

### 8 tips voor het opzetten van een Klant Contact Center bij gemeenten,

Het Nationaal Uitvoerings Programma Dienstverlening en e-overheid (NUP) eist dat alle gemeenten, groot en klein, op 31 december 2011 een werkend multichannel klantcontactcentrum (KCC) hebben om vlekkeloos te worden aangesloten op het 14+ netnummer. Nu blijkt dat de doelstelling om aan het einde van dit jaar in alle gemeenten met meer dan 100.000 inwoners een klantcontactcentrum te hebben waarschijnlijk niet wordt gehaald.



### 8 tips voor het opzetten van een KCC (bij Gemeenten)

*Je zou denken dat gemeenten genoeg hulpmiddelen aangereikt krijgen om een degelijk KCC neer te zetten. Niets is minder waar. Voor het opzetten van een klantcontactcentrum moeten de juiste keuzes gemaakt worden. U bent als gemeenten vrij om zelf uw klantcontactcentrum in te richten. Hierbij zijn vele keuze mogelijkheden variërend van een eigen intern klantcontactcentrum tot het uitbesteden aan een externe partij. Maar wellicht is een gecombineerde oplossing misschien wel de meest (kosten)effectieve en meest sociale oplossing?*

#### **Acht tips voor het opzetten van een eigen klantcontactcentrum toepasbaar in elke gemeenten:**

##### **Tip 1. 24/7 bereikbaar. Uw digitaal loket is 24/7 bereikbaar.**

Waarom ook niet uw klantcontactcentrum? 365 dagen per jaar 7 dagen per week 24uur per dag bereikbaar zijn verhoogd de dienstverlening naar de burger. Naast de voorwaarde dat de gemeenten 24 uur per dag bereikbaar zijn, is het kiezen voor één centraal telefoonnummer essentieel. Zo weten inwoners van de gemeente dat zij voor elke vraag, ongeacht het onderwerp, hetzelfde nummer kunnen bellen.

##### **Tip 2. Beschikbaarheid van de informatie.**

Het is belangrijk dat alle vragen beantwoord kunnen worden en alle informatie dus bij de hand is. Het is daarom noodzakelijk om alle diensten van de gemeente bij het proces te betrekken. De telefoontjes die het KCC niet kan afhandelen, worden doorverbonden met specialisten van de desbetreffende deelgemeenten. Een goede afstemming met deze deelgemeente is van groot belang voor het slagen van het centrale KCC.

Om de deelgemeentes niet constant te belasten met vragen, kan er worden gewerkt met een lijst van frequent gestelde vragen met bijbehorende antwoorden (FAQ's). Waar informatie de kritische factor is, is regievoering over het verkrijgen, beoordelen en op maat beschikbaar stellen van informatie cruciaal.



Meer weten?

Bel ons op: 088-2334000 of stuur een bericht naar [info@comsysconnect.com](mailto:info@comsysconnect.com)

U kunt ons ook volgen op [www.twitter.com/comsysconnect](http://www.twitter.com/comsysconnect)

**Tip 3. Onderdelen/afdelingen gefaseerd onderbrengen in het KCC,**

Wanneer u in uw gemeente start met het opzetten van een eigen KCC kan het handig zijn te beginnen met de diensten waar het meest naar word gebeld. Bij de meeste gemeenten zijn dit Publiekszaken en Gemeentebelastingen. Bij veel gemeenten is een eigen frontoffice georganiseerd die bij de invoering van een centraal KCC uit handen gegeven moet worden. Zo'n verandering heeft tijd nodig en is een ingrijpend proces. Door gefaseerd alle diensten van de gemeente onder te brengen in het KCC, kunnen medewerkers tevens voldoende kennis opdoen om de vragen goed te kunnen beantwoorden.

**Tip 4. Waar liggen de verantwoordelijkheden?.**

Als eerste is het van belang te bepalen wat u wel en wat u niet door het KCC wil laten afhandelen. Als veel bevoegdheden en dus veel informatie bij het KCC worden gelegd, kan de backoffice worden ontlast. Dit is echter niet bij elke dienst mogelijk. Door de aard van de vragen kunnen vragen over bijvoorbeeld gemeentebelastingen nog vaak worden doorverbonden naar de tweede lijn. In die situatie wordt het belangrijk om de workflows en de bezetting van de eerstelijns en de backoffice op elkaar af te stemmen.

**Tip 5. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).**

Door middel van de huidige virtuele technieken kunnen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt eenvoudig weer aan de slag worden geholpen. Een klantcontactcentrum biedt een uitstekende mogelijkheid daarvoor omdat vanaf elke locatie kan worden gewerkt. Door opleiding en begeleiding worden mensen via leer/werktrajecten zoveel mogelijk ontwikkeld en gestimuleerd om, indien mogelijk, een plek bij een reguliere werkgever te bemachtigen. Een voorwaarde voor het klantcontactcentrum kan dus zijn dat medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt vanuit huis kunnen opereren. Alle agents moeten dan thuis over een werkplek met een telefoon met van buitenaf aankiesbaar telefoonnummer, een headset en een PC met een internetverbinding beschikken. Een keuze voor de juiste techniek is daarom belangrijk.

**Tip 6. Kies de juiste techniek. Het realiseren van een eigen klantcontactcentrum is geen sinecure.**

Aan het kiezen van de juiste techniek gaat vaak een lange inventarisatie vooraf. Wanneer gemeenten overwegen een gecombineerde oplossing te kiezen, waarbij de techniek kan worden uitbesteed, dan is een hosted oplossing het antwoord. Het unieke hieraan is dat zowel de infrastructuur als ook het operationele beheer daarvan hosted is. Uw IT afdeling speelt hierbij een strategische rol echter is uitvoerend hiermee niet belast waardoor investeringen eveneens overbodig zijn.

**Tip 7. Sturen op resultaten, niet op aanwezigheid.**

Het systeem biedt managementrapportages op maat en via real time monitoring is relevante informatie altijd online beschikbaar. Op deze manier kan het klantcontactcentrum management prima zien hoe effectief een medewerker of project is en dit realtime vergelijken. Kwaliteit bewaken en klanttevredenheid onderzoeken kunnen eveneens worden als hosted oplossing worden geïntegreerd.



**Tip 8. Evalueren om de kwaliteit hoog te houden.**

Bij de start moeten nieuwe afspraken voor Service Levels worden opgesteld met de betrokken gemeentelijke diensten. Niet alleen de resultaten moeten worden geëvalueerd, maar juist het werkproces op dat moment binnen de dienst. Er wordt gekeken naar de vraag of er mensen van deze diensten naar het centrale contactcenter willen en daarnaast wordt bezien wat er aan werkzaamheden naar de nieuwe frontoffice kan worden verplaatst. Om de afstemming tussen de diensten en het KCC te verbeteren is het aan te raden om voor kwaliteitsmonitoring te zorgen.

Meer weten?

Bel ons op: 088-2334000 of stuur een bericht naar [info@comsysconnect.com](mailto:info@comsysconnect.com)

U kunt ons ook volgen op [www.twitter.com/comsysconnect](http://www.twitter.com/comsysconnect)