

Multi-Channeling bij Nederlandse gemeenten

Het programma Kanalen in balans heeft onderzoek gedaan naar de *ervaringen, percepties en visies van gemeenten rondom Multi-Channel Management (MCM)*. MCM heeft betrekking op kanaalsynchronisatie en kanaalsturing. Het programma Kanalen in balans is een samenwerkingsverband van TU-Delft, Telematica Instituut, Universiteit Twente, UWV, IBG, SVB, IND, VDP, en BZK. Het onderzoek is verricht m.b.v. een elektronische vragenlijst die door 115 gemeenten is ingevuld (responspercentage 26%). Respondenten zijn bijna altijd gemeentesecretaris, directeur of afdelingshoofd.

Belangrijke uitkomsten zijn:

- 2/3^e van alle gemeenten heeft geen eigen MCM-beleid.
- De helft van de gemeenten vindt de balie thans het primaire dienstverleningskanaal, de andere helft onderkent geen primair kanaal.
- In de helft van de gemeenten is het beleid m.b.t. dienstverlening op één punt belegd, in de andere helft is dit verspreid.
- Er is een voorkeur om het beleid op één punt binnen de gemeente te centraliseren, maar of er ook op operationeel niveau moet worden gecentraliseerd zijn de meningen verdeeld.
- In 40% van de gemeenten kunnen burgers in de praktijk kiezen uit meerdere kanalen zonder dat daarbij wordt gestuurd, bij 35% vindt kanaalsturing plaats en 20% biedt maar één kanaal aan.
- Gemeenten streven met MGM zowel klanttevredenheid als efficiency na, waarbij het eerste belangrijker wordt gevonden dan het tweede.
- De belangrijkste obstakels voor het realiseren van MCM zijn weinig personele capaciteit, organisatiecultuur, communicatie in de keten en weinig geld.
- Belangrijkste aandachtspunt bij MCM is verbetering van de elektronische dienstverlening.
- Gemeenten zien internet als het meest geschikte kanaal voor alle vormen van dienstverlening (informatie, registratie, communicatie en transactie) en denken dat dit kanaal de rol van de balie in de toekomst gaat overnemen.

Gemeenten doen weinig onderzoek naar kanaalgedrag en kanaalvoorkeuren van klanten en hebben hierover een beeld dat niet strookt met de werkelijkheid. Zo denken gemeenten dat de burger alleen de balie als persoonlijk ervaart en alleen de telefoon als een snel contact ziet. In werkelijkheid vindt de burger ook de telefoon persoonlijk en ook de balie snel. Gemeenten hebben een verkeerd beeld van de kanalen die de burger het meest geschikt acht in verschillende situaties:

Meest geschikte kanaal volgens burgers en gemeenten

	<u>eenvoudige vraag</u>	<u>complexe vraag</u>	<u>onduidelijke situatie</u>
Burger	telefoon	telefoon	telefoon
Gemeente	website	balie	balie

Aanbevelingen:

- Als er al een MCM-beleid is, is dit vaak gericht op één kanaal (KCC of elektronische dienstverlening). Vervang de praktijk van losse initiatieven op kanaal- of dienstniveau door het formuleren van een heldere doelstelling en strategie voor de hele dienstverlening
- Vergoot kennis over kanaalgedrag en kanaalvoorkeuren van burgers
- Betrek medewerkers vroeg in veranderingstrajecten
- Communicatie in de hele organisatie en de hele keten
- Gebruik het Kanaalkompas dat kanalen in Balans in 2009 ontwikkeld