

Project Optimalisatie Klantinteractie

Toelichting en notities

Klantreis & service blueprint

Desiree belt met de gemeente: heeft dringend behoefte aan financiële hulp.

Klantgeleiding / goede verwijzing

- Aan de voorkant goede info bieden voor directe nummers van sociale wijkteams, zoekende burger die niet weet mag naar algemeen, maar eigenlijk direct goede contactinfo bieden waar je waarvoor moet zijn (op de website).
- Eisen en wensen contentbeheer: behoefte aan verdere verdieping/uitwerking.
- Goede bejegening in persoonlijke contact, warm doorverbinden.
- 'Veelbellers' kunnen herkennen.
- KCC moet via vraagbomen/scripts kunnen doornemen met Desiree (bijv. waar loopt u het meest tegenaan, welk probleem is het meest acuut?, etc.)... om door te kunnen verwijzen naar de juiste personen voor een gesprek (laagdrempelig)...bijv. om acuut gevaar / veiligheid te borgen, → maar vooral ook dat een KCC medewerker kan zoeken op termen (zoals bijv. 'veilig') om uit allerlei systemen of leefgebieden de juiste contactpersonen kan distilleren. → eerste doorverwijzing moet goed, maar ook niet te grondig...niet te diep bij eerste gesprek. Vraag achter de vraag achterhalen.
- Vraagboom KCC moet heel goed zijn om goed in te schatten bij wie de afspraak ingepland moet worden. Afweging hulp direct / z.s.m. doorverbinden (Deventer vindt de hulp direct belangrijker dan doorverwijzen) → maar andere gemeenten zullen wel eerder doorverwijzen / doorverbinden en dan zijn SLA's voor directe beschikbaarheid weer van belang.
- Beslisboom voor de KCC-medewerker (max. 5?) vragen, beslisboom voor bijv. wijkteams is groter en uitgebreider en inhoudelijker op bijv. leefthema.
- De medewerker/rol (consulent/... /...) is afhankelijk per gemeente (sociale wijkteams, interne consulent).
- Herkenning Desiree obv Pers. Gegevens: postcode en huisnr, geb datum. Daarna ook direct vragen naar tel nr en emailadres om contactmogelijkheden voor de toekomst te kunnen borgen. (uit brp- / makelaar) → Karin ziet dit allemaal in hetzelfde scherm
- Afhankelijk van de inschatting van de KCC-medewerker wordt de identificatie gevraagd van Desiree... moet op diverse plekken in het proces kunnen worden gedaan.
- Karin of andere KCCer kan zien bij de eerste keer dat zij Desiree weer aan de lijn heeft / in contact staat dat zij bij wijkteam is geweest of niet → dit moet dus in klantcontact centrum door professional / wijkteam geregistreerd worden. "KCC ziet DAT maar niet WAT (inhoud)"
- Popup venster dat je weg moet klikken waarin meldingen staan die voor de afhandeling van het proces van belang zijn (ter kennisname)

- KCC moet labels (automatisch) kunnen toevoegen aan profielen, voor meting en optimalisatie achteraf (hoe vaak zijn bepaalde zaken gevraagd)
- Karin wil vanuit contact een zaak kunnen starten – maar ook vanuit een zaak contacten kunnen koppelen.

Herkenning / identificatie van Desiree

- Nummerherkenning en op basis hiervan contactgeschiedenis zien is prettig, maar ook tricky: het is niet altijd een goede basis omdat iemand ook met een andere telefoon (evt. van een ander zelfs) kan bellen. Duidelijke instructies/afspraken over voorzichtig omgaan met info nav nummerherkenning zijn vereist.
- Wat leg je als KCC vast aan contacthistorie / informatie over de klant? Wat is wel/niet relevant? Contactmomenten/kanaal /vraag/inhoud? Zie ook model Tilburg 'Mogelijk integraal klantbeeld' hierover.
- Wie mag er wel/niet loggen? Ook t.b.v. herhaalverkeer. Goede afspraken over maken.
- We richten ons op de requirements voor de eerste lijn. Inzage moet mogelijk zijn voor 1^e/2^e/3^e lijn.
- Er is discussie over het moment van identificatie van Desiree in de klantreis. Verschilt per gemeente momenteel.
 - Door Karin op het moment dat ze een afspraak voor Desiree inplant? (want je wilt de afspraak ook aan een persoon koppelen)
 - Pas door de consulent tijdens de afspraak zelf (is dit mogelijk het prettigst voor Desiree?) In dat geval moet Karin ook een afspraak voor iemand kunnen maken.
 - Is het noodzakelijk?
- Daaraan gerelateerd komt aan de orde of de vraag van Desiree een contact of een zaak is: waar leg je op vast?
- Naast individuen als Desiree kan het ook gaan om bedrijven => deze moet je als KCC'er ook kunnen bedienen. => koppeling met NHR nodig. Bedrijfsgegevens van KvK?

Klantcontact: mogelijkheden voor het KCC en Desiree

- Alternatieve contactmogelijkheden moeten kunnen worden vastgelegd, om info via meerdere wegen te kunnen versturen (om te voorkomen dat de ex mee kan lezen omdat hij de wachtwoorden weet).
- Desiree kan zelf aangeven waar zij bevestiging naar toe gestuurd wil hebben.
- Desiree moet de afspraak kunnen wijzigen als ze dit wil en moet reminders kunnen instellen.
- (Rotterdam) ook data behoefte en rapportages
- Gesprekverslag gekoppeld aan contact
- Direct messaging in tegenstelling tot algemene communicatie.
- Informatie uit persoonlijke sfeer halen. Algemeen: werken aan imago.

Vorbereiding afspraak / uploaden

- Direct al tips meegeven aan Desiree waar ze aan moet denken, bijv. wachtwoorden/digidees aanpassen etc.
- Desiree moet documenten kunnen uploaden. Het is aan de medewerker om in te schatten in hoeverre de klant in staat is al wat zaken ter voorbereiding op het gesprek te verzamelen en te uploaden. Het is sterk de vraag of dit voor Desiree niet teveel gevraagd is, in haar context van lage zelfredzaamheid, paniek en de zaken moeilijk overzien.
- Wat zijn alternatieven? Kunnen we (met toestemming) interne en externe info ophalen?
- Afsprakenlijst / bevestiging (op kanaal naar keuze) met aandachtspunten → content is vrij in te vullen per onderwerp of per gemeente (bijv. wat Desiree mee moet nemen op haar afspraak (bijv. met plaatjes van hoe documenten eruit zien)) naam optioneel van degene waar je een

afspraak mee hebt, locatie en routebeschrijving, datum, tijdstip → geen gegevens in afspraak meesturen, maar wel een link naar waar het centraal staat (anders dubbele opslag).

- Het is wenselijk dat Desiree evt. ook met haar telefoon gemakkelijk foto's kan maken van enkele documenten om deze vervolgens te versturen ter voorbereiding op het gesprek. We nemen een drempel weg door een document met een smartphone te kunnen fotograferen ipv 'ingewikkeld' uploaden.

Afspraak (maken)

- Uitdaging: bij afspraken maken met bijv. wijkteams de inzage in agenda's en het beheer daarvan
- Serviceafspraken nodig intern en met externe partners.
- Mogelijk ook door de klant zelf te maken online? Of te verplaatsen indien verhinderd?

Algemeen

- Behoeft aan kunnen genereren van overall rapportages.
- Let op relevante ontwikkelingen die gaande zijn zoals bijv. Edison.
- Let op inclusie: visueel, gehoor, multicultureel, rolstoel, etc.
- Let op veiligheid van kanalen: e-mail is officieel niet veilig, enkel link opnemen naar informatie e.d. op beveiligde omgeving