

Gemeenten in de hoofdrol

Government – Whitepaper

Gemeenten in de hoofdrol

Hoe komen we tot optimale publieke dienstverlening?

Nederlandse gemeenten hebben een bijzondere positie. Ze zijn de meest nabije overheid, het visitekaartje van de gehele overheid. Dichtbij en benaderbaar. Een mooie, maar ook pittige rol. Burgers en ondernemers verwachten goede dienstverlening, rekenen op een betrouwbaar aanspreekpunt, willen flexibiliteit en kwaliteit. De burger staat centraal. Tegelijkertijd eist de politiek meer prestaties met minder middelen. Hoe geven gemeenten vorm aan hun hoofdrol als publieke dienstverlener, hoe komen ze tot optimaal contact met hun burgers?

Beter bereikbare overheid

Gemeenten in Nederland erkennen uiteraard het belang van goede publieke dienstverlening. In verschillende initiatieven werken ze hard aan een beter bereikbare overheid. De burger centraal en digitalisering worden vaak genoemd als belangrijke thema's. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) geeft in haar Publieke dienstverlening, professionele gemeenten Visie 2015 (verschenen in 2005) handen en voeten aan de politieke wens van de gemeente als dé poort voor publieke dienstverlening. ICT en klantcontactcentra spelen hierin een grote rol. De geactualiseerde versie uit 2010 blikt nog verder vooruit en schetst de gemeentelijke dienstverlening in 2020. Het motto: Dienstverlening draait om mensen.

Antwoord® is een ander initiatief. Het is het concept waarmee de overheid haar dienstverlening verbetert en onderdeel van het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP). Doel: vanaf 2015 zijn gemeenten een herkenbare ingang voor nagenoeg alle vragen aan de overheid. Antwoord® levert daartoe kennis, bouwstenen, systemen en ondersteuning, zodat gemeentelijke overheden sneller en begrijpelijker, maar vooral ook het juiste antwoord kunnen geven via verschillende kanalen. Kortom, met Antwoord®:

- verbetert de overheid haar dienstverlening. De belevingswereld van burgers en ondernemers staat centraal;
 - zijn gemeenten in 2015 de herkenbare ingang tot de overheid;
 - hebben gemeenten een KlantContactCentrum met een 14+netnummer Antwoord®;
 - krijgen burgers en ondernemers via elk kanaal een begrijpelijk, betrouwbaar en eenvoudig antwoord;
 - geven overheden invulling aan het NUP.
-

1. Gemeentelijke dienstverlening: trends, ontwikkelingen en kansen

De roep om kwalitatief goede dienstverlening is niet nieuw. Veel gemeenten hebben al stappen gezet om aan die vraag te voldoen. Diverse maatschappelijke, politieke en technologische ontwikkelingen vragen echter om een versnelling. De samenleving verandert, de lat ligt hoger. Diezelfde ontwikkelingen bieden echter ook kansen. Contact met burgers kan beter, sneller en eenvoudiger; er zijn volop mogelijkheden om een toonaangevende dienstverlener te zijn. Wat zijn de trends en ontwikkelingen, maar ook: waar liggen de kansen?

De burger vraagt...

De tijd van een naar binnen gerichte overheid is definitief voorbij. Gemeenten en andere overheden denken niet langer vanuit hun aanbod, hun producten, maar werken net als commerciële dienstverleners vraaggericht. Ze stellen de mens, de burger centraal. De toekomst van de gemeentelijke dienstverlening is daarmee afhankelijk van de vragen en behoeften van burgers en bedrijven. Als deze veranderen, moet de overheid flexibel genoeg zijn om mee te veranderen. En de burger van tegenwoordig eist kwaliteit, gebruiksgemak en maatwerk.

Mondig en veeleisend zijn kenmerken van de moderne burger. Hij verwacht waar voor zijn geld, ook van de overheid. Hij is dit immers gewend van de private markt. De burger als consument wil niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Grenzen tussen overheden en ketenpartners doen voor hem niet ter zake: hij wil met al zijn vragen terecht op één punt, waar hij vriendelijk te woord wordt gestaan en snel een eenduidig antwoord krijgt. Het liefst ook buiten de reguliere openingstijden en bij voorkeur op meerdere manieren: in persoon, per telefoon, internet, e-mail of via sociale media.

De politiek eist...

Ook de politiek eist van de gemeenten een klantgerichte aanpak. Het programma Antwoord®, in het kader van het Nationale uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP), is hierbij leidend (zie kader vorige pagina).

Vanaf 2015 moeten de gemeenten fungeren als herkenbare ingang van de overheid, als poort voor publieke dienstverlening. De gemeenten vormen dan één loket waar de burger terecht kan met al zijn vragen. Daarbij horen ondermeer een centraal telefoonnummer (14+netnummer) en een klantcontactcentrum dat via meerdere kanalen bereikbaar is. Normering en meting van de kwaliteit van de dienstverlening zijn ook onderdeel van de plannen. De klanttevredenheid moet omhoog om meer draagvlak te genereren voor de besluitvorming van de overheid. Gemeentelijke dienstverlening is een politiek issue geworden. Onderdeel van ambities van de gehele overheid, ingebed in wet- en regelgeving. De gemeente moet bij dit alles flexibel én

betrouwbaar zijn. Meeveren met nieuwe regels en wensen, maar ook betrouwbaar blijven: regels consistent blijven toepassen, burgers te allen tijde van juiste informatie blijven voorzien. De context waarin gemeenten dit moeten doen is niet eenvoudig. De huidige economische situatie vereist dat dit gebeurt met krimpende budgetten. Gemeenten moeten meer presteren met minder middelen.

De digitalisering rukt op...

Naast de maatschappelijke en politieke dynamiek spelen ook de technologische ontwikkelingen een belangrijke rol in de publieke dienstverlening. De digitalisering biedt nieuwe uitdagingen, maar zeker ook nieuwe kansen. Zo zijn de communicatiemogelijkheden enorm toegenomen. Een balie en een telefoon zijn niet meer voldoende in een tijd waarin websites vierentwintig uur per dag te raadplegen zijn en winkels van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat open zijn. E-mail is populairder dan de traditionele papieren post, sociale media nemen een grote vlucht. De burger verwacht dat de overheid altijd, overal en met ieder middel bereikbaar is.

Ook binnen de overheid speelt digitalisering een belangrijke rol: processen en archieven worden meer en meer gedigitaliseerd. Om tegemoet te komen aan de wens om burgers via één loket alle noodzakelijke antwoorden te kunnen geven, heeft de gemeentemedewerker informatie uit meerdere systemen nodig. Binnen en buiten de eigen organisatie. Het ontsluiten van deze systemen is complex, maar de koppeling ervan sluit naadloos aan bij het streven naar eenmalige uitvraag van gegevens binnen de gehele overheid.

2. Optimale dienstverlening: vijf strategische pijlers

Al deze ontwikkelingen vragen nogal wat van gemeenten. Politieke wensen, maat-schappelijke vragen en nieuwe vormen van communicatie vereisen beleid, procedures en concrete uitvoering. Hoe zit het met bereikbaarheid en veiligheid, wie is waarvoor verantwoordelijk? Hoe houd je overzicht, hoe garandeer je een juiste afhandeling van ingediende vragen? Zijn medewerkers klaar voor hun nieuwe rol? Veel gemeenten werken hard aan hun dienstverlening, maar de samenhang ontbreekt soms. Het lijkt noodzakelijk om kaders vast te stellen. Onderstaande vijf pijlers kunnen dienen als basis voor optimale gemeentelijke dienstverlening.

1. Bereikbaar

Goede bereikbaarheid is een eerste vereiste in het contact met burgers en een basis voor het vertrouwen van burgers en bedrijven in de overheid. De tijd is voorbij dat burgers zich tevreden stellen met een loket dat alleen tijdens kantooruren open is. Gemeenten realiseren zich dit maar al te goed. Publieksbalies zijn de afgelopen jaren klantvriendelijker geworden, met ruimere openingstijden en beperkte wachttijden. Veel gemeenten werken ook aan een klantcontact-centrum voor het afhandelen van telefonische contacten. Maar er is een groeiende groep burgers die hogere verwachtingen heeft van gemeenten als het gaat om bereikbaarheid en toegankelijkheid. Dit geldt zeker voor digitale dienstverlening.

Vanuit het programma Antwoord® hebben gemeenten op termijn een loketfunctie voor de gehele overheid. Deze nieuwe rol is geslaagd wanneer de burger ervaart dat hij nooit aan het verkeerde adres is, omdat hij ofwel het juiste antwoord krijgt ofwel correct in contact wordt gebracht met de juiste instantie. Voor gemeenten en andere overheidsorganisaties vraagt dit aan de achterkant van het loket om goed beleid, processen en een goede infrastructuur. Kennisbeheer en centrale beschikbaarheid van informatie zijn daarbij essentieel. Ook heeft ieder communicatiekanaal eigen karakteristieken, eisen en mogelijkheden. De uitdaging is om deze verschillende kanalen onder te brengen in een samenhangend en goed functionerend geheel.

2. Betrouwbaar

Vertrouwen van de burger in de overheid is noodzakelijk voor het functioneren van de maatschappij en het creëren van draagvlak voor politieke beslissingen. Een overheid is betrouwbaar wanneer burgers en andere belanghebbenden er op (kunnen) vertrouwen dat het antwoord op hun vragen correct is en dat de overheid haar afspraken nakomt.

Met Antwoord® streeft de overheid naar een eenduidige dienstverlening. Dienstverlening waarbij de burger rop kan vertrouwen dat hij via ieder overheidskanaal hetzelfde, juiste antwoord op zijn vraag krijgt. Een prachtige ambitie, maar wel een die vraagt om intensieve samenwerking tussen verschillende overheidsinstanties en ketenpartners. Benodigde informatie moet beschikbaar zijn voor alle relevante instanties. Informatie moet onderling worden afgestemd, informatie moet over en weer gebruikt kunnen worden. Ook binnen gemeenten is het essentieel dat iedereen over dezelfde informatie beschikt en dat er duidelijke, organisatiebrede procedures zijn over hoe informatieverzoeken worden afgehandeld. Iedere overheidsinstelling met burgercontacten wordt verondersteld in 2011 een kwaliteitshandvest te hebben. Dit handvest legt vast wat de burger mag verwachten van de publieke dienstverlening.

3. Bekend

Publieke dienstverlening moet zoveel mogelijk afgestemd zijn op de vragen en behoeften van burgers en bedrijven. Pas als deze bekend zijn, kan de gemeentelijke overheid echt werk maken van haar rol als betrouwbare en kwalitatief goede dienstverlener.

Gemeenten die deelnemen aan het programma Antwoord® brengen de klantbehoeften en klanttevredenheid in kaart. Deze analyse wordt idealiter geüniformeerd zodat gemeenten hun prestaties onderling en in de tijd kunnen vergelijken. Het in kaart brengen van de behoeften van de burger en het op basis daarvan vormgeven van de dienstverlening is nadrukkelijk geen eenmalige exercitie. Het is een cyclisch proces waarbij voortdurend bijstelling kan plaatsvinden. Alleen op die manier kan echt kwaliteit worden geleverd. Alleen op die manier sluit de publieke dienstverlening werkelijk aan bij de behoefte van de burger.

4. Behulpzaam

Hoe behulpzamer de overheid, hoe minder contact er uiteindelijk plaatsvindt. Een gewaagde stelling? Nee, een ervaringsfeit: wanneer een burger direct het juiste antwoord krijgt op zijn vraag, voorkomt dit onnodige herhalingscontacten. Dat leidt niet alleen tot hogere klanttevredenheid, maar ook tot efficiënte inzet van tijd en medewerkers. Er zijn verschillende manieren waarop instanties behulpzamer kunnen zijn. Bijvoorbeeld door de burger direct in telefonisch contact te brengen met een gekwalificeerde medewerker of dossierbehandelaar, door het treffen van aparte voorzieningen voor speciale doelgroepen of door het openen van een loketfunctie voor burgers met complexe vragen.

Ook vanuit het programma Antwoord® is er aandacht voor het vergroten van de behulpzaamheid. Uitgangspunt is de vraag van de burger, niet het productaanbod van de overheid. Veel telefonische dienstverlening is voornamelijk ingericht op de gemiddelde klant. Burgers met complexe vragen of vragen die meerdere overheidsinstanties betreffen, lopen nu nog te vaak het risico geen gehoor te vinden. Gemeenten moeten daarom voorzien in de mogelijkheid maatwerk te leveren als burgers contact opnemen met complexe vragen en ketenproblemen. Antwoord® wil daarbij onnodige bureaucratische problemen voorkomen en pleit ervoor dat overheidsinstanties gespecialiseerde medewerkers inzetten om complexe vraagstukken te beantwoorden.

5. Beleefd

Persoonlijk contact heeft voor de burger een duidelijke meerwaarde. Overheidsinstanties zijn zich daar over het algemeen zeer van bewust. Niet alleen het geven van het juiste antwoord is belangrijk, maar ook de wijze waarop de medewerker de burger te woord staat, zo blijkt uit klanttevredenheidsonderzoeken. Met andere woorden: niet alleen de techniek is belangrijk, maar ook gedrag en houding van de medewerkers. Gemeenten besteden hier terecht veel aandacht aan bij het inwerken en controleren van medewerkers. Andere middelen die gebruikersvriendelijkheid verhogen zijn een goede inrichting van een keuzemenu, de wijze van doorverbinden ('koud' of 'warm') en het bijhouden van de contacthistorie van burgers. De eerder genoemde klanttevredenheidsonderzoeken zijn een goed meetinstrument om te zien of de gekozen middelen voldoen. En om te weten hoe de burger het contact met de overheid ervaart.

3. Praktische vragen, concrete oplossingen

Maatschappelijke, politieke en technologische ontwikkelingen hebben geleid tot een hoofdrol voor gemeenten als publieke dienstverlener. Gemeenten kunnen via vijf strategische pijlers een solide basis leggen voor uitstekende dienstverlening. Een goed ingericht en goed werkend klantcontactcentrum is daarbij essentieel. Maar daarmee zijn gemeenten er nog niet. Hoe geef je dienstverlening in de praktijk echt goed vorm? Hoe zorg je als gemeente nu werkelijk voor optimaal contact met de klant, lees: de burger? Hieronder enkele praktische problemen én oplossingen.

Hoe verbeter ik de dienstverlening aan burgers in de volle breedte?

Naast de vertrouwde dienstverlening aan balie en telefoon vindt klantcontact in de nabije toekomst ook plaats via internet, e-mail, webformulieren en sociale media. Het is essentieel dat al die vormen van communicatie integraal en centraal worden aangestuurd en beheerd. Een centrale kennisdatabase waarin antwoorden worden opgezocht en aangevuld is daarbij een basisvoorwaarde. Ook moeten processen binnen de gemeentelijke organisatie zo worden ingericht dat er goed zicht is op de verschillende interacties tussen medewerkers, afdelingen en instanties, de afhandeling en voortgang van de beantwoording van vragen en het gebruik van de verschillende kanalen.

Weten wat de klant wil is een basisvoorwaarde voor optimale dienstverlening. Overheidsinstanties brengen de behoeften van de burger echter nog niet structureel in kaart. Ook klanttevredenheid wordt niet op uniforme wijze gemeten. Vergelijkingen in tijd en tussen verschillende overheidsinstanties zijn hierdoor lastig of worden onvoldoende vertaald naar de dagelijkse praktijk. Dat geldt ook voor het aansturen van medewerkers op basis van deze informatie. Buiten de overheidssector is er veel ervaring met klantcontact en klanttevredenheid, bijvoorbeeld in callcenters. Veel van de daar gehanteerde methodieken en kritieke prestatie-indicatoren zijn, soms met wat aanpassing, ook zeer goed bruikbaar bij de gemeentelijke overheid. Gemeenten kunnen tevens gebruikmaken van de methode voor klantvraaganalyse die is ontwikkeld in het kader van het programma Antwoord®.

Hoe stroomlijn ik alle klantcontacten en geef ik uniform antwoord?

Voor het stroomlijnen van alle klantcontacten is het in eerste instantie vooral van belang om de achterliggende processen en procedures goed in te richten. Bestaande processen in kaart brengen en deze vervolgens samenbrengen in een beheersbaar totaaloverzicht is complexer dan vaak wordt gedacht. Het kan dan ook heel nuttig zijn om hier de hulp van specialisten in te roepen. Technisch zijn er diverse mogelijkheden van ondersteuning mogelijk, zoals een centrale kennisdatabase of het centraal routeren van interacties via de verschillende communicatie-

kanalen. Dit soort hulpmiddelen faciliteren beheer en overzicht en zorgen voor consistentie in informatievoorziening.

Hoe richt ik een selfservice kanaal in?

Selfservice kan veel voordelen opleveren. Het is tijd- en plaatsonafhankelijk en biedt daarmee extra dienstverlening aan burgers. Maar het is ook een manier om efficiënter om te gaan met de tijd en expertise van gemeentelijke medewerkers. Bij de inrichting van een selfservice kanaal zijn voor- en achterkant van belang. De 'voorkant' behelst het proces en de middelen waarmee de burger toegang krijgt tot de informatie. Een voorbeeld is IVR (interactive voice response), beter bekend als het telefonische keuzemenu. Dit is een goed instrument om burgers zonder tussenkomst van een medewerker standaardinformatie te verstrekken bij vragen over bijvoorbeeld openingstijden van de balie, folders over identiteitsbewijzen of vergaderdata van de gemeenteraad. Selfservice via internet kan eenvoudige aanvragen faciliteren via invulformulieren.

De burger kan zo zelf een afspraak plannen voor ondertrouw, een bouwvergunning of een legitimatiebewijs aanvragen, of folders bestellen over specifieke onderwerpen zoals gezondheidszorg of subsidieregelingen.

Voor de gemeente zelf is de 'achterkant' van de selfservice cruciaal: zorgen dat de juiste formulieren en aanvragen bij de juiste afdeling terechtkomen, zicht houden op beantwoordingstermijnen en beveiligen van persoonlijke informatie met bijvoorbeeld DigiD of het BurgerService- Nummer. Daarnaast is het belangrijk om klantvragen te analyseren, informatie te verzamelen via informatie-eigenaren en nieuwe kennis te publiceren en te delen om tijd en ruimte over te houden voor complexere vragen en verzoeken. Ook hier spelen de processen en procedures de hoofdrol, de techniek is slechts ondersteunend.

Hoe krijg ik grip op de doorloop van processen?

Klanttevredenheid is gebaseerd op de kwaliteit van verkregen antwoorden en informatie, maar zeker ook op de termijn waarin de vraag is beantwoord. Het is dan ook zaak om grip te houden op lopende interacties en op (mogelijke) stagnaties, zodat snel ingrijpen mogelijk is. Business Process Automation

(BPA) kan hierbij ondersteuning bieden. Deze applicatie kan zo eenvoudig of complex worden ingericht als voor de organisatie of het proces nodig is. Uiteindelijk is ook BPA ondersteunend aan het proces en gericht op het beheren van essentiële waarden daarin: termijnen bewaken, werk eerlijk verdelen over de beschikbare medewerkers, snel kunnen reageren op uitzonderingen. De organisatie stelt zelf deze waarden en de reactie erop vast, zodat systemen en techniek zo optimaal mogelijk op de eigen situatie kunnen worden afgestemd.

Hoe borg ik kwaliteit en continuïteit?

De kwaliteit van klantcontact is vooral afhankelijk van gedrag en houding van medewerkers. Goede opleiding en coaching vormen dan ook de sleutel voor kwaliteitsborging. Een basis-training communicatievaardigheid en informatieverstrekking geeft medewerkers van een klantcontactcentrum een goede start. Daarnaast zijn er veel technische mogelijkheden om coaching-onthe-job te ondersteunen, zoals het opnemen en gezamenlijk terugluisteren van gesprekken. Communicatiesystemen kunnen daarnaast een schat aan management-informatie leveren, waarop vervolgens gestuurd kan worden. Hoeveel interacties worden er verwerkt? Hoe zijn de wachttijden? Hoe lang duren gesprekken of het beantwoorden van e-mails? Op welke dagen en uren is het drukker? Deskundigen op het terrein van klantcontact kunnen gemeenten adviseren over het vaststellen van belangrijke kritieke prestatieindicatoren en hoe daar in de praktijk mee om te gaan. Het continu monitoren van de kwaliteit en het terugkoppelen van de bevindingen aan medewerkers zijn essentieel voor het borgen van kwaliteit.

Is dienstverlening op maat wel mogelijk voor gemeenten? Gemeentelijke overheden balanceren voortdurend tussen de wensen en behoeften van individuele burgers en de wet- en regelgeving vanuit verschillende bestuurlijke lagen. Tegelijkertijd maken juist technologische ontwikkelingen standaardisatie op individuele basis, en dus maatwerk, mogelijk. Ontsluiten van relevante informatie uit verschillende systemen, eenmalige uitvraag van gegevens en een centrale kennisdatabase voorkomen klassieke ergernissen van de burger: het opnieuw moeten vertellen van het eigen verhaal, het verstrekken van dezelfde informatie, het krijgen van verschillende antwoorden. Bij het instellen van gemeentelijke klantcontactcentra is het belangrijk om deze randvoorwaarden goed te verankeren. Gemeenten moeten ervoor zorgen dat iedereen over dezelfde informatie beschikt: binnen de gemeenten zowel de eerste als de tweede lijn, maar daarbuiten ook andere overheden en ketenpartners. Complexe of afwijkende vragen die niet kunnen worden beantwoord aan de hand van een bescrypt met standaard vraag- en antwoordcombinaties vergen maatwerk. Maar ook hier is het belangrijk dat de verstrekte informatie eenduidig, helder en voor een volgende keer beschikbaar is.

Kan en mag je systemen aan elkaar koppelen?

Iedere organisatie heeft er mee te maken: verschillende afdelingen werken met verschillende applicaties. Soms zelf gekozen, soms opgelegd vanuit een hogere overheid. Veel van deze systemen registreren allerlei gegevens van burgers: van de gemeentelijke basisadministratie tot aangevraagde vergunningen en subsidies. Ze hebben over het algemeen één ding gemeen: de burger staat niet centraal, de gegevens dienen een regeling, een instantie of bestuur.

Het koppelen van verschillende applicaties is een optie, maar daarbij spelen opnieuw procedures en techniek een rol. Veel informatie in overheidssystemen is zeer persoonlijk van aard en dient zorgvuldig beschermd te worden. Voor ieder systeem en ieder soort informatie moet worden vastgelegd wie er toegang mag en moet hebben. Zodra verschillende systemen worden gekoppeld, moeten ook deze autorisatieniveaus worden meegenomen. Registratie van alle gebruiksactiviteiten is helaas geen garantie tegen misbruik, maar maakt opsporing achteraf wel eenvoudig.

Technisch lijkt de koppeling van verschillende systemen niet zo moeilijk, maar in de praktijk blijkt dit een onderschat probleem. Gemeenten doen er goed aan kritisch te kijken naar koppeling van verschillende systemen en advies of ondersteuning te zoeken bij professionele dienstverleners. Denk naast de technische aspecten ook aan het volgende: is het gezien de persoonlijke aard van de gegevens en de bescherming ervan wel wenselijk om informatie vanuit verschillende applicaties te koppelen? Goede publieke dienstverlening laat de gemeenten weinig keuze. Het is dan ook niet voor niets dat het programma Antwoord® uitgaat van het delen van informatie door alle relevante overheidsinstanties. De IT-afdeling van een gemeente kan hier rekening mee houden door waar mogelijk te kiezen voor applicaties met zowel goede veiligheids- als integratiemogelijkheden.

Waar moet ik beginnen?

Publieke dienstverlening waarin de burger centraal staat is geen keuze, maar realiteit. Hoe en waar te beginnen met het verbeteren van klantcontact en klanttevredenheid is dan ook een vraag waarvoor iedere gemeente zich gesteld ziet. Het antwoord is afhankelijk van wat al gerealiseerd is, van het ambitieniveau en van de beschikbare middelen. Vaak is de benodigde kennis niet of niet volledig in huis. Dan loont het de moeite advies te zoeken of samen te werken met externe partijen. Zo kunt u gebruik maken van een uitgebreid arsenaal aan ervaring en kennis. De mate van samenwerking bepaalt u zelf op basis van uw eigen behoefte en kan variëren van het uitbesteden van het gehele project tot de uitvoering van specifieke onderdelen. Als een gemeente met een externe partij in zee gaat, zal dat altijd gebaseerd zijn op een combinatie van rationele, feitelijke argumenten en het gevoel van een klik. Net als bij klantcontact met de burger gaat het, ook hier, om de juiste combinatie van verstand en gevoel.

KPN is dé expert voor het optimaliseren van klantcontacten.

Inleven

Wij verdiepen ons eerst in uw specifieke situatie, uw vragen en uw zorgen. Geen organisatie is hetzelfde, wij komen met passende oplossingen.

Ontzorgen

Van consultancy, implementatie, training en coaching tot evaluatie: wij kunnen het u uit handen nemen. Geen zorgen, wel resultaat.

Innovatief

Nieuwe ontwikkelingen, methodieken en toepassingen: wij zitten er bovenop. Kritisch en nieuwsgierig.

Bundeling van krachten

Teamwork: het resultaat is meer dan de som der delen. KPN werkt samen met u en uw organisatie. Maar ook met partners die toegevoegde waarde leveren vanuit hun eigen expertise en ervaring.

One stop shop

KPN werkt samen met een aantal van de topleveranciers op het gebied van software en hardware. Langdurige en kwalitatief hoogwaardige partnerships waar u als klant volop van profiteert.

Eén aanspreekpunt

Kiest u voor KPN als partner in uw project dan zijn wij ook uw enige aanspreekpunt. Voor de planning, uitvoering en evaluatie. Van begin tot eind. Van vraag tot antwoord.

Betrouwbaar en solide

KPN bewijst zich al meer dan tien jaar als dé expert op gebied van optimalisatie van klantcontacten. En als onderdeel van KPN zijn continuïteit en betrouwbaarheid vanzelfsprekend.

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw accountmanager of bellen met 088 795 70 00. Of een e-mail sturen naar ccc@kpn.com.
