hoeverre dit succes voortvloeit uit onze deelname aan het dashboard, is lastig aan te geven; dit is slechts één van de instrumenten die we inzetten om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Dat het dashboard heeft bijgedragen, weet ik zeker. Toch was dit in het begin niet direct een vanzelfsprekendheid en moesten sommige collega's nog overtuigd raken van de toegevoegde waarde. Zij vroegen zich af of de reacties wel representatief waren en of niet alleen ontevreden klanten reageerden. Maar inmiddels merken we dat de verbetercultuur doorsijpelt naar alle geledingen van de organisatie. Zo gebruiken nu ook andere afdelingen het dashboard om de tevredenheid van aanvragers te meten."



Frank Lieuwen, projectleider dienstverlening bij de gemeente Harderwijk

WIE HAAKT ER AAN?

Frank kraakt ook enkele kritische noten: "We doen mee aan het dashboard omdat we ons graag vergelijken met anderen. Daarom is het jammer dat niet meer gemeenten meedoen. Het ideaalbeeld is dat alle gemeenten deelnemen, maar dit is uiteraard niet realistisch. Al moet een verdubbeling van zo'n 45 nu naar 80 tot 90 gemeenten mogelijk zijn. Hier ligt een belangrijke uitdaging voor de NVVB en haar partners."

"Een ander aandachtspunt betreft de hoeveelheid informatie. In het dashboard zit heel veel informatie, maar het is voor ons soms een worsteling om de informatie eruit te halen die er echt toe doet. Wat dat betreft is de Factsheet Klantonderzoeken – een mooie infographic die op één pagina de belangrijkste resultaten samenvat – een stap in de goede richting. Daarnaast zou het mooi zijn als er koppelingen komen met andere digitale ontwikkelingen, zoals e-diensten en zaaksystemen."

LEREN VAN ELKAAR

"Blijft overeind dat het nuttig is om je te vergelijken met andere gemeenten en gebruik te maken van elkaars ervaringen. Zeker het gesprek erover is zinvol en leidt tot meer inzicht in de eigen situatie. We werken nauw samen met buurgemeenten Ermelo en Zeewolde. Ook zij zijn aangesloten bij het dashboard en we kunnen hierdoor gemakkelijk cijfers en ervaringen uitwisselen. Intern bekijken we de resultaten van tijd tot tijd, waarbij we afwijkende scores op de belangrijkste 'key performance indicators' (KPI's) analyseren en bespreken. Zo vormen de dashboarduitkomsten keer op keer een belangrijk ijkpunt: hebben we het in de afgelopen periode goed gedaan, waar en wat kunnen we bijsturen? Slim schakelen en sturen dus!"