

# Klantgerichtheid

## Zelfevaluatie klantbenadering VOORSTEL

FOD FIN – AAD&A  
Nationaal Forum

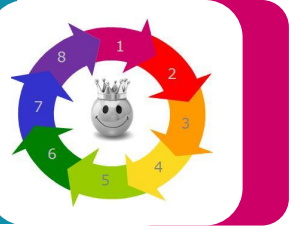
23 JUNI 2017

Stijn Vermeiren

DG Begroting en Beleidsvaluatie

BOSA.be



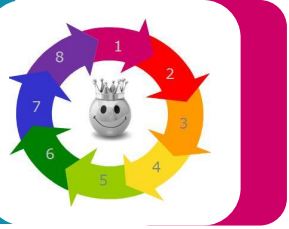


# Zelfevaluatie klantbenadering

## Context binnen de FOD FIN, AAD&A

- Strategisch objectief “ons niveau van dienstverlening substantieel verbeteren”
  - Vraag van de FOD FIN, AAD&A: ondersteuning m.b.t. de Klantbenadering
  - **Betrekken leden van Nationaal Forum (co-creatie)**  
**=> VOORSTEL**
- ➔ Input voor concretisering van het strategisch objectief en startpunt voor een klantenbevraging en de verdere uitbouw/ontwikkeling van de klantbenadering binnen de FOD FIN, AAD&A.

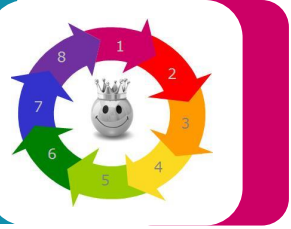
# Zelfevaluatie klantbenadering



## Breder kader

De zelfevaluatie klantbenadering past binnen het globale aanbod Klantgerichtheid. Aan de hand van een evaluatie krijgt de FOD FIN, AAD&A een beeld over de huidige en gewenste klantbenadering.





# Zelfevaluatie klantbenadering

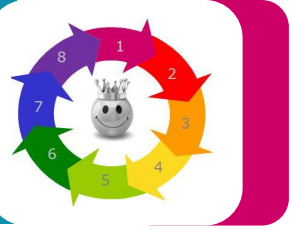
## Klantbenadering: definitie

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

Elementen van klantbenadering:

- Klantrelatie: wijze van omgaan met klanten  
(impact op de werking v/d organisatie)
- Link tussen product- en dienstverlening en klantenbehoefte
- Link tussen vraag en aanbod
- Positie ten opzichte van eventuele 'concurrentie'

Binnen de overheid gebeurt dit vanzelfsprekend steeds met respect voor de reglementering en het algemeen belang.



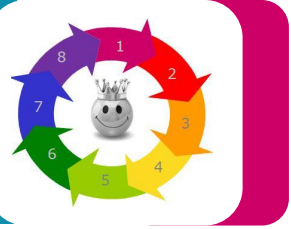
# Zelfevaluatie klantbenadering

## Klant: definitie

'De klant' heeft vele gezichten. Natuurlijk werk je voor het brede publiek of de maatschappij en het algemeen belang. Vaak ben je zelf ook klant van de federale overheid, en dan verwacht je uiteraard een goede dienstverlening.

Daarnaast zijn jouw collega's dikwijls je naaste klanten. Klantgerichtheid is ook een interne aangelegenheid.

In wat volgt hebben we het voornamelijk over de externe klant als persoon of als specifieke doelgroep.



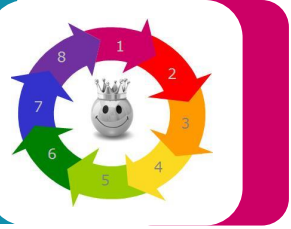
# Zelfevaluatie klantbenadering

## Klant: voorbeelden

Een klant is bijgevolg zeer divers op niveau van de federale administratie.

Onder hen kunnen we onder andere de volgende terugvinden:

- het individu dat zijn/haar rechten wil kennen of een persoonlijke dienst afneemt
- de onderdaan die de wet naleeft en belastingen betaalt
- de staatsburger die zijn/haar belangen behartigd wil zien
- de gevangene, de asielzoeker, de gepensioneerde, de gehandicapte, de consument, ...
- het lid van de vereniging of de instelling
- de ondernemer, de zelfstandige, de werknemer, de ambtenaar, ...

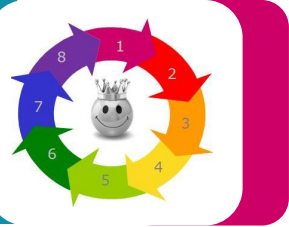


# Zelfevaluatie klantbenadering

## Doel

### Zicht krijgen op de visie van het Nationaal Forum

- Vormen van beeld van huidige mate van klantbenadering binnen de organisatie (AS IS)
- Streven naar consensus in de kijk op de klant
- Vergelijken met gewenste niveau
- Bepalen van verbeteracties (TO BE) die bestemd zijn voor een implementatieplan
- Organisatie en bewustzijn op een hoger niveau van klantbenadering brengen → klantgericht

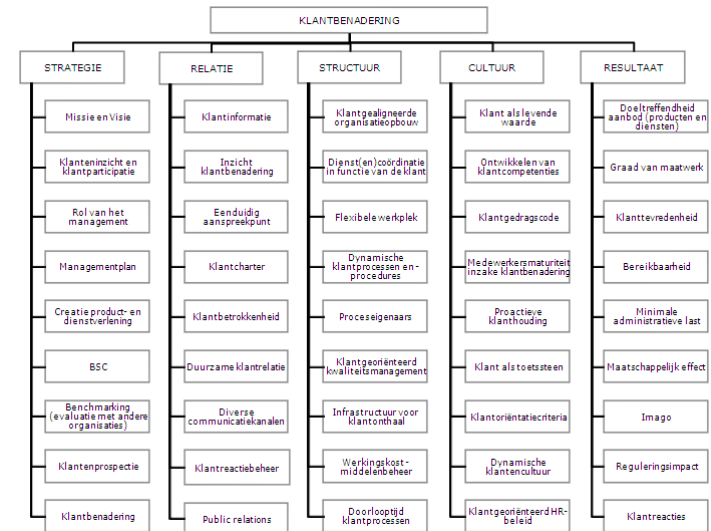


# Zelfevaluatie klantbenadering

## Structuur zelfevaluatie

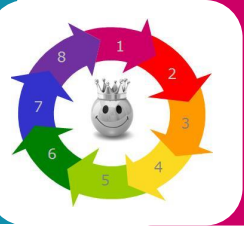
Reflectie -huidig & gewenst- volgens **5 assen**:

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



Per as: stelling rond 9 structurele elementen + 1 algemene vraag  
 → Levert 100 scores! (5 x 10 X 2)





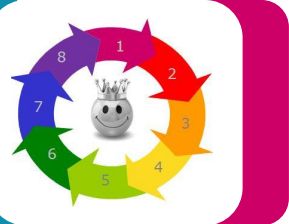
# Zelfevaluatie klantbenadering

## Werkwijze workshop

1. Opsplitsen in een aantal werkgroepen
2. Uitkiezen topics (as(sen) & stelling(en))
3. Bepalen van verbeteracties (KT en/of LT) om de score van een item te doen verhogen

ALLESSEN AVISE code	Stelling	Affirmation	Voorstel verbeteractie Proposition action d'amélioration		
			PRIO	Korte termijn Court terme	Lange termijn Long terme
STRATEGIE	8 Onze organisatie heeft ambitioneerde financiële prestatie indicatoren (KPI's) in een strategische boordtabel (BSC).	Dans notre tableau de bord ambitionner des indicateurs de performance (KPI's) d'orientation stratégique.			
	7 In onze organisatie wordt systeematisch gebruik gemaakt van onze kwaliteitsstrategie op reguliere tijds- intervallen te evalueren.	Nous utilisons le benchmarking pour évaluer régulièrement notre stratégie client.			
	6 Het management stuurt de kwaliteitsstrategie op basis van een actief klantcontact.	Notre management utilise les contacts clients pour piloter la stratégie en se basant sur les contacts clients actifs.			
STRUCTURE STRUCTURE	5 Binnen onze organisatie heeft elk ambtenaar een eigenaar die zijn proces continu verbetert.	Un propriétaire de processus par processus client est en charge de son amélioration continue.			
	4 Vastheid naar onze klant wordt continu gemonitord.	Nous surveillons de manière continue la qualité telle que vue par notre client.			
CULTUUR CULTURE	3 Wij beschikken over een doelgerichte die beschrijft hoe wij met onze klanten omgaan en die door iedereen wordt toegepast.	Nous disposons et appliquons systématiquement un code de bonne pratique décrivant la relation client.			
	2 In de evaluatie van onze prestaties en processen we kwaliteitsindicatoren.	Nous tenons compte de l'évaluation client de nos collaborateurs lors de leur évaluation.			
RESULTAAT RESULTAT	1 We peilen regelmatig ons imago bij de doelgroepen.	Nous étudions régulièrement notre image auprès des groupes cibles.			

4. Snel resultaat mét consensus ter verbetering van de klantbenadering!
5. Implementatie van verbeteracties



# Zelfevaluatie klantbenadering

## Bijkomende vragen of informatie?

### FOD Beleid en Ondersteuning

Directoraat-generaal

Begroting en Beleidsevaluatie

Wetstraat 51 -1040 Brussel

### Federaal coördinator klantgerichtheid

- Stijn Vermeiren

- Telefoon 02/790.53.08

- Gsm 0470/24.24.01

### Online

[klantgerichtheid@p-o.belgium.be](mailto:klantgerichtheid@p-o.belgium.be)

[www.klantgerichtheid.belgium.be](http://www.klantgerichtheid.belgium.be)



Federale overheidsdienst  
Beleid en Ondersteuning

Service public fédéral  
Stratégie et Appui

