

De gemeente Zaanstad richt momenteel een nieuw 'klant contact centrum' in. Uiteindelijk gaat het daarbij gewoon om snel antwoord kunnen geven en weten wie de beller is, ook als die vervolgens mailt of langskomt.

"Welkom bij 14 075 Antwoord. U bent verbonden met de gemeente Zaanstad. U heeft de keuze uit de volgende twee opties: Voor vragen over burgerzaken zoals reisdocumenten en rijbewijzen of voor vragen over werk en inkomen zoals uitkeringen, reïntegratie en schuldhulpverlening, toets 1. Voor overige vragen..."

Wie '1' intoetst krijgt een van de medewerkers aan de lijn in het nieuwe Klant Contact Centrum (KCC) in het stadskantoor van Zaanstad, waar steeds meer telefonische vragen van inwoners van de gemeente Zaanstad terecht zullen komen. En als het

als Gemeente heeft Antwoord en 'multichanneling' (waarbij vragen van burgers integraal via telefoon, mail, internet en/of balie worden afgehandeld) gaan niet goed samen met het uitbesteden van je callcenter, vindt Van Zon. "Dan raakt de klant steeds verder zoek." En dat is nu juist niet de bedoeling.

Van Zon heeft veel verwachtingen van het door Newtel Essence geleverde softwaresysteem RightNow. In eerste instantie wordt dat systeem ingericht als 'kennisbank' voor de beantwoording van telefonische vragen. Vanaf november is hij vier maanden bezig geweest met onder andere de 'content-ontwikkeling' voor een aantal gebieden. "Dat zijn met name de vraag-antwoordcombinaties, dus je moet bedenken wat nu de meest gestelde vragen zijn en daar op een goede manier een antwoord bij zoeken." Op 1 maart konden de vragen over

liere werkdag circa 1000. Het kanaliseren en afhandelen van die telefoontjes en het daarop afstemmen van de bezetting van het KCC met uitzendkrachten is geen sinecure, vindt Van Zon. "Vorige week hadden we 1600 telefoontjes, terwijl we hier nu ingericht zijn voor 700. Soms sparen mensen het blijkbaar op voor na hun vakantieweek."

Het snel en vooral afdoende beantwoorden van vragen kan nu telefonisch gebeuren met behulp van de kennisbank in RightNow. De medewerker – die zelf niet veel verstand hoeft te hebben van de materie – ziet als het goed is meteen waar de beller mee geholpen is en wellicht welk formulier er ingevuld moet worden. "Je wilt in het KCC mensen met algemene kennis hebben. Die vraag-antwoordcombinaties moeten zo goed zijn, dat ze het eerstelijns af kunnen handelen. Wat we er nu in hebben zitten is goed."

TEKST: FREEK BLANKENA
BEELD: MOONPIE/FICKR

case² De burger raakt niet meer zoek in Zaanstad.

aan Marcel van Zon ligt, wordt 80 procent van de vragen dan ook meteen beantwoord. Van Zon, sectorhoofd van het KCC, is bezig met het weer binnenshuis halen van het nu nog deels uitbestede callcenter van de gemeente. Ontwikkelingen

Burgerzaken al verwerkt worden door het nieuwe KCC, op 1 april volgde de WMO en op 1 mei Werk & Inkomen en schuldhulpverlening. Zo'n 250.000 telefoontjes krijgt de gemeente Zaanstad jaarlijks te verwerken; dus op een regu-

Ook gerelateerde vragen komen boven.

Multichannel

Maar het echte voordeel van die aanpak moet nog komen: multichanneling. "Binnen een paar maanden doen we dit over drie



De klant moet in de vraag-antwoordcombinaties zijn eigen oplossing kunnen vinden.

kanalen: telefoon, mail en internet, en straks ook voor de balie-medewerkers, zodat die over dezelfde kennis kunnen beschikken. Als we dat voor elkaar krijgen, zijn we heel tevreden.”

Dezelfde kennisbank krijgt binnenkort als ‘gemeentelijke vraagbaak’ een prominente plek op de website. “Het moet heel simpel zijn: ‘vraag-antwoord-oplossing’. De klant moet in die vraag-antwoord-combinatie dus zijn eigen oplossing kunnen vinden.” Van Zon denkt dat het concept ‘Digitaal loket’, met een verzameling digitale formulieren daarachter, voor sommige mensen te moeilijk is en dat het eenvoudiger kan. “Je wilt een rolstoel aanvragen en in de vraagbaak kun je dat vinden, inclusief links naar bepalingen, subsidieregelingen en aanvraagformulieren. En een hele serie gerelateerde vragen. We proberen het zo makkelijk mogelijk te maken.”

Wat ook voor een dezer dagen op de rol staat is de inschakeling van het e-mailkanaal in het Newtel Essence/RightNow-systeem. Het afgelopen jaar kwamen er ruim 19.000 e-mails binnen, die vervolgens leidden tot 92.000 e-mailhandelingen (opvolgen, doorsturen, beant-

woorden et cetera). Dan komt ook voor het eerst ‘multichanneling’ in zicht. Voor het goed herkennen van de klant worden postcode en huisnummer gevraagd. Daarmee moet een beler die vervolgens e-mailt in principe als dezelfde persoon worden herkend, maar waterdicht is zo’n systeem uiteraard niet. “Dat zijn we nu aan het uitwerken. Dat komt wel goed. We hebben ook de GBA gekoppeld aan RightNow; daarmee kom je een heel eind.”

Waar Van Zon ook veel van verwacht zijn de bewakingsfuncties van het systeem; wie niet binnen een paar dagen antwoord heeft gehad, krijgt een oranje of zelfs rode kleur op het scherm van de KCC-medewerker.

Antwoord

‘Gemeente heeft Antwoord’, het overheidsprogramma dat ertoe moet leiden dat het gemeentelijke klantcontactcentrum uiterlijk 2015 als ‘frontoffice’ voor de hele overheid dient, is leidend bij alles wat Zaanstad momenteel met zijn KCC doet, zegt Van Zon. “We maken daarin nu al een enorme stap. Ik kan een koppeling maken naar de ICTU, dus aansluiten op het portaal voor de landelijke overheid, exclusief belastingen. Dus Postbus

51, Studiefinanciering, noem maar op.”

Naar de ‘backoffice’ is de koppeling momenteel nog iets minder vooruitstrevend. Van Zon ziet ook de noodzaak van de daadwerkelijke digitale afhandeling van aanvragen en procedures, bijvoorbeeld via een midoffice-oplossing, maar zover is het vooralsnog niet.

Wie in zijn gemeente een vergelijkbaar systeem wil inzetten dient zich één ding goed te realiseren, waarschuwt Van Zon. De gedachte dat je een systeem naar binnen rijdt dat meteen werkt, moet je achter je laten. Hij is overtuigd van de vooruitgang die er met het systeem is te behalen, maar de implementatieperikelen vielen hem in eerste instantie niet mee. “Newtel Essence heeft ons vervolgens goed geholpen.”

Daarnaast is het belangrijk de inzet van het KCC niet als besparingsmaatregel te zien. Beter voorlichting en dienstverlening kan immers ook tot méér telefoontjes en e-mails leiden. We willen uiteindelijk bijvoorbeeld via de midoffice steeds statusmeldingen sturen. Het aantal keren dat een klant met jou te maken heeft – en dus het aantal ‘vraagmomenten’ – stijgt

dus. Als je via je Persoonlijke Internet Pagina wilt controleren wat de status van je aanvraag is en je snapt niet wat er staat, dan ga je tóch bellen.” Van Zon wacht dat leerproces met spanning af.

