

Uw bezoekers verbeteren uw website in 30 sec.

Gebruiker Centraal



Voorstellen

Pieter Pinxten

Msc Dienstenmarketing

**Klantonderzoeker &
serviceverbeteraar**

**10 jaar ervaring met (digitale)
dienstverlening verbeteren**



Er gaat veel energie verloren...



Wij geloven in gemakkelijke dienstverlening



Verbeteren vanuit klantinzichten



Benchmarkonderzoek e-dienstverlening 125 gemeenten



Onderzoeken voor het ministerie van BZK



Customer Effort Score onderzoek 2013-2015

gemeente
beverwijk



Zeewolde



Agenda



Introductie Customer Effort Score methode



Praktijkvoorbeelden gemeenten.nl



Zelf aan de slag

Welk bedrijf maakte het jou laatst complex?



Als je niet snel wordt geholpen, maak het jezelf gemakkelijk!



Welk bedrijf biedt gemakkelijke service?



Bax-shop.nl
Sound | Stage | Studio



Digitaal 2017: Snel, veilig en gemakkelijk



Het positieve effect van gemakkelijke dienstverlening

**Stimuleert
herhaalgebruik
(digitale) kanaal**

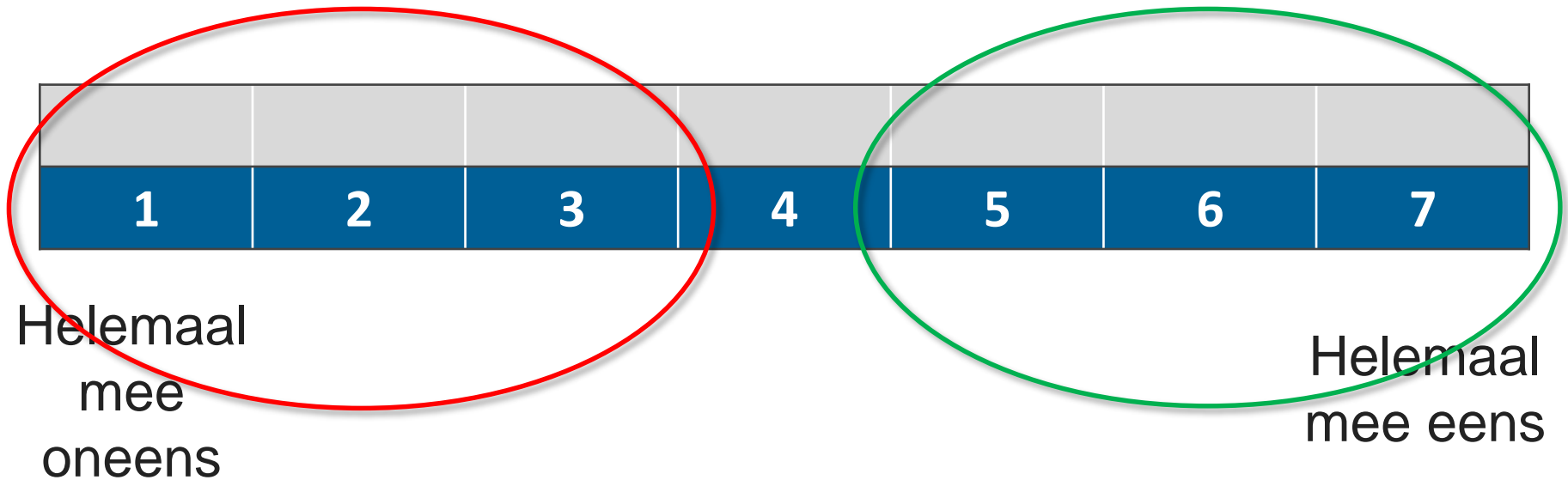
**Voorkomt negatieve
mond-tot-mond
reclame**

**Verhoogt
klanttevredenheid**

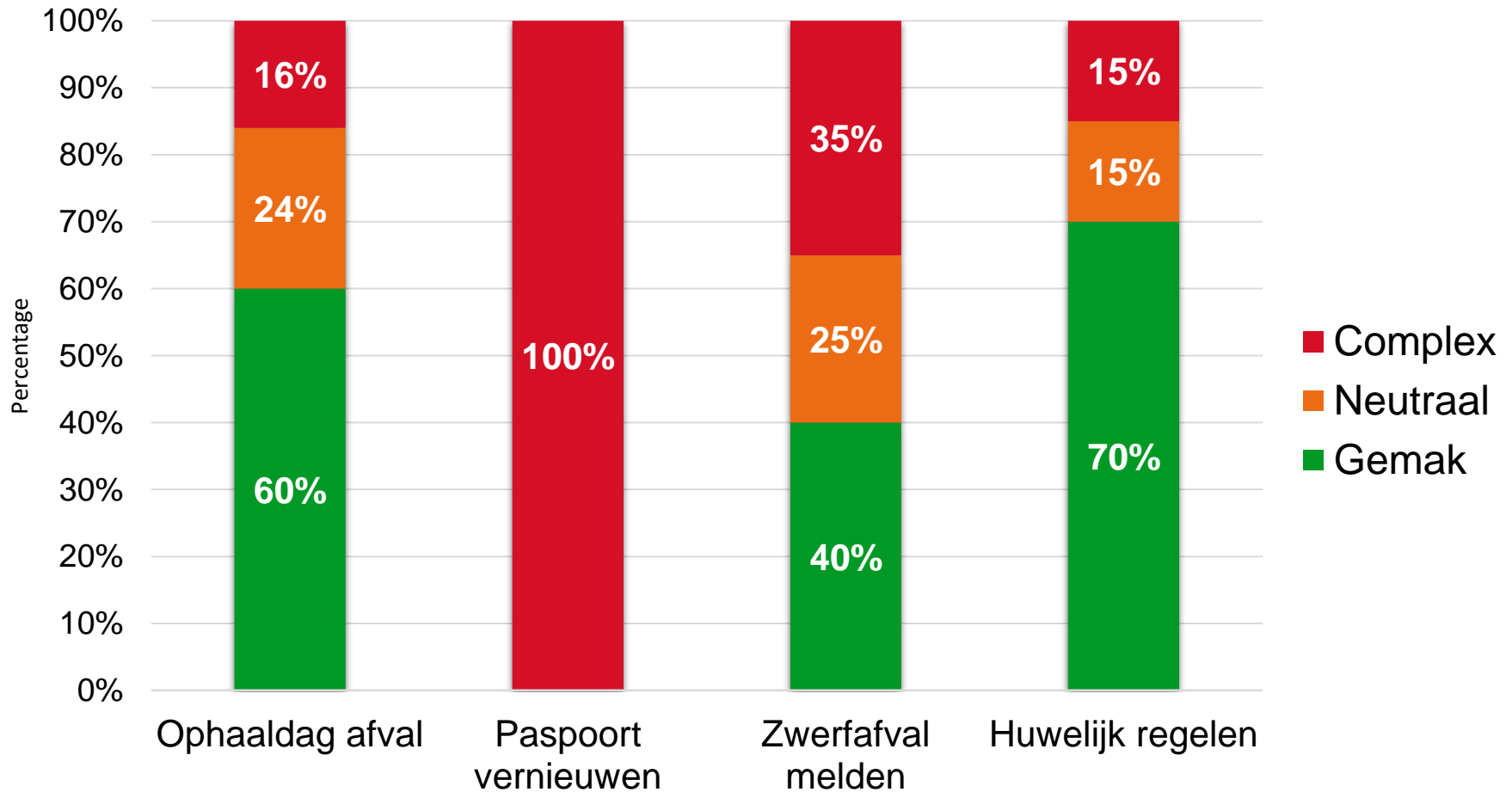


De vraag: Customer Effort Score 2.0 (CES)

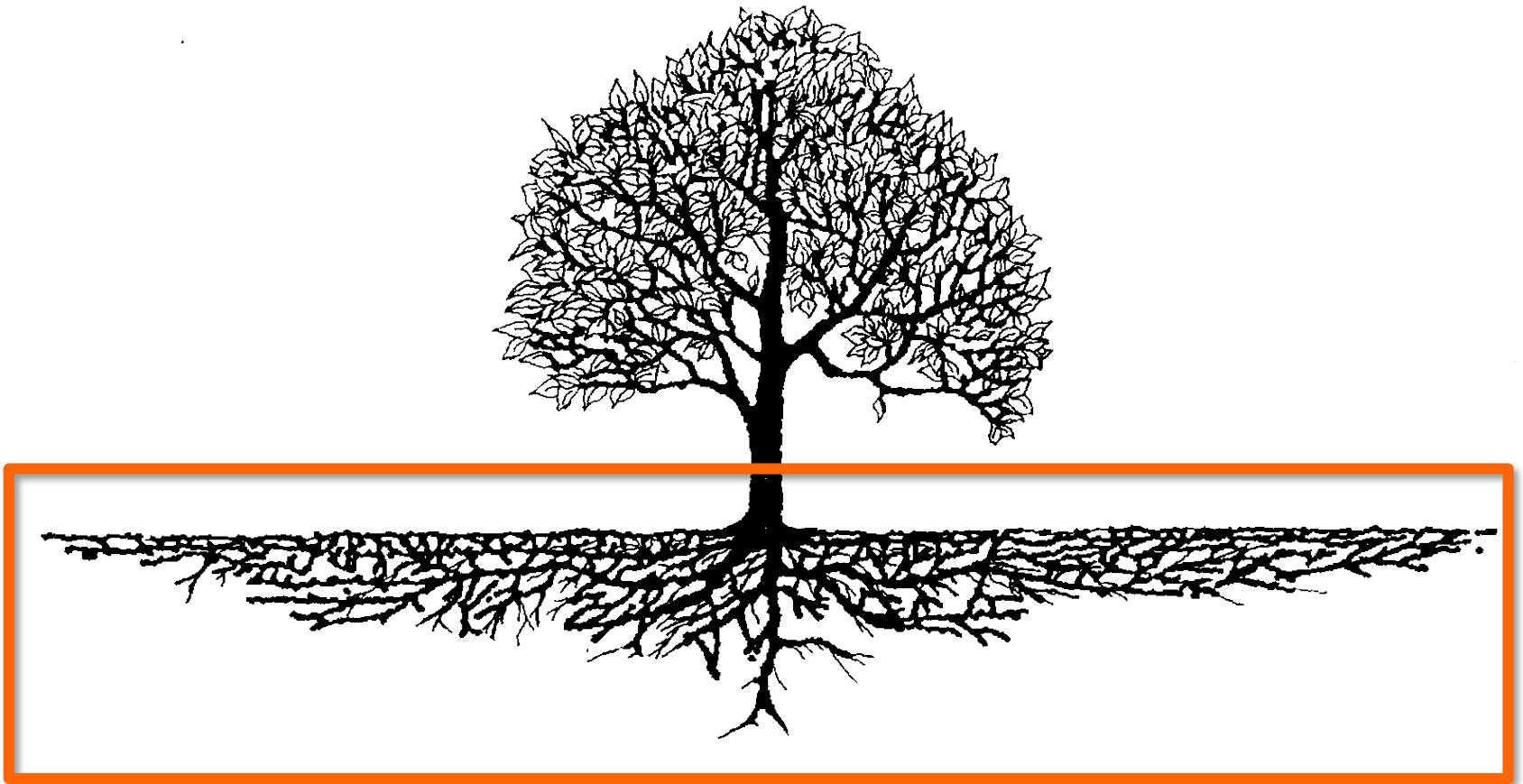
Gemeente Veenendaal maakte het mij makkelijk om online
[de ophaaldag van het afval op te zoeken].



Customer Effort Score per taak



Inzicht in 'waarom' vraag cruciaal!



Top 3 drivers gemak / complexiteit

Drijfveren gemak

1. Informatie goed vindbaar
2. Formulier / aanvraag snel in te vullen
3. Snelle respons gemeente

Drijfveren complexiteit

1. Techniek werkt niet goed
2. Informatie niet vindbaar
3. Informatie onduidelijk

Vraag naar verbeteringsuggesties

*Heeft u
verbetersuggesties?*



Klantfeedback m.b.t. Veenendaal.nl (2013)

“Niet alle vragen bij de WMO aanvraag zijn even duidelijk. Leg de vragen beter uit”

“Melding Openbare Ruimte zou bekendheid moeten hebben. Voordien deed ik wel eens iets met 538538. Dat nummer kennen veel mensen wel”

“Locatiekaartje om aan te duiden waar de melding over gaat”

Inhoud



Introductie Customer Effort Score methode



Praktijkvoorbeelden gemeenten.nl



Zelf aan de slag

Ticketzuil Gemeente Veenendaal

Inzicht: klant kiest bij ticketzuil verkeert. 'Paspoort' i.p.v. 'Ik heb een afspraak. Dit zorgt voor onnodige wachttijd bij balie olopend tot wel 30 minuten in sommige situaties.



Oorzaak 1: tekst e-mailbevestiging geeft geen instructie dat er gekozen moet worden voor 'ik heb een afspraak'

afspraak bevestiging

Gemeente Veenendaal <noreply@veenendaal.nl>

Verzonden: di 27-8-2013 12:13

Aan: p.pinxten@gbbo.nl

Ow contactgegevens.

emailadres: p.pinxten@gbbo.nl

telefoon: 31612345678

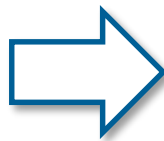
U wordt op onderstaande lokatie verwacht:

Gemeentehuis

Raadhuisplein 1

3901 GA Veenendaal

Telefoon: (0318) 538 538



- Zorg dat u op tijd aanwezig bent!

- Haal een oproepnummer bij de ticketzuil in de hal van het gemeentehuis dan weten wij dat u aanwezig bent. U wordt als eerste opgeroepen.

Bent u verhinderd? Geef dit minimaal 24 uur van te voren door op telefoonnummer (0318) 538 538.

Met vriendelijke groet,
Team Burger Service Loket

Oorzaak 2: indeling knoppen ticketzuil onlogisch



Inzicht: informatie GBA uittreksel is verwarrend



Rara.... Wat is het??

Home \ Gemeente \ Loket \ GBA, uittreksel

GBA, uittreksel

Wat is het?

Uittreksel GBA voor Voortgezet onderwijs

Scholen vroegen in het verleden altijd om een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA). Dit hoeft tegenwoordig niet meer, ondanks berichtgeving van een aantal basisscholen dat dit nog wel moet.

Wat is het verschil tussen een uittreksel GBA en een uittreksel uit de burgerlijke stand?

- Een uittreksel GBA is een verklaring waarin staat wat uw persoonsgegevens zijn. Het gaat hierbij onder andere om uw naam, adres en woonplaats. Ook is het mogelijk om hierop deze gegevens te zetten voor al uw gezinsleden. Dit uittreksel wordt uitgegeven in de gemeente waarin u woont.
- Een uittreksel uit de burgerlijke stand bevat gegevens over uw geboorte, huwelijk, partnerschapsregistratie, echtscheiding en overlijden. Dit uittreksel wordt afgegeven in de gemeente waar de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.

In de meeste gevallen heeft u een uittreksel uit de GBA nodig. Mocht u twifelen [neem dan contact met ons op](#).

...Nu begrijp ik het!

GBA, uittreksel

Wat is het?

De Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) bevat persoonsgegevens van iedereen die in Nederland woont of gewoond heeft.

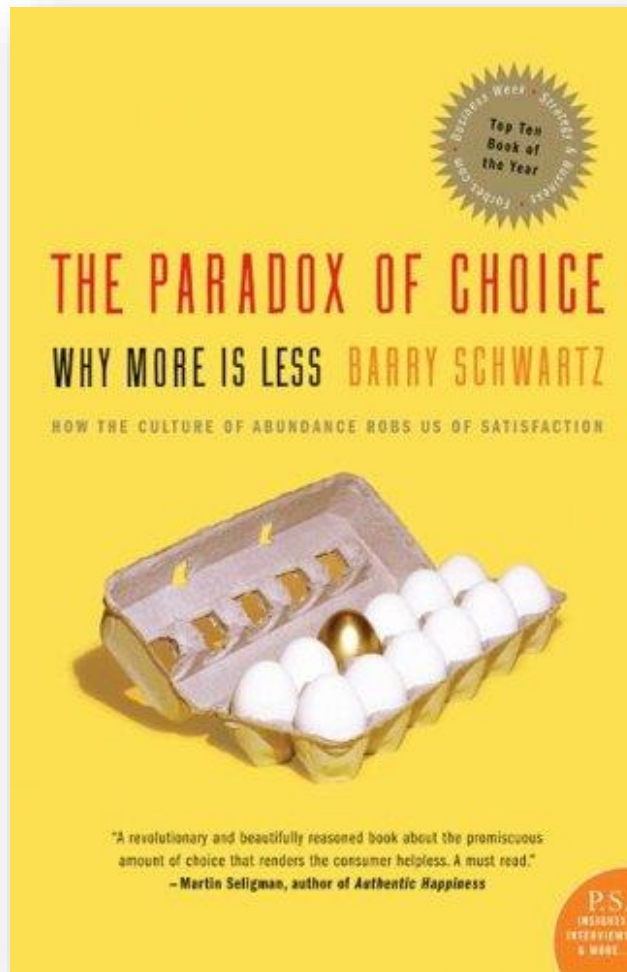
De overheid heeft deze gegevens nodig om bijvoorbeeld een paspoort, identiteitskaart (ID-kaart) of rijbewijs te maken. Ook gebruikt de overheid de gegevens uit de GBA om te weten wie er mogen stemmen bij verkiezingen en bij het verstrekken van uitkeringen.

Wat moet ik doen?? Lastig kiezen!

Wat moet ik doen?

- 1** **Online aanvragen (met uw DigiD inlogcode)**
U kunt [het formulier direct invullen en de leges betalen](#). Het uittreksel wordt enkele dagen later per post toegezonden.
- 2** **Schriftelijk aanvragen**
U kunt het [formulier online invullen, printen en aan de gemeente opsturen](#) per post. Vergeet niet om een kopie van uw legitimatiebewijs mee te sturen. Enkele dagen later krijgt u het uittreksel toegezonden met een bijlage waarin u kunt lezen hoe u de leges kunt overmaken.
- 3** **Persoonlijk aan de balie**
Neem het volgende mee:
 - legitimatiebewijs;
 - leges.
- 4** **Iemand machtigen**
U kunt [het machtigingsformulier online invullen](#), ondertekenen en meegeven aan de gemachtigde. Hij/zij moet het volgende meenemen:
 - machtigingsformulier;
 - (kopie) legitimatie volmachtgever;
 - legitimatie gemachtigde;
 - leges.

The paradox of choice (Barry Schwartz 2004)



Duidelijkere keuzes en minder aanbod

Een uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) is een officiële verklaring van de gemeente dat u in Veenendaal woont. Tot 2014 heette dit een uittreksel uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA).

In het uittreksel staan onder meer uw naam, adres, woonplaats, geboorteplaats en geboortedatum. U heeft bijvoorbeeld een uittreksel nodig bij een echtscheiding of als u zich wilt inschrijven bij een woonstichting. Voor inschrijving bij het voortgezet onderwijs heeft u geen uittreksel BRP nodig.

U kunt alleen een uittreksel BRP aanvragen in Veenendaal als u in Veenendaal woont.

Uittreksel BRP aanvragen

1

Online aanvragen en betalen

U moet inloggen met DigiD. Het uittreksel wordt binnen 5 werkdagen per post toegestuurd.

2

U kunt ook [iemand anders machtigen](#) (PDF, 6kB) om voor u op het gemeentehuis een uittreksel aan te vragen. Degene die u machtigt moet het volledig ingevulde formulier en een geldig legitimatiebewijs meenemen.

3

Wilt u langskomen op het gemeentehuis? [Maak digitaal een afspraak](#). U betaalt contant of met pin en u krijgt het uittreksel direct mee.

Afspraak maken – oude versie

“Ik moet zowel mijn ID kaart als mijn rijbewijs vernieuwen. Daarvoor moest ik tweemaal een afspraak maken.”



The screenshot displays a web interface for appointment management. At the top, the title 'Afspraakgegevens' is shown in green. Below it, a table with a green header lists appointment details. The table has two columns: 'Geselecteerde activiteit(en)' and 'Aantal'. One row is visible, showing 'Identiteitskaart, aanvraag' with a count of '1' and a 'Verwijderen' button. Below the table, a link 'Wat heeft u nodig? Klik hier' is provided. A section titled 'Locatie' in green contains a list of details: 'Locatie: Gemeentewinkel', 'Adres: Kerkplein 2, 3941 HV Doorn', and 'Telefoon: 0343-565600'. The interface includes a sidebar on the left with a menu and a logo on the right.

Geselecteerde activiteit(en)	Aantal
Identiteitskaart, aanvraag	1

[Wat heeft u nodig? Klik hier](#)

Locatie

Locatie: Gemeentewinkel
Adres: Kerkplein 2
3941 HV Doorn
Telefoon: 0343-565600

Afspraak maken – vernieuwd

Design veranderd: duidelijker hoe voor meer personen een afspraak is te maken. Voorheen maakte men elke keer losse afspraken.

Groot contrast

Afspraakgegevens

Gekozen activiteit(en)

Paspoort, aanvraag

Aantal:

1



Verwijderen

Wat heeft u nodig? Klik hier om te tonen

Locatie

Naam: Gemeentewinkel

Adres: Kerkplein 2
3941 HV Doorn

Telefoon: 0343-565600

Volgende >

Pagina over uittreksels op Utrecht.nl – oud

“Onduidelijke informatie, lang zoeken om digitale optie te vinden...”

The screenshot shows the 'Digitaal loket' (Digital Counter) page on Utrecht.nl. The main heading is 'Uittreksel aanvragen' (Request extracts). Below this, there are tabs for 'Beschrijving' (Description) and 'Meer info' (More info). The page is divided into several sections:

- Uittreksel BRP (Basisregistratie personen)**: Information on how to request a BRP extract, including details about the information provided and the need for a Dutch passport or ID card.
- Bewijs van Nederlanderschap is een uittreksel BRP**: Information on how to request a proof of Dutch nationality extract, including details about the information provided and the need for a Dutch passport or ID card.
- Registratie niet-ingezetenen**: Information on how to request a registration extract for non-residents, including details about the information provided and the need for a Dutch passport or ID card.
- U hebt geen uittreksel BRP nodig in de volgende situaties:** A list of situations where a BRP extract is not needed, such as when applying for a school or a job.
- Uittreksel BRP aanvragen**: Information on how to request a BRP extract, including details about the information provided and the need for a Dutch passport or ID card.
- Uittreksel/afschrift burgerlijke stand**: Information on how to request a civil status extract, including details about the information provided and the need for a Dutch passport or ID card.
- Uittreksel/afschrift burgerlijke stand aanvragen**: Information on how to request a civil status extract, including details about the information provided and the need for a Dutch passport or ID card.

On the right side of the page, there are several navigation and utility links:

- Meest gevraagde producten (Most requested products)
- Zoeken op alfabet (Search by alphabet)
- Producten op thema (Products by theme)
- Producten op levensgebeurtenis (Products by life event)
- Product zoeken (Search product)
- Zoeken in het Loket (Search in the Counter)
- Help ons het digitale loket te verbeteren (Help us improve the digital counter)
- Maken een afspraak (Make an appointment)
- Overheid.nl (Overheid.nl)

Kanaalverleiding uittreksels op Utrecht.nl – nieuw

Taakgerichte, korte teksten, duidelijke Call-to-Action naar het e-formulier

Digitaal loket Gemeente Utrecht

Home | Digitaal loket | Sitemap | Contact

Zoeken op Utrecht.nl

← Hoofdmenu Utrecht.nl

Digitaal loket | Producten | Mijn loket

Uittreksel aanvragen

Beschrijving | Meer info

U kunt een uittreksel online aanvragen. Er zijn 2 soorten uittreksels.

1. Uittreksel BRP

Een uittreksel BRP (Basisregistratie Personen, voorheen GBA) bevat persoonsgegevens. Zoals naam, adres, woonplaats. U vraagt dit uittreksel aan bij de gemeente waar u woont. Het kost € 15,20.

Online uittreksel BRP aanvragen met DigiD

2. Uittreksel burgerlijke stand

Een uittreksel burgerlijke stand bevat gegevens over een van de volgende gebeurtenissen:

- geboorte
- overlijden
- huwelijk
- partnerschap
- echtscheiding

U vraagt dit uittreksel aan bij de gemeente waar de gebeurtenis plaatsvond. Het kost € 12,70.

Online uittreksel burgerlijke stand aanvragen met DigiD

U kunt direct betalen met iDeal. Het uittreksel krijgt u thuisgestuurd per post. Zie ook het tabblad Meer info voor uitzonderingen en aanvullende informatie.

Meest gevraagde producten

ABC Zoeken op alfabet

Producten op thema

Producten op levensgebeurtenis

Product zoeken

Zoeken in het Loket

Zoek

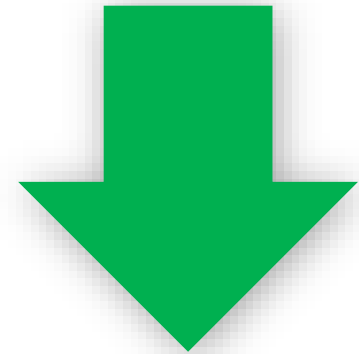
Help ons het digitale loket te verbeteren

Meteen een afspraak maken

Overheid.nl
Zoeken bij andere overheden

Gemeente Utrecht	Bestuur	Zoeken	Volg ons	Stadskantoor
- Colofon	- B en W	- Zoekopties	- Digitale nieuwsbrieven	Adres
- Proclaimer	- Gemeenteraad	- Stadskaart	- RSS	Stadsplateau 1
- Servicenormen	- Nieuwsberichten	- Producten en diensten	- Twitter	Postadres
- Cookies op utrecht.nl		- Parkeerplattegrond	- YouTube	Postbus 16200
- Beveiligingslek melden			- Flickr	3500 CE Utrecht
- Contact			- Facebook	Telefoon
- Digitaal loket			- LinkedIn	030 - 286 00 00

Effect? Meer digitaal, minder baliebezoek!



Inhoud



Introductie Customer Effort Score methode



Praktijkvoorbeelden gemeenten.nl



Zelf aan de slag

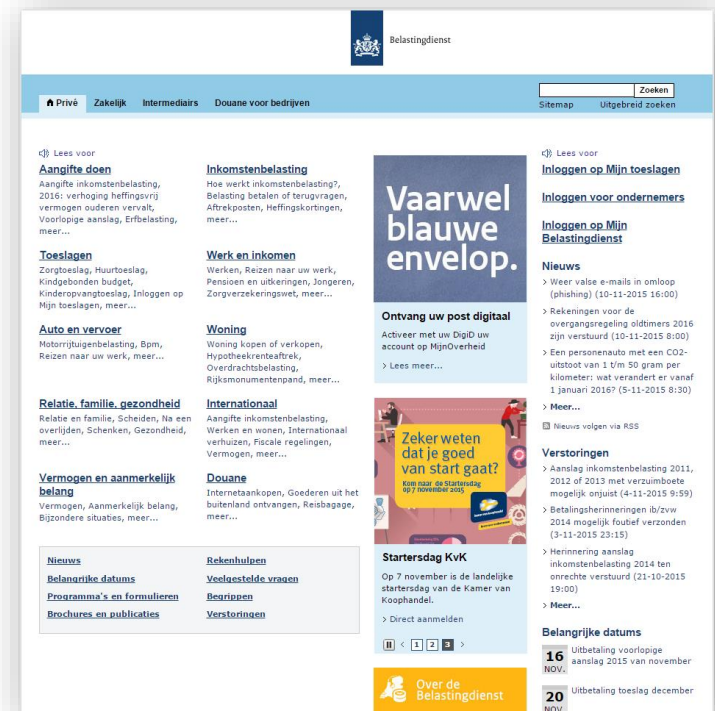
Website Belastingdienst

Belangrijkste taken

Zorgtoeslag wijzigen, belastingaangifte voor particulieren en ondernemers.

Customer Effort Score vragen

- De belastingdienst maakt het mij makkelijk om online mijn zorgtoeslag te wijzigen.
- De belastingdienst maakt het mij makkelijk om online als particulier een aangifte te doen van mijn inkomstenbelasting.
- De belastingdienst maakt het mij makkelijk om online als ondernemer aangifte van mijn omzetbelasting te doen.



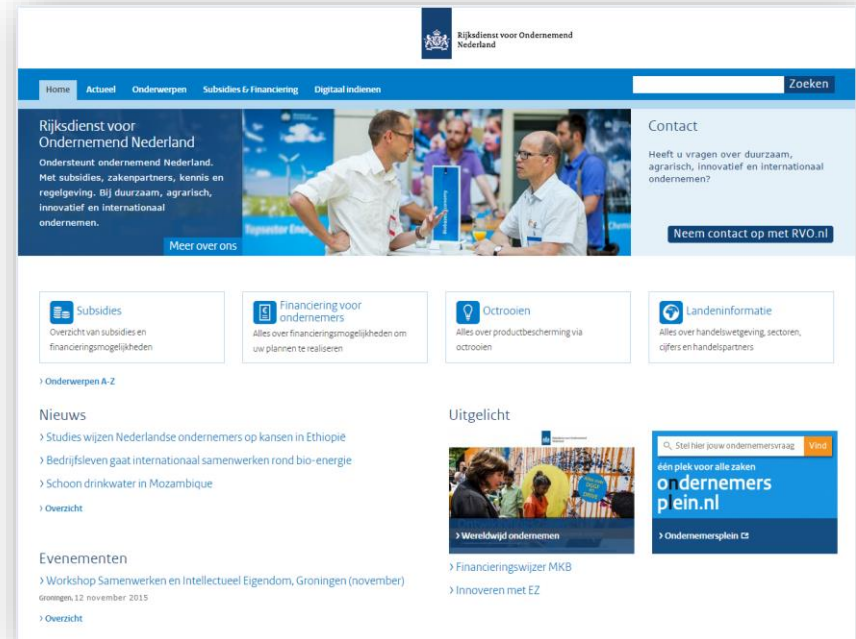
Website Rijksdienst voor Ondernemend Nederland

Belangrijkste taken

Overzicht subsidies & financiering, productbescherming, buitenlandse markt

Customer Effort Score vragen

- RVO maakt het mij makkelijk om online of er een geschikte subsidie bestaat voor mijn onderneming.
- RVO maakt het mij makkelijk om online een octrooi/patent aan te vragen.
- RVO maakt het mij makkelijk om online te oriënteren of een land geschikt is voor marktbetreding.



Website Sociale Verzekeringsbank

Belangrijkste taken

Kinderbijslag aanvragen, rekeningnummer wijzigen, AOW-pensioen aanvragen.

Customer Effort Score vragen

- SVB maakt het mij makkelijk om online kinderbijslag aan te vragen.
- SVB maakt het mij makkelijk om online mijn rekeningnummer te wijzigen.
- SVB maakt het mij makkelijk om online mijn AOW-pensioen aan te vragen

The screenshot shows the homepage of the Sociale Verzekeringsbank (SVB). The header includes the SVB logo and navigation links: Over de SVB, Contact, Sitemap, Help, and Pers. A search bar is located in the top right corner. The main content area is divided into several sections:

- Onze regelingen:** A list of services including Kinderbijslag, AOW-pensioen, Nabestaandenuitkering Anw, Persoonsgebonden budget PGB, Internationale detachering (A1/E101), AIO-aanvulling, Mijn SVB, and Overbruggingsuitkering.
- Zelf regelen:** Options for managing one's account, such as "Ik wil mijn rekeningnummer wijzigen" and "Ik wil mijn gegevens bekijken".
- Actueel:** A news section with articles like "Hof oordeelt: SVB geen werkgever van PGB zorgverleners" and "Nederland en Marokko passen verdrag aan".
- Top 20 kindernamen:** A section titled "Top 20 kindernamen tot en met het 3e kwartaal van 2015 bekend" featuring a list of popular names.
- AOW-leeftijd:** Information about the AOW retirement age, stating it will be 66 years from 2018 to 2019 and 67 years from 2021 onwards.

On the right side, there are additional sections:

- Zoeken:** A search bar with the text "Vul 1 of 2 woorden in".
- Mijn SVB:** A section for account management with options like "Log in met DigiD", "Rekeningnummer wijzigen", and "U heeft geen DigiD".
- Mijn PGB:** A section for PGB services with options like "Gebruik onze online diensten", "Inloggen als budgethouder", and "Inloggen als vertegenwoordiger".
- Betaaldagen:** A section for payment dates, listing "AOW - 23 november", "Kinderbijslag - 1 januari", "Anw - 23 november", and "PGB".
- Post van de SVB digitaal ontvangen:** A section for digital mail, with the text "Gebruik de berichtenbox van MijnOverheid".

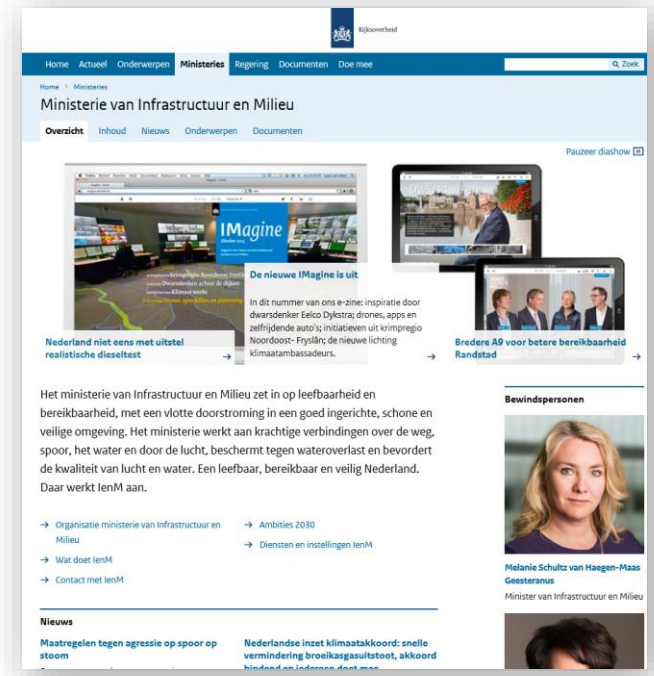
Website Ministerie Infrastructuur en Milieu

Belangrijkste taken

Verbreding A9, onderwerpen, klimaatverandering

Customer Effort Score vragen

- Het Ministerie van I &M maakt het mij makkelijk om online een bewindspersoon uit te nodigen voor een event.
- Het Ministerie van I &M maakt het mij makkelijk om online te weten te komen met welke onderwerpen het ministerie zich bezig houdt.
- Het Ministerie van I &M maakt het mij makkelijk om online te weten te komen wat het ministerie doet om klimaatverandering tegen te gaan.



De kracht van de CES als meetinstrument

- ✓ Eenvoudig
- ✓ Veel respons
- ✓ Klantbeleving meten op taakniveau



De kracht van de CES als meetinstrument

- ✓ Concrete verbeterpunten per taak
- ✓ Positieve effecten
- ✓ Inzetbaar voor elke website



Hoe gemakkelijk ervaren jouw bezoekers de website?



Vragen? Vragen!





Colofon

© copyright GBBO

Pieter Pinxten

T 030 – 274 60 26

M 06 13 97 91 80

E p.pinxten@gbbo.nl

Euclideslaan 60
3584 BN Utrecht
www.gbbo.nl

