

## GovMetric® dienst helpt de gemeente Milton Keynes door de zwaarste sneeuwval heen sinds 18 jaar

Op maandag 2 Februari 2009 werd Milton Keynes, net als de rest van de UK, wakker onder een dik pak sneeuw. Terwijl forensen zich over gladde wegen baanden op weg naar hun werk en ouders er achter kwamen dat scholen dicht waren, werd de gemeente overstelpt met vragen over scholen, vervoer en allerlei andere gemeentelijke diensten. Om de crisis één stap voor te blijven, zette Milton Keynes GovMetric® in.

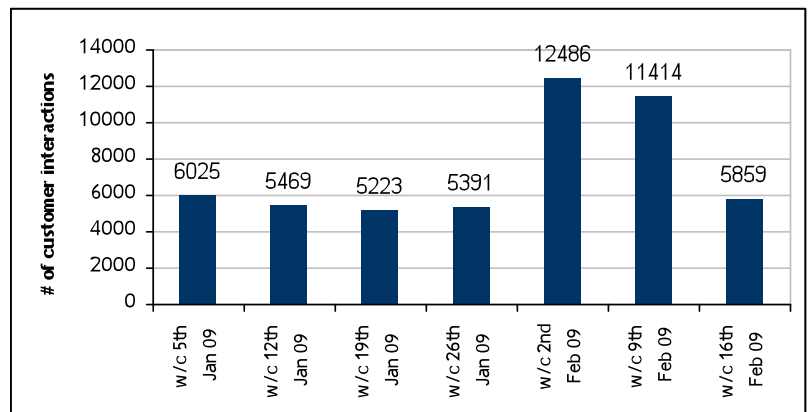


Na de afkondiging van het weeralarm begon de gemeente direct met de voorbereidingen. Scholen werden ingelicht over noodprocedures, de aangepaste openingstijden van de scholen werden op de website van de gemeente gezet en de lokale pers werd gewaarschuwd.

Toen het echter begon te sneeuwen, bleek de gemeente toch niet geheel voorbereid op de omvang van de crisis. Door de vele bezoekers raakte de website overbelast en werd deze onbereikbaar. Het website team reageerde onmiddellijk, om 9 uur 's morgens was de website weer beschikbaar en konden de schooldirecteuren weer inloggen om te melden dat hun school wel of niet gesloten was.

Helaas eindigde het daarmee niet. Op dinsdagochtend kwam het team bij elkaar om het commentaar te beoordelen dat de dag ervoor door GovMetric® was verzameld. Een groot aantal burgers bleek ontstemd omdat volgens hen de informatie over de scholen verwarrend was. Het was hen namelijk niet duidelijk of de informatie up-to-date was.

*"... Ik weet niet om welke dag het gaat, vandaag of gisteren..." "...De lijst met scholen die dicht zijn, moet een datum vermelden... kijkend naar de lijst om 7:45 uur 's morgens, weet ik niet of het informatie van vandaag of gisteren betreft."*

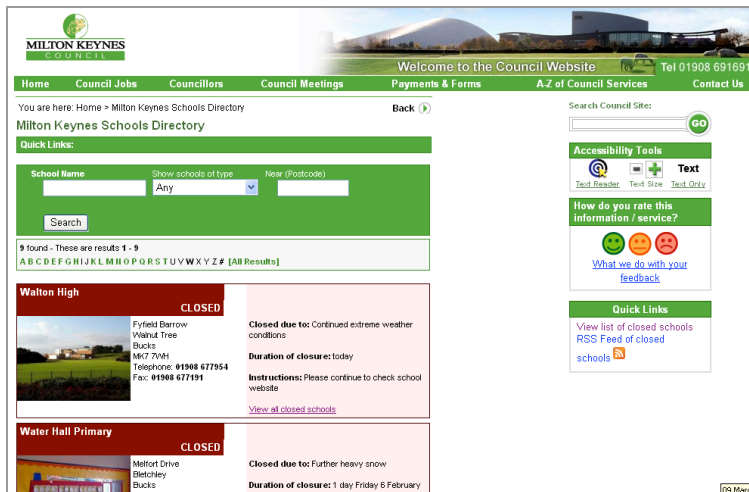


Aantal contacten met burgers op de website van de gemeente Milton Keynes waarbij de toename begin Februari 2009, in verband met de sneeuwval, duidelijk zichtbaar wordt. Bron: GovMetric®

Vervolgens werd de informatie over de scholen direct voorzien van een datum van laatste wijziging. Daarnaast werden de directeuren van de scholen eraan herinnerd dat elke statuswijziging van hun school direct op de website moest worden vermeld.

Op woensdag ging men door met het verzamelen van en reageren op het commentaar van de burgers. Kaarten met de actuele strooiroutes werden op de website geplaatst samen met adviezen voor de directeuren over het wel of niet sluiten van hun school.

Op donderdag werd in GovMetric® een duidelijke verbetering in klanttevredenheid zichtbaar. Die ochtend ontving de gemeente 28 keer commentaar over de sluiting van de scholen. Hiervan werd, met het indrukwekkende aantal van 26 keer, de informatie als 'Goed' beoordeeld, de hoogst mogelijke score.



*"Ik heb nu de van een datum voorziene lijst gevonden, bedankt, goed gedaan, wordt zeer gewaardeerd..." "...Volgens mij heeft u begin deze week een datum laatste wijziging toegevoegd. Zeer bedankt, de informatie is nu veel duidelijker...." "...Ben onder de indruk van de logische opbouw van de website en het gemak waarmee belangrijke informatie kan worden gevonden – goed gedaan."*

Julie-Ann Hammond, Website Content Manager bij de gemeente Milton Keynes, zegt het volgende over de belangrijke rol die GovMetric® tijdens de crisis had:

*"GovMetric® leverde ons actuele informatie van de burger, waarop we direct en gericht konden reageren, uiterst belangrijk in een periode met toch al schaarse middelen."*

*Het grootste deel van de feedback kwam binnen via de website www.milton-keynes.gov.uk. In totaal hebben we in die periode zo'n 700 keer feedback gekregen met onderwerpen die varieerden van scholen die de deuren sloten tot busdiensten, recycling en het ophalen van huisvuil aan toe."*

*Naarmate de crisis zich verder ontwikkelde ontdekten we dat, aan de hand van de feedback van de burgers, we in staat waren om de gemeentelijke webpagina's snel en effectief aan te passen. Het resultaat was een duidelijke verbetering in klanttevredenheid, dit ondanks alle problemen."*

### Over KlantinFocus

Onze achtergrond is prestatie management en ICT. Onze passie is om, op basis van innovatieve ICT concepten, de dialoog tussen organisaties en hun klanten te verbeteren. De self-service GovMetric® dienst, die 24h/7d klanttevredenheid meet en waarmee waardevolle managementinformatie wordt verkregen, is het resultaat van jarenlange ervaring in het bedenken en leveren van oplossingen voor overheid en bedrijfsleven.