



De klantverhalen waarmee we deze 2^{de} sprint zijn gestart



Ik wil als medewerker dat we bewaken dat afspraken ook worden uitgevoerd omdat we daarmee het vertrouwen wekken dat we de vraag vakkundig oplossen

Ik wil als medewerker afspreken over wie de klant antwoord geeft en hoe snel dit gebeurt omdat we daarmee de klant serieus nemen





Uitgangspunten:

Wij streven ernaar dat 80% van alle klantcontacten in de eerste lijn worden opgevangen.

Wij streven ernaar dat de overige 20% tijdig worden beantwoord door de tweede lijn.

Wij kunnen als medewerker de klantvraag vakkundig, consequent en tijdig oplossen als:

- We uniforme informatie hebben,
- We inzicht hebben in capaciteit/ beschikbaarheid,
- We gebruiken een primaire systeem voor klantregistratie,
- We de bereikbaarheid en beschikbaarheid kunnen monitoren.





Hoe gaan wij deze punten regelen?!

Uniforme informatie

Voor de kennisbank een methode afspreken en inrichten zodat het vinden van informatie voor iedereen van toepassing is. We maken afspraken tussen een Q (vraag) en A (antwoord)

Zichtbaarheid van capaciteit

Agenda/ outlook op een juiste manier gebruiken, zichtbaarheid van de beschikbaarheid aan de eerste lijn.

Klantregistratie

In Umbrella leggen we alle klantcontacten vast.

Monitoren

Gedurende 2 maanden continue meting van Service level telefonie en beschikbaarheid outlook agenda's.





Acties!

- **Kennisbank: Pilot met seniorenbeleid in samenwerking met Sprintgroep 1.**
- **Outlook: Instructie over agendagebruik.**
- **Gebruik Umbrella onder de aandacht brengen / verantwoordelijkheid kweken “Steknet en digitale magazine”.**
- **Terugkomdag Sprint 2 uitslag meting en advies.**

