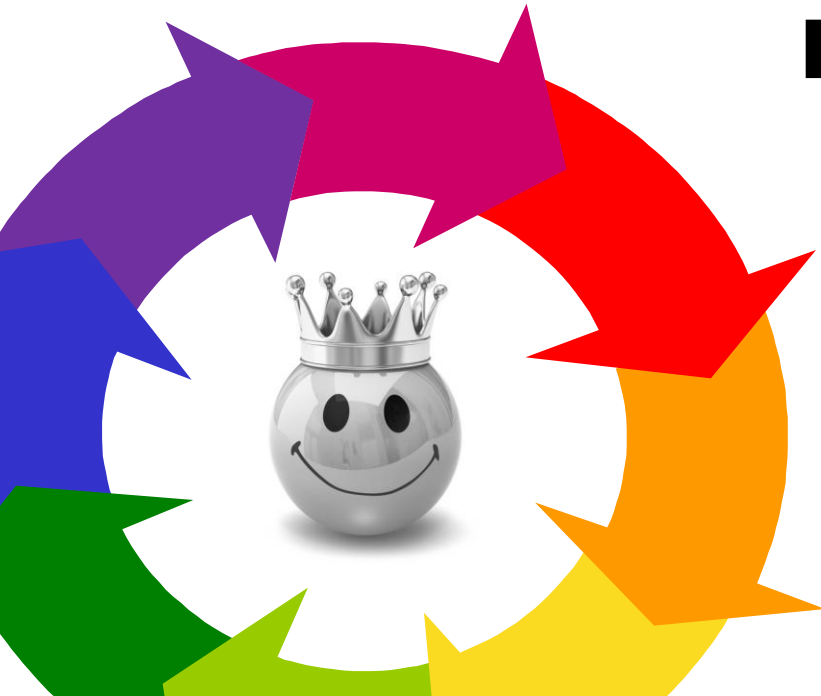




Klantgerichtheid

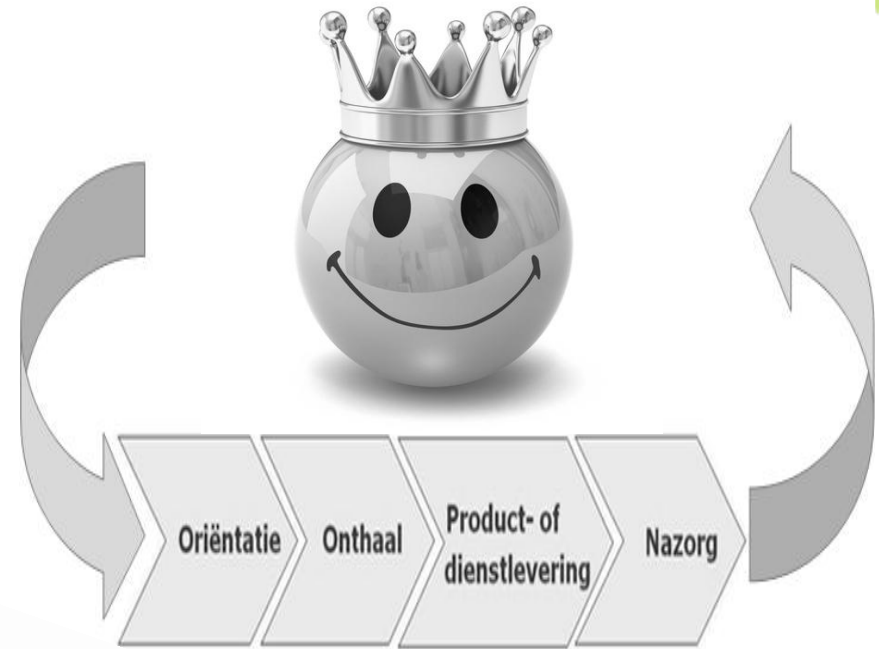
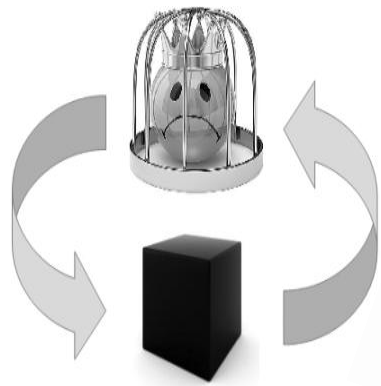
Van verplichte gebruikers naar klantgerichte dienstverlening



Stijn Vermeiren

Directoraat-generaal
Organisatie- en Personeelsontwikkeling

Samen op stap





Two entry angles



Klantenperspectief

Organisatieperspectief





Hier en nu





Klant: heeft vele gezichten

- de gebruiker
- de maatschappij (algemeen belang)
- zelf ook klant
- collega's als interne klant



Kunstwerk: "Wall of fame" van Bingjian Zhang (China)
Bron: www.deredactie.be





Klantbenadering: definitie

De klantbenadering is de wijze waarop de organisatie de huidige en toekomstige behoeften en verwachtingen van haar klanten beheert.

Steeds met respect voor de reglementering en het algemeen belang.

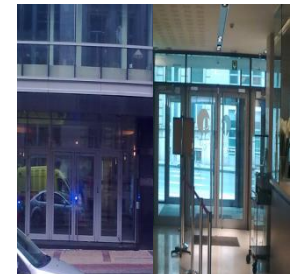




Historiek

- **1992** Handvest van de gebruiker van de openbare diensten
- **1994** Wet betreffende de openbaarheid van bestuur
- **1995** Handvest van de sociaal verzekerde
- **1996** Brochure Klantgericht werken in de federale overheid
- **1997** Oprichting Federale Ombudsman
- **1998** Kwaliteitsbarometergids

- **2006** Handvest voor een klantvriendelijke overheid
- **2006** Vragen ter ondersteuning van klantenbevragingen
- **2008** Geïntegreerde aanpak klachtenmanagement + Federaal Netwerk Klachtenmanagement
- **2009** Geïntegreerde aanpak klantgerichtheid + www.klantgerichtheid.belgium.be





Een geïntegreerd aanbod

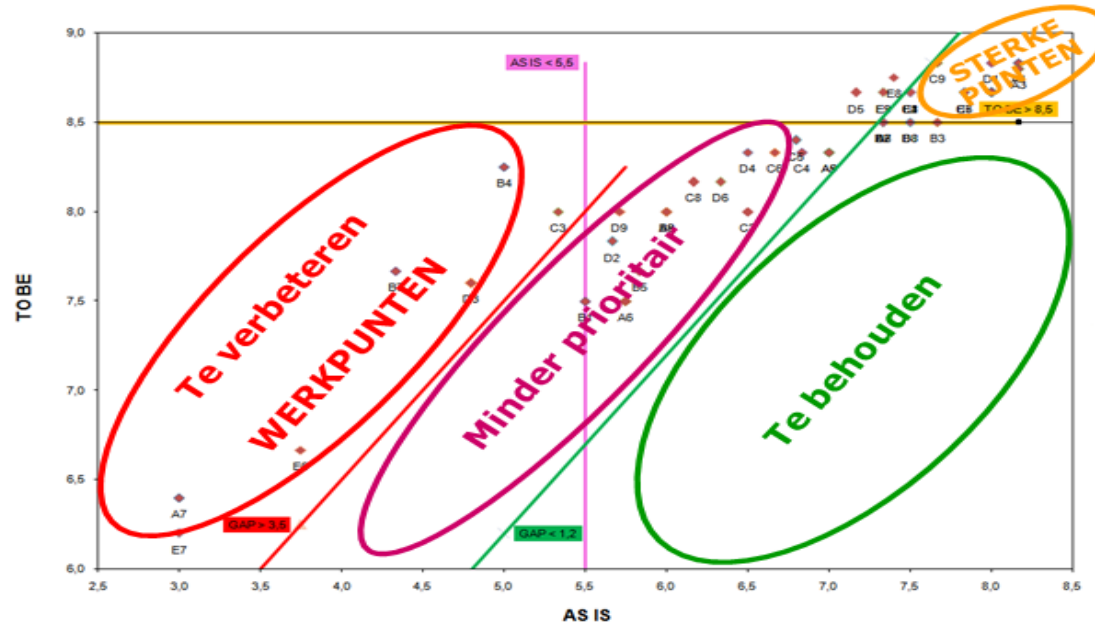
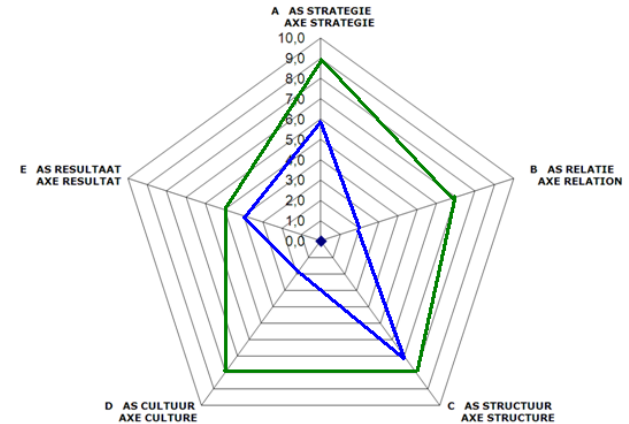




Zelfevaluatie klantbenadering

Reflectie -huidig & gewenst- volgens **5 assen**:

- Strategie
- Relatie
- Structuur (zichtbaar)
- Cultuur (voelbaar)
- Resultaat (meetbaar)





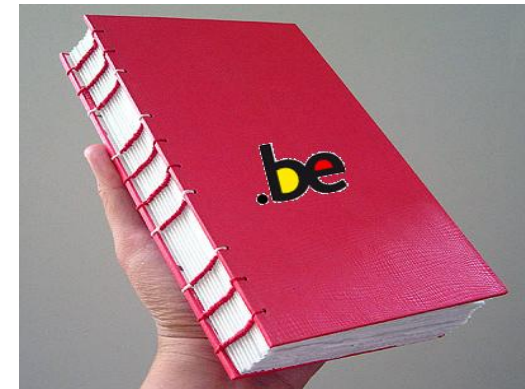
CRM en product- en dienstencatalogus



**In kaart brengen
van klantengroepen**



**In kaart brengen
van product- en
dienstverlening**





Klantencharter: 5 delen

- Welkomstwoord
Situering en voorstelling van de organisatie
Introductie: doel van het document
- Oriëntatie naar de organisatie
- Onthaal in de organisatie
- De product- of dienstlevering
- De nazorg
De plichten en verwachtingen naar de klant





Informeren en sensibiliseren

- Sensibilisering van de ambtenaren
- Informeren van de klanten

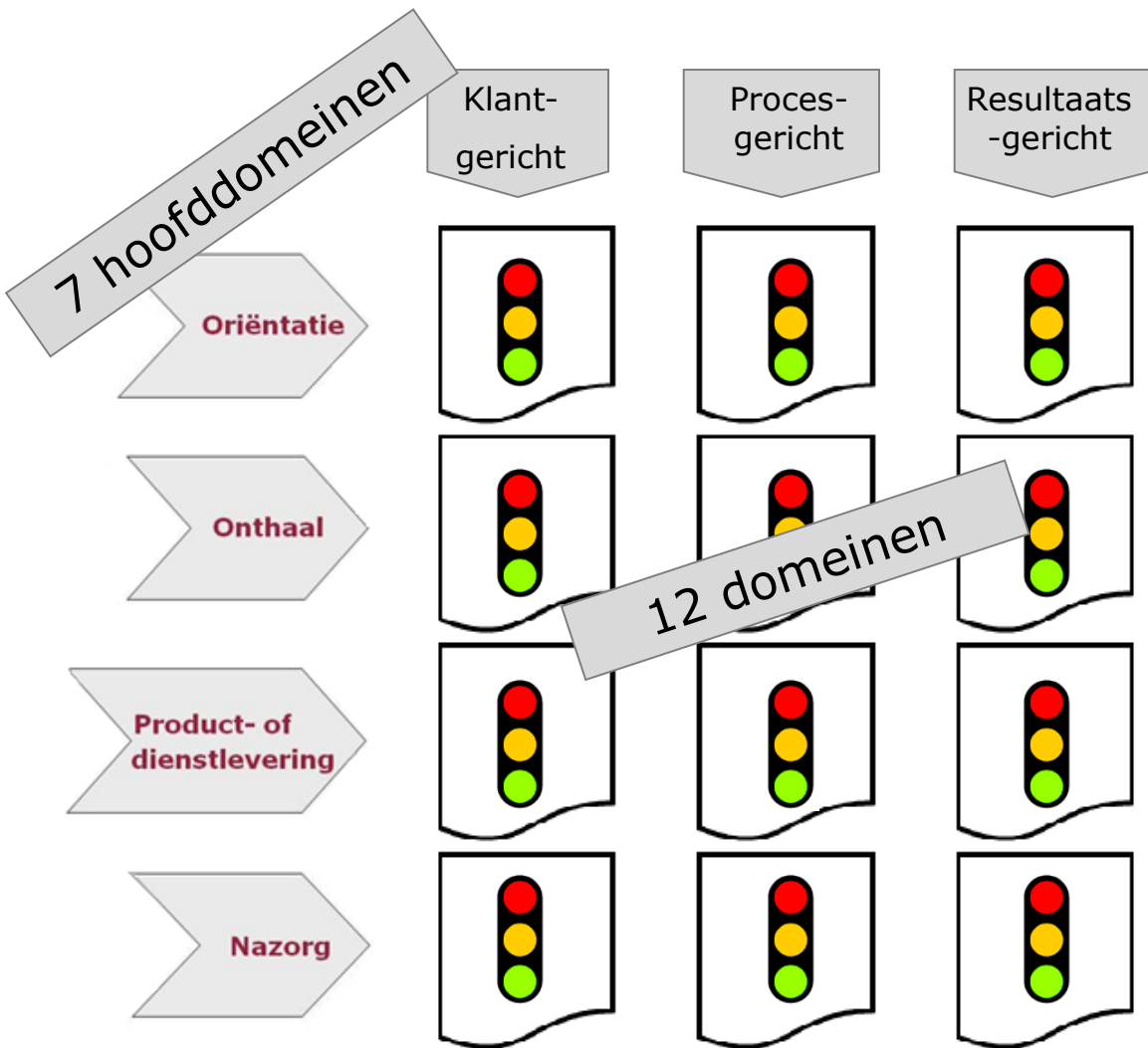
Nood aan cultuurverandering

www.klantgerichtheid.belgium.be





Klantenbevraging





Klachtenmanagement

Gratis geschenk als input voor organisatieontwikkeling

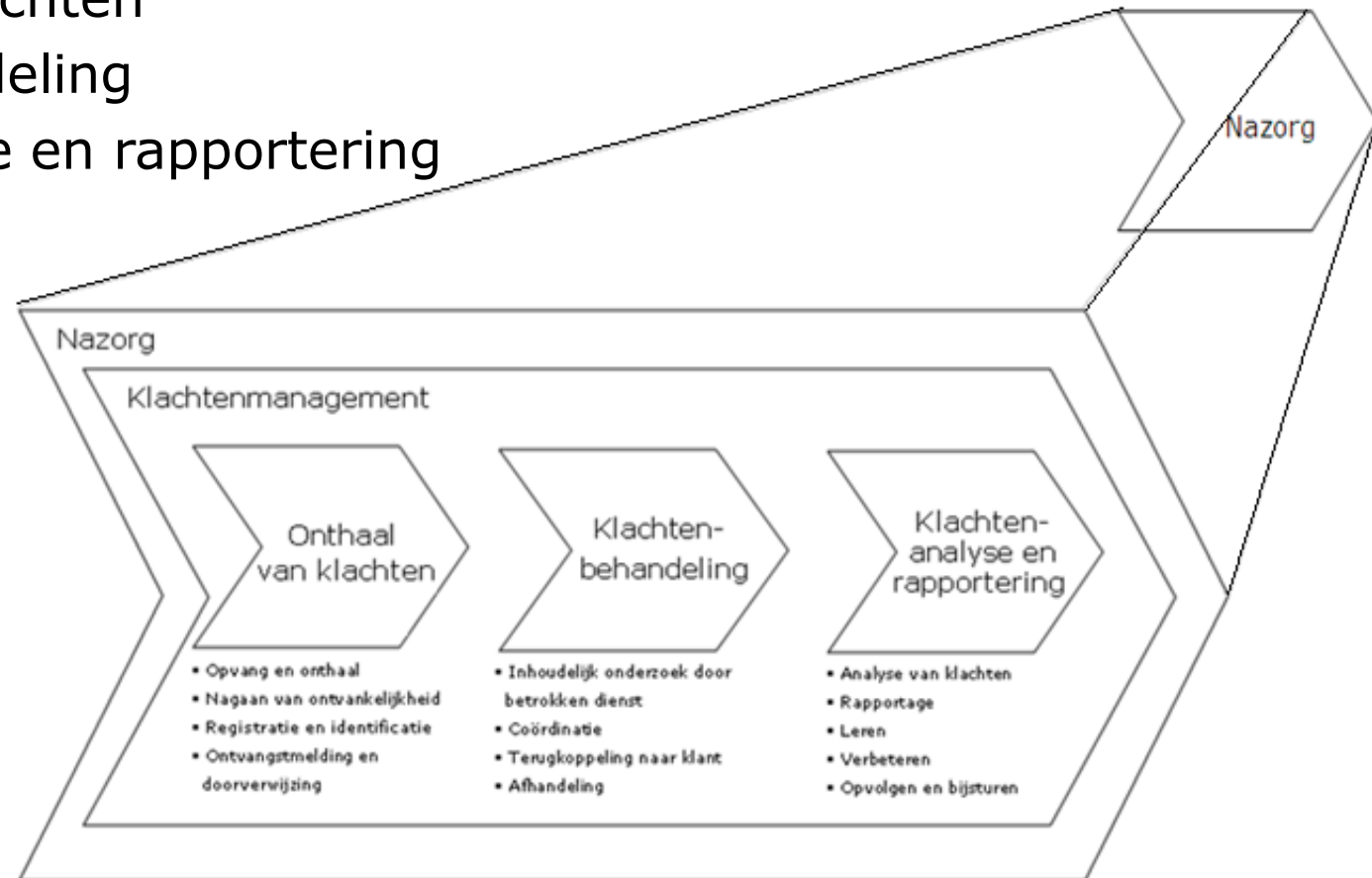




Klachtenproces

Het klachtenproces bestaat uit drie stappen:

- Onthaal van klachten
- Klachtenbehandeling
- Klachtenanalyse en rapportering





Klachtenlogo

Naar een éénduidige **oriëntatie**



Klachten over onze
dienstverlening?



Klachten over onze
dienstverlening?

Charter LOGO Klachtenmanagement

Te vinden op www.klantgerichtheid.belgium.be

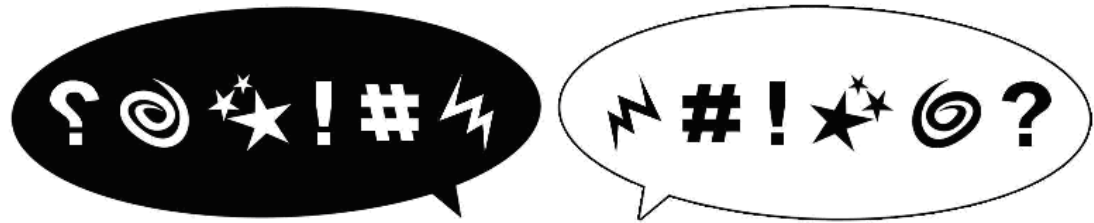




Netwerk klachtenmanagement

Reeds **45 organisaties** in scope

Partnership met Federale ombudsman / -vrouw



Federaal Netwerk **Klachtenmanagement**
Réseau fédéral **Gestion des plaintes**



Klachtenmanagement

22 organisaties hebben reeds minimaal de basisaanpak operationeel



Rijkdienst voor Pensioenen

OPLEIDINGSINSTITUUT
VAN DE FEDERALE OVERHEID

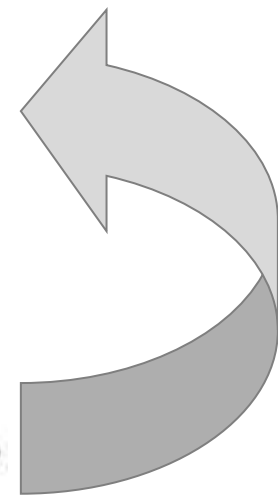


POD Maatschappelijke Integratie
SPP Intégration Sociale



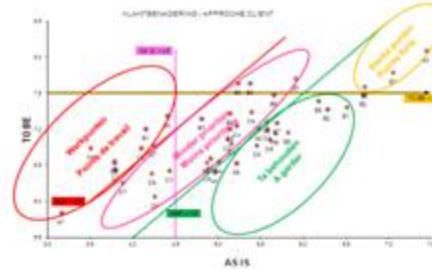


Klantenproces: vier stappen





Een geïntegreerd aanbod



Klachten over onze dienstverlening?



	7 foutloosnamen	10 foutloosnamen	10 foutloosnamen	10 foutloosnamen
Product				
Onttaal				
Product of dienstverlening				
Nazorg				



Stand van zaken

Zelfevaluatie klant-benadering	Product- en diensten-catalogus	Klanten-charter	Informereren en sensibiliseren	Klanten-bevragingen	Klachten-management	Klanten-proces	Goede praktijken
<p>Reeds 6 organisaties hebben een zelfevaluatie doorgevoerd</p> <ul style="list-style-type: none"> • POD MI • PDOS • RJV • RKW • RSZPPO • KIK <p>Reeds 1 organisatie heeft een zelfevaluatie gepland in 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> • FOD FIN 	<p>Stimuleren van de verschillende organisaties en het uitbouwen van een ondersteunings-aanbod om per organisatie een product- en diensten-catalogus te hebben.</p>	<p>Nieuwe geïntegreerde aanpak is uitgewerkt en klaar voor gefaseerde implementatie</p> <p>Doel is dat elke organisatie een klantencharter heeft op basis van de nieuwe geïntegreerde aanpak.</p>	<p>Een ontwerp van de brochure en folder zijn beschikbaar en www.klantgerichtheid.belgium.be is online.</p>	<p>Sinds 2005 werden reeds meer dan 20 klanten-bevragingen begeleid door DG OPO</p> <p>Ook voor 2012 worden enkele klantenbevragingen afgerond en staan er weer klanten-bevragingen op de agenda</p> <ul style="list-style-type: none"> • RSZ • RSZPPO • POD MI • HVW • FOD FIN • FOD BIZA • Fedict • VVVL • MIN DEF (CDSCA) 	<p>Reeds 22 organisaties zijn volledig klaar met de implementatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • FOD MOB • FOD BIZA • FOD SZ • Fedict • FOD WASO • FOD BUZA • FOD P&O • POD MI • POD DO • Fedasil • RIZIV • RSZ • RSVZ • FBZ • RJV • HVW • RVP • RVA • HZIV • BTC • KMSKB • KMMA <p>Daarnaast zijn er nog 12 organisaties bezig</p>	<p>Het klanten-proces bestaande uit vier delen is beschreven en wordt toegepast binnen de aanpak van de klanten-bevragingen en de nieuwe geïntegreerde aanpak voor het klanten-charter</p> <p>Daarnaast wordt er ook binnen het kader van andere projecten vb. strategische positionering en efficiëntie-verbeterings-projecten gewerkt op het klantenproces</p>	<p>Op basis van de huidige structuur zal als volgende stap een inzameling gebeuren van goede praktijken om van elkaar te kunnen leren</p>





Goede praktijken

Binnen de federale overheid is het ook de bedoeling dat we niet steeds het '**warm water**' uitvinden.

Daarom is het zeer belangrijk om te leren uit wat collega's doen of deden.

Ik geef dan ook graag het woord aan u.



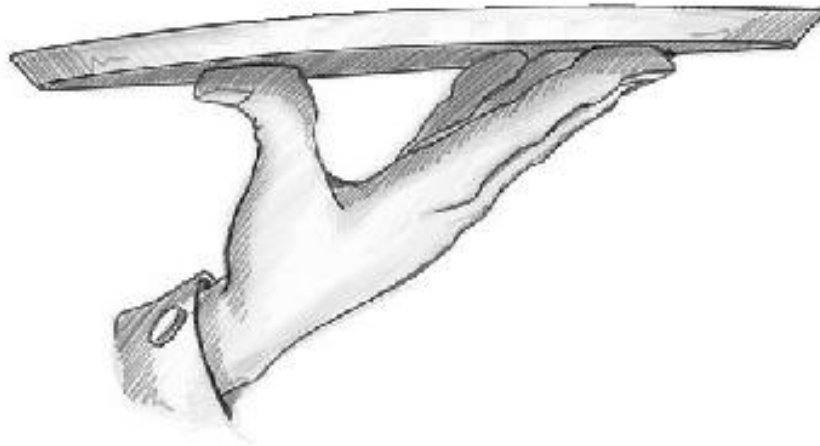


Uitnodiging

Netwerk klantgerichtheid

Pilootprojecten klantencharter of product- en dienstverlening

Medewerking: "week van de klantgerichte overheid"





Bijkomende vragen of informatie?

FOD Personeel en Organisatie
Directoraat-generaal
Organisatie- en Personeelsontwikkeling
Wetstraat 51 -1040 Brussel

SPOC Klantgerichtheid

- Stijn Vermeiren
 - Telefoon 02/790.53.08
 - Fax 02/790.54.99

Online

klantgerichtheid@p-o.belgium.be
www.klantgerichtheid.belgium.be

