

KCC Goes van gewoon goed naar excellent



Akkoord	Naam	Datum	Paraaf
Projectleider			
Ambtelijk opdrachtgever			

Datum:	Versie:	Status: Definitief	Auteur:
KCC Goes van gewoon goed naar excellent			

1. Korte omschrijving project	3
1.1 Aanleiding en achtergrond	3
1.2 Doelstellingen	3
1.3 Projectacties	4
1.4 Projectresultaten	5
1.5 Projectcontext	6
1.6 Werkwijze	6
2. Betrokkenen	6
3. Fasering	6
4. Projectbeheersing	7
5. Risico's	8
6. Communicatie	8
1.7 Ambtelijke organisatie	9
1.8 Bestuur	9
1.10 KCC	9
1.11 Overig belanghebbenden	9

1. Korte omschrijving project

1.1 Aanleiding en achtergrond

De Gemeente Goes is een proactieve gemeente en heeft een leidende rol binnen de regio. De afdeling Publiekszaken waaronder het KCC conformeert zich aan de gemeentelijke visie op dienstverlening. Belangrijke uitgangspunten hieruit zijn klantvriendelijkheid, klantgerichtheid, ambitieus en professioneel. Voor werkzaamheden binnen het KCC wordt dit vertaald naar: dienend en leidend in klantcontact. Daarbij zijn we goed bereikbaar en staan we onze klanten eenduidig, uniform, kundig en vriendelijk te woord

Bij de dienstverlening staat de klantvraag centraal en wordt een hoog serviceniveau nagestreefd. De Goese dienstverlening moet zich onderscheiden in professionaliteit, klantvriendelijkheid en klantgerichtheid.

Gelet op de groeiende behoefte van klanten en medewerkers naar digitale dienstverlening en de mogelijkheden hierin, is digitale dienstverlening erg belangrijk. Landelijk is hier ook veel aandacht voor, bijvoorbeeld in de vorm van de digitale agenda 2020. Om digitaal te kunnen werken en klaar te zijn voor de toekomst is de aanwezigheid van een Klant Contact Systeem (KCS) en kennissysteem essentieel.

Om de kwaliteit van de dienstverlening aan te laten sluiten bij de ambities van de Goese organisatie op dienstverleningsgebied is het van belang het KCC nog verder door te ontwikkelen. Afgelopen jaren zijn hier al stappen in gemaakt. Om een toekomstbestendig KCC te kunnen zijn moeten er een aantal verbeterpunten worden doorgevoerd. Dit projectplan geeft aan hoe hier invulling aan wordt gegeven.

Probleemstelling

Uit een analyse van het KCC blijkt dat mogelijkheden van dit organisatieonderdeel niet optimaal worden ingezet en benut. Een QuickScan leert ons dat een KCS en kennissysteem ontbreken. Werkprocessen zijn niet vastgelegd, continue bezetting is niet gewaarborgd, onder andere door het ontbreken van flexibiliteit en huisvesting laat te wensen over. Als wij een verdere verbeterslag willen maken dan moet de focus op deze punten liggen.

De probleemstelling is als volgt:

Het KCC is nu niet in staat om het gewenste aantal telefonische vragen direct af te handelen omdat goed functionerende kennis- en klantcontactsystemen ontbreken. Daarnaast ontbreekt een systeem waarmee de werkafspraken, werkprocessen, klantvragen, flexibele bezetting en kwaliteit van dienstverlening wordt bewaakt.

Hierdoor kan het KCC van de gemeente Goes nu niet optimaal worden ingezet voor de verschillende afdelingen van onze organisatie en voor afdelingen van Werk Inkomen en Zorg van de GR.

Verder is de werkruimte van de KCC-medewerkers te klein en is de akoestiek en het klimaat slecht.

1.2 Doelstellingen

Gelet op de Goese ambities op dienstverleningsgebied en de geconstateerde uitdagingen binnen het KCC is een doelstelling geformuleerd.

Datum:	Versie:	Status: Definitief	Auteur:
KCC Goes van gewoon goed naar excellent		Pagina 3 van 8	

De centrale doelstelling luidt:

Per 1 juli 2019 een toekomstbestendig KCC hebben en houden wat zich constant doorontwikkeld, de interne en externe klant kent en in staat is om de klantvraag uniform en professioneel te beantwoorden. Hierbij moet een klanttevredenheidcijfer van minimaal een acht worden behaald en is het KCC klaar om de regio verder te bedienen. Hierbij hoort een werkruimte, waar medewerkers graag werken en die wat betreft de inrichting en het klimaat voldoet aan de Arbo-normen.

1.3 Projectacties

Om te borgen dat de bovenstaande doelstelling wordt gehaald wordt een projectteam samengesteld en worden tenminste de volgende acties uitgevoerd.

1. Telefonische afhandeling en ICT

In aansluiting op de doelstelling, om de telefonische dienstverlening te verbeteren, is aanschaf van een KCS en een kennissysteem noodzakelijk. Met deze systemen zal het KCC in staat zijn om klantvragen direct, uniform en snel te beantwoorden.

- Aanschaf KCS en kennissysteem in samenwerking met de projectgroep Zaakgericht werken.
- Werkgroep oprichten t.b.v. het implementeren, vullen, beheren van beide systemen.
- Trainen medewerkers in het omgaan met nieuwe systemen.

2. Afspraken en werkprocessen

Werkprocessen en/of protocollen zijn niet aanwezig. Een uniforme werkwijze en kwaliteitsbewaking is hierdoor niet gewaarborgd.

- Opstellen werkprocessen en protocollen om gemaakte afspraken vast te leggen ten einde uniform te kunnen werken.

3. Huisvesting

Het Klant contact centrum is ingericht in een ruimte op de vierde verdieping van het stadskantoor. De ruimte wordt als klein en druk ervaren. Er wordt afgeweken van de Arbo-normen.

Er zijn nauwelijks geluidwerende of – dempende voorzieningen en het klimaat laat te wensen over.

- Werkgroep voor het inrichten met vertegenwoordig vanuit KCC en Facilitaire zaken.
- Programma van eisen opstellen voor inrichting KCC en het uitvoeren hiervan.

4. Kwaliteitssysteem / kwaliteit gesprekken

Er ontbreekt een systeem waarmee de vaardigheden en de kwaliteit van de medewerkers en de gegeven antwoorden wordt bewaakt. Hier vallen ook soft skills onder zoals bevragingstechnieken.

- Interviews met medewerkers om talenten te leren kennen en verbeterpunten te ontdekken.
- Onderzoeken hoe het KCS ingezet kan worden met betrekking tot kwaliteitsbewaking.
- Onderzoek doen naar de mogelijkheden van e-learning in relatie tot kwaliteitsbewaking.

5. Verbetering organisatie brede inzet KCC

Bij verdere doorontwikkeling van het KCC kunnen nog meer vragen opgevangen worden voordat ze bij de vak afdelingen terecht komen. Een verdere verschuiving van tweedelijns-dienstverlening naar eerstelijnsdienstverlening wordt dan mogelijk.

- Bij het inrichten van het KCS en kennissysteem alle afdelingen betrekken.
- Onderzoeken op welke punten het KCC de afdelingen van dienst kan zijn, bijvoorbeeld door interviews.
- Afspraken vastleggen over onderlinge communicatie, bereikbaarheid, en actueel houden van informatie.
- Het promoten van het KCC binnen de Goese organisatie en WIZ.

Datum:	Versie:	Status: Definitief	Auteur:
KCC Goes van gewoon goed naar excellent		Pagina 4 van 8	

6. Discrepancie zittende medewerkers en uitzendkrachten

Zittende medewerkers hebben een training gevolgd in; *“iedereen vlot vriendelijk geholpen en alle klantvragen in één keer goed beantwoord”*. De uitzendkrachten hebben deze training niet gevolgd. Hierdoor krijgen wij een verschil in werkwijze. Naar de toekomst toe willen wij alle medewerkers trainingen aanbieden zodat er een uniforme werkwijze wordt gehanteerd. Op het vlak van houding naar de burger toe, “hoe behandel je een klant” kunnen wij veel van elkaar leren.

1.4 Projectresultaten

Binnen dit project zullen door de projectacties (tussentijds) meerdere resultaten worden gehaald. De volgende projectresultaten zijn te benoemen:

1. KCS en kennissysteem

- Implementatie- en beheerplan voor KCS en kennissysteem
- Getrainde medewerkers die efficiënt en effectief kunnen werken met KCS en kennissysteem.
- Geïmplementeerd KCS en kennissysteem (relatie met project ZGW).

2. Afspraken en werkprocessen

- Werkprocessen en protocollen om gemaakte afspraken vast te leggen ten einde uniform te kunnen werken.

3. Huisvesting

- Werkgroep met vertegenwoordig vanuit KCC en Facilitaire zaken
- Programma van eisen voor inrichting KCC en het uitvoeren hiervan.
- Huisvestingsplan.
- KCC waarvan de huisvesting voldoet aan de Arbo-normen.

4. Kwaliteitssysteem / kwaliteit gesprekken

- Kwaliteitsplan met daarin een aanpak en werkwijze waarmee talenten optimaal kunnen worden ingezet en de kwaliteit van gesprekken kan worden verhoogd en gewaarborgd.

5. Verbetering organisatie brede inzet KCC

- Per afdeling een dienstverleningsplan met daarin de inzet (producten, bereikbaarheid, actueel houden van info) van de vak afdeling en de diensten die die het KCC voor betreffende afdeling kan leveren.
- Medewerker KCC koppelen aan medewerker afdeling.

6. Discrepancie zittende medewerkers en uitzendkrachten

- Trainings- en opleidingsplan voor alle medewerkers. (feedback, coaching, efficiënte klantbenadering)
- Periodieke Kennis- en kwaliteitsbijeenkomsten.

Met bovengenoemde projectresultaten kan uiteindelijk de centrale doelstellingen worden bereikt.

Datum:	Versie:	Status: Definitief	Auteur:
KCC Goes van gewoon goed naar excellent		Pagina 5 van 8	

1.5 Projectcontext

Het KCC doet de telefonische dienstverlening voor de 1^{ste} eerstelijns vragen voor Goes en WIZ. WIZ is een belangrijke afnemer van onze diensten. WIZ zal intensief betrokken moeten worden bij aanpassing en verbetering van het KCC. Digitalisering en verbetering van de eerstelijns dienstverlening is een belangrijkpunt bij iedere gemeenten. Omdat het KCC zo ingericht gaat worden dat het de regio kan bedienen is het van belang kennis te hebben van de behoeften van de regiogemeenten. Het Goese KCC kan als voorbeeld worden gezien in de regio.

De verdere digitalisering van het Goese KCC en de dienstverlening is voor een groot deel afhankelijk van een zakensysteem. In regio-verband wordt een project Zaakgericht werken doorlopen. Doel van dit project is om gezamenlijk te komen tot aanschaf van een zaaksysteem. In dit project zit ook de aanschaf van een KCS en een kennissysteem.

De verbetering van het KCC is sterk afhankelijk van de voortgang van het project Zaakgericht werken. Als aanschaf van een KCS en kennissysteem niet binnen het project ZGW geschiedt dan zullen de systemen binnen het project 'KCC Goes van gewoon goed naar excellent' aangeschaft moeten worden. Vertraging binnen het project ZGW kan eveneens inhouden dat eerder wordt overgegaan tot aanschaf van de systemen.

1.6 Werkwijze

De werkzaamheden om de doelstelling van dit project te bereiken worden uitgevoerd door het team KCC zelf. De coördinator heeft de leiding binnen dit project en zal de medewerkers uit het team intensief betrekken bij de werkzaamheden. Zo nodig worden medewerkers hiervoor vrij geroosterd.

Gelet op de verschillende projectacties zal ten minste worden gewerkt met een werkgroep voor:

- Kennissysteem
- Werkprocessen en protocollen

Indien nodig zal voor onderdelen, in overleg met de opdrachtgever, externe expertise worden ingeschakeld. Die kan bijvoorbeeld bestaan uit adviseurs of trainers.

De voortgang van het project wordt periodiek teruggekoppeld aan het afdelingshoofd.

2. Betrokkenen

Projectleider	
Ambtelijk opdrachtgever	
Bestuurlijk opdrachtgever	N.v.t.
Interne partners	
Externe partners	Afhankelijk van bevindingen uit diverse onderzoeken.

3. Fasering / planning

Datum:	Versie:	Status: Definitief	Auteur:
KCC Goes van gewoon goed naar excellent		Pagina 6 van 8	

Fase	Activiteiten	Einddatum
1) Telefonische afhandeling en ICT	- Aanschaf KCS vanuit projectgroep Zaakgericht werken. - Implementeren KCS - Trainen medewerkers in het omgaan met KCS - Opleveren KCS - Aanschaf kennissysteem. - Werkgroep oprichten t.b.v. het implementeren, vullen, beheren. - Trainen medewerkers in het omgaan met nieuwe systemen. - Opleveren kennissysteem.	1 mei 2018 1 september 2018 Medio november 2018 1 december 2018 Medio november 2018 1 januari 2019 1 februari 2019 1 maart 2019
2) Afspraken en werkprocessen	- Opstellen werkprocessen en protocollen.	1 juni 2018
3) Huisvesting	- Werkgroep inrichten met KCC en FZ. - Programma van eisen opstellen KCC. - Huisvestingsplan - Uitvoeren huisvestingsplan.	1 juni 2018 1 juli 2018 1 juli 2018 1 november 2018
4) Kwaliteitssysteem / kwaliteit gesprekken	- Interviews en talentgesprekken met medewerkers. - Inrichten KCS t.b.v. kwaliteitsbewaking. - Onderzoek naar inzet e-learning, coaching en intervisie.	1 augustus 2018 1 december 2018 1 juni 2018
5) Verbetering organisatie brede inzet KCC	- Onderzoeken op welke punten het KCC de afdelingen van dienst kan zijn. - Afspraken vastleggen over communicatie, bereikbaarheid, en actueel houden van informatie. - Het promoten van het KCC binnen de Goese organisatie en WIZ.	1 september 2018 1 september 2018 1 september 2018
6) Discrepancie zittende medewerkers en uitzendkrachten	- Trainings- en opleidingsplan voor medewerkers (feedback, coaching, efficiënte, klantbenadering).	1 januari 2019
7) Piek- en dal momenten	- Opstellen protocol Piek- en dal momenten.	1 april 2018

4. Projectbeheersing

Beheers aspect Tijd	
Planning	Zie planning onder 3.

Datum:	Versie:	Status: Definitief	Auteur:
KCC Goes van gewoon goed naar excellent		Pagina 7 van 8	

Aandachtspunten	Projectleider bewaakt de voortgang en planning van het project. De aanschaf en implementatie van een klantcontact- en kennissysteem is sterk afhankelijk van het project Zaakgericht werken. Vertraging in dat project betekend ook vertraging voor de werkzaamheden binnen dit project. Indien nodig zal de aanschaf van een KCS en een kennissysteem binnen het project 'KCC Goes van gewoon goed naar excellent' worden uitgevoerd. Het beschikbare budget wordt dan overgeheveld naar dit project.
-----------------	--

Beheer aspect Geld			
Vorbereidingskrediet		Datum besluit:	
Geraamde uitgaven	KCS en kennissysteem € 46.000,--		
Aandachtspunten			

Beheers aspect Informatie	
Voortgangsrapportage	Eén maal per maand wordt gerapporteerd middels een voortgangsgesprek met afdelingshoofd Wilco Lieveense. Het project en de voortgang wordt zo nodig geagendeerd voor het AAO.

5. Risico's

De aanschaf en implementatie van een KCS en kennissysteem is sterk afhankelijk van het project Zaakgericht werken. Vertraging in dat project betekend ook vertraging voor de werkzaamheden binnen dit project.

Beperkte extra beschikbaarheid coördinator door lopende verbetertrajecten, zoals zaakgericht werken.

6. Communicatie

Communicatie binnen het team verloopt door periodieke nieuwsbrief en door terugkoppeling via het afdelingsoverleg. Door werkgroepen te formeren en medewerkers actief te betrekken bij de projectacties is het mogelijk om tot gedragen verbeteringen en meer interactie tussen medewerkers.

Datum:	Versie:	Status: Definitief	Auteur:
KCC Goes van gewoon goed naar excellent		Pagina 8 van 8	