

Provincie Utrecht bereikbaar dan ooit

Ook bij de overheid is de trend zichtbaar: transparantie en een klantgerichte benadering vindt bij steeds meer overheidsinstellingen gehoor. De Provincie Utrecht gaat mee in deze beweging en heeft sinds 3 september een operationeel Klant Contact Centrum (KCC). BRW Groep zorgde voor de grondige analyse van het klantcontact en begeleidde inrichting en implementatie van het KCC.

De klanten van een provincie vormen een divers gezelschap. Het zijn bijvoorbeeld bedrijven en (overheids-)organisaties die een vergunning hebben aangevraagd, openbare zwemgelegenheden die een zwembad hebben gekregen, opslagplaatsen voor chemisch afval, bedrijven die willen uitbreiden, hoogheemraadschappen en noem maar op. Deze klanten bellen direct naar de persoon in kwestie of naar het algemene nummer van de provincie. Tot voor kort verbond de telefoniste deze gesprekken door zonder te controleren of de medewerker aanwezig was of überhaupt de juiste persoon was die de vraag kon beantwoorden. Uit een klanttevredenheidsonderzoek bleek dat er veel herhaaltefoontjes waren: bellers werden niet teruggebeld en probeerden het zelf nog een keer. Niet verwonderlijk dat de provincie Utrecht laag scoorde op bereikbaarheid. Het besef drong door dat er nodig iets moest gebeuren.

Praktische analysetool

Organisatieadviseur Henk Jan Witteveen werd in maart dit jaar ingeschakeld en

kreeg de opdracht om de klantgerichtheid en toegankelijkheid van de organisatie te verbeteren. "Een van de eerste aspecten die we hebben opgepakt is het kritisch kijken naar het draagvlak binnen de organisatie hiervoor", vertelt Witteveen. "Hier werken allemaal hoogopgeleide, intelligente mensen die zich bezighouden met activiteiten van de provincie. Deze mensen moeten zich kunnen vinden in een nieuwe manier van werken; een top down benadering werkt hier niet. Ik wilde dus een nadere analyse van de situatie en BRW Groep bleek een heel praktische analysetool te hebben genaamd InRecord. Daarmee konden we zelf een maand lang op een gemakkelijke manier registreren hoe klantcontacten verliepen. Heel effectief. In combinatie met klantinterviews en een benchmarkonderzoek bij andere provincies, ontstond een zeer nauwkeurig beeld van onze prestaties." Enkele van de conclusies: er waren veel loketten met weinig onderlinge samenhang; de omgang met externe partijen gebeurde op verschillende manieren waardoor de provincie voor de klant meerdere gezichten had; klanten hadden regelmatig moeite de juiste persoon

te vinden; kennis in de organisatie werd onderling slecht gedeeld; vragen werden niet altijd goed afgehandeld en hoewel medewerkers vakbekwaam en vriendelijk zijn, werkten ze niet altijd oplossings- en klantgericht.

Groeipad naar zelfstandige afhandeling

Met het uitgebreide rapport van BRW Groep was een onderbouwing geleverd voor het feit dat een Front Office, en dus een andere manier van werken voor iedereen in de organisatie, de klantgerichtheid aanzienlijk zou verbeteren. Niet alleen om de klanten in eerste instantie te woord te staan, maar ook om toezicht te houden op de juiste afwikkeling elders in de organisatie. Witteveen ging samen met BRW Groep aan de slag met een globaal ontwerp van het Front Office. "Eerst hebben we het ambitieniveau opgesteld van de gewenste dienstverlening. We hebben afgesproken een groeipad vast te stellen waarbij de Front Office steeds meer in staat is vragen zelfstandig af te handelen."

Van concept naar operationeel KCC

Vervolgens is het Klant Contactcentrum beschreven waar het gaat om de scope van de klantvragen, werkprocessen, het besturingsmodel, personeel en ICT. De uitgebreide ervaring van BRW Groep met implementaties bleek zeer waardevol. Daardoor was binnen enkele weken het KCC ook daadwerkelijk operationeel. BRW Groep verzorgde onder meer workshops, trainingen, en adviseerde over de selectie van de telefonie-oplossing en contactregistratie. Het KCC ging live op 3 september. Het grootste verschil in werkwijze met voorheen is, dat de KCC-medewerker eerst de behoefte van de beller bespreekt, in plaats van de klant onmiddellijk met de gevraagde

persoon door te verbinden. De medewerker van het KCC kan hieruit opmaken of hij of zij de vraag direct kan beantwoorden of dat de beller met een specialist moet worden doorverbonden. Er loopt een pilot met vijf afdelingen, waar het streven is om met 'buddy's' te gaan werken: kennis wordt gedeeld door minimaal twee personen, waardoor meer mensen meer verschillende vragen kunnen beantwoorden. Bovendien gaat het aantal zelfstandig door het KCC beantwoorde vragen met de week omhoog, dankzij de opgezette kennisbank. "Een ander groot verschil is dat het KCC terugbelnotities opvolgt", zegt Witteveen. "Als een terugbelnotitie naar een medewerker is verzonden en deze belt de klant niet terug, dan bespreken we met de betreffende afdeling of iemand anders deze klant kan helpen. Het herhaalverkeer neemt hiermee drastisch af." In de toekomst zal het KCC ook vragen over bijvoorbeeld de status van vergunningaanvragen kunnen behandelen, dankzij toegang tot het interne netwerk. Maar zo ver is het nog niet.

Publicatie bereikbaarheidsgegevens

Witteveen maakt vanaf nu de bereikbaarheidsresultaten elke maand bekend in de gehele organisatie, wetende dat iedereen daardoor gemotiveerd wordt mee te gaan in de nieuwe, klantgerichte werkwijze. "Het uiteindelijke doel is dat de klanten van de provincie zeggen: de provincie speelt pro-actief in op onze behoeften." De eerste reacties zijn positief: in drie weken tijd hebben diverse bellers al laten weten nog nooit zo goed geholpen te zijn geweest als nu. Het samen met BRW Groep ontwikkelde groeimodel moet er uiteindelijk toe leiden dat de provincie Utrecht een zogenaamd 'volwaardig KCC' heeft en daarmee aansluit bij de ontwikkelingen van het model Antwoord®.



Provincie Utrecht

Uitdaging:

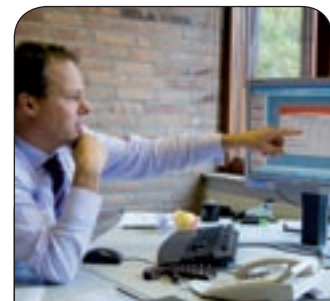
- matige bereikbaarheid
- kennis afhankelijk van personen
- lage klantgerichtheid
- veel herhaalverkeer
- te veel verschillende ingangen
- geen eenduidige manier van werken.

Aanpak:

- klantcontactanalyse
- opstellen globaal ontwerp KCC
 - bepaling ambitieniveau
 - randvoorwaarden implementatie
 - beschrijving organisatie
 - ontwikkelen groeimodel
 - financiële analyse
- implementeren projectplan.

Concreet:

- mensen opleiden
- ICT infrastructuur aanleggen
- organisatie voorbereiden
- aan de slag!



Henk Jan Witteveen (44)

Namens Advieswereld aan de slag bij Provincie Utrecht

Specialiteit:

organisatieadvies met als aandachtsgebied de Klantgerichte Organisatie