KPI – Bouwsteen Datagestuurde interactie

Inhoud breakout sessie

WIE ZIJN
CRISTEL EN HESTER

INTERACTIEVE SESSIE WAARBIJ WE KENNIS DELEN MET ELKAAR

LEERLUS WERKEN MET DOELEN EN KPI'S OP 3 NIVEAUS

Wie zijn Cristel en Hester?

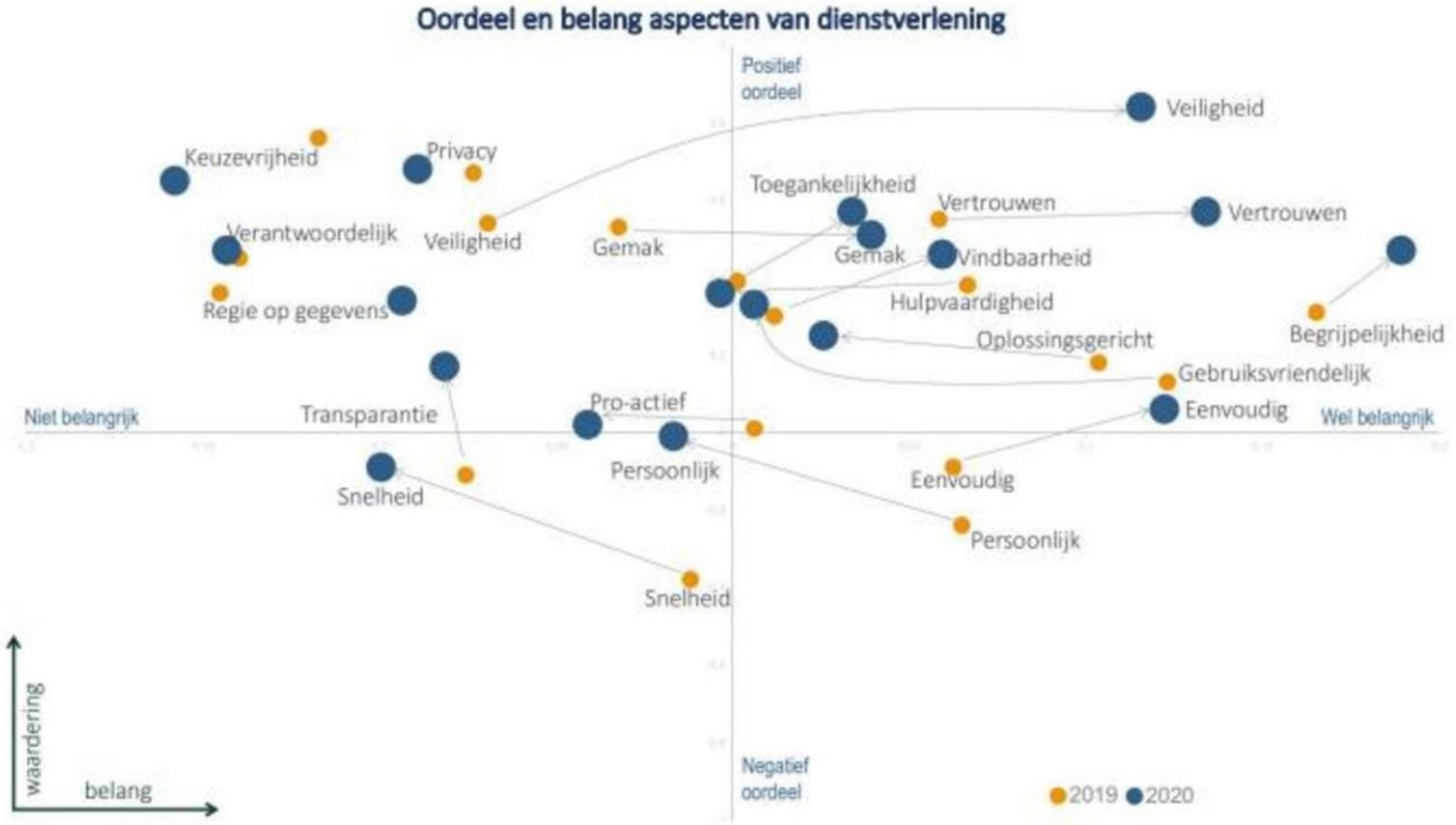
Cristel	Gemeente Oss	Adviseur Dienstverlening
Hester	Gemeente Ooststellingwerf	Programmamanager Dienstverlening

Hoe zitten we erbij? Pin je energie op de emoji's!

Wat vindt de klant het meest belangrijk als het gaat om dienstverlening?

Veiligheid	Vertrouwen	Begrijpelijkheid	Eenvoudig
0	0	0	0

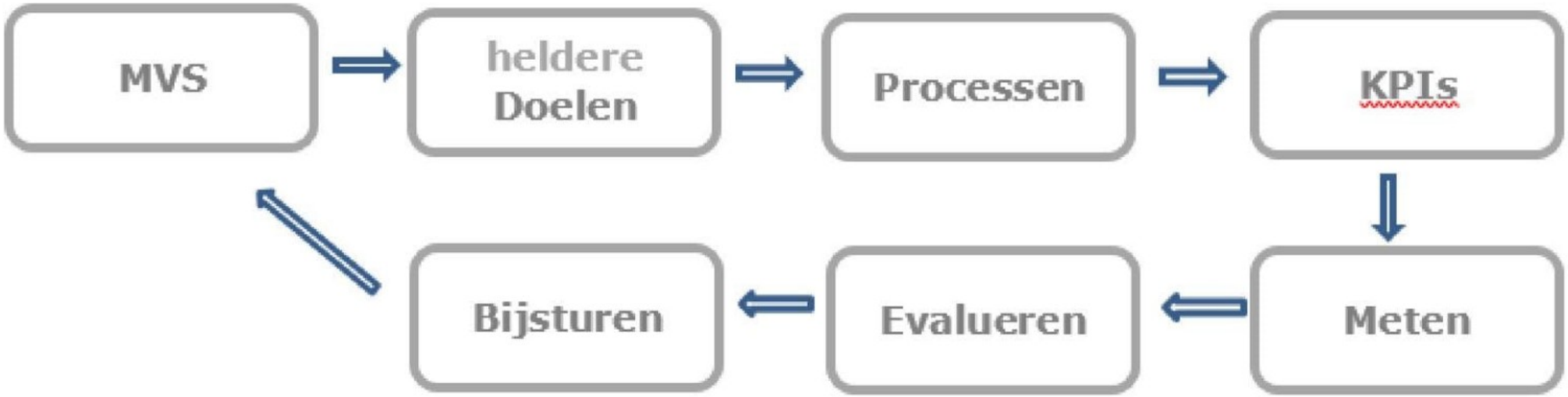
Oordeel en belang aspecten van dienstverlening



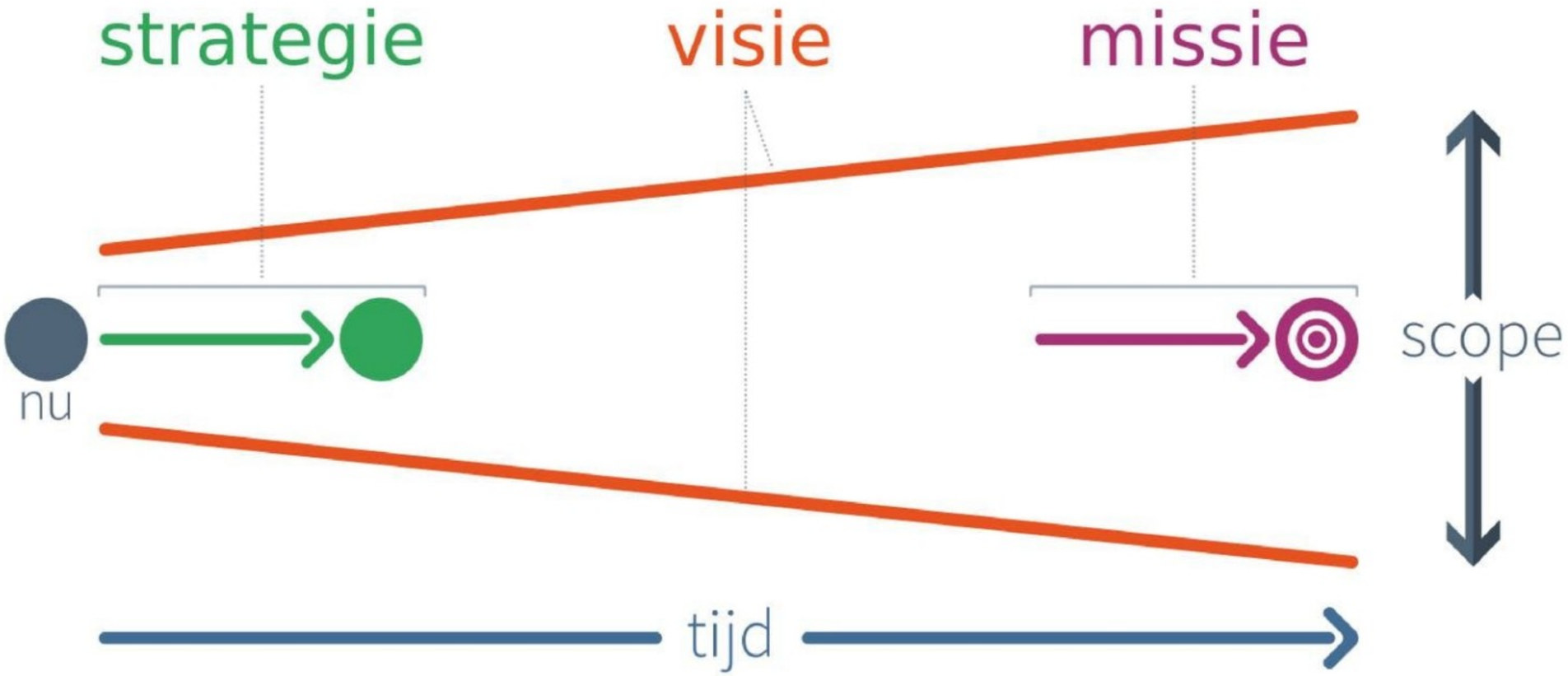
Wie heeft er een organisatiebrede visie op dienstverlening?

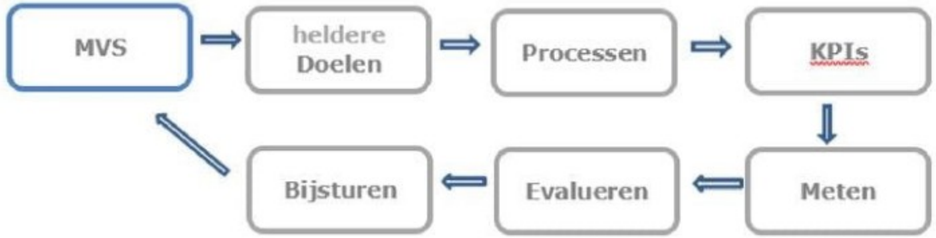
0	0	0
Ja	Nee	Mee bezig

Datagestuurde interactie via Leerlus Visie – Doelen - KPI

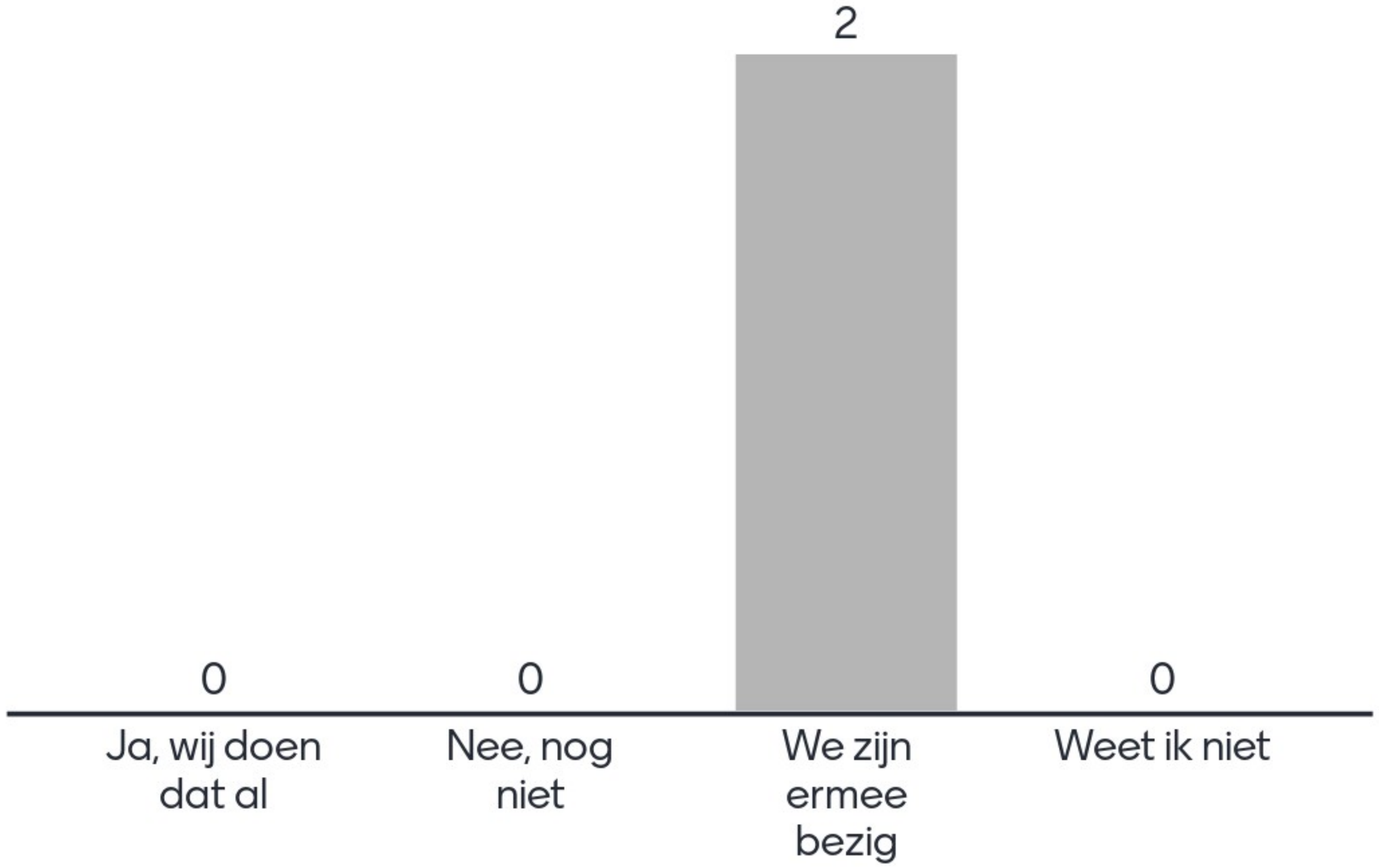


Missie, Visie en Strategie





Wie werkt er al vanuit organisatie brede doelen?



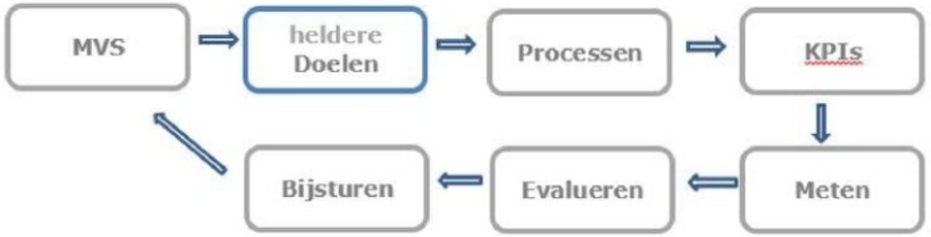
Heldere Doelen

Strategisch Doel
Verhoog klanttevredenheid

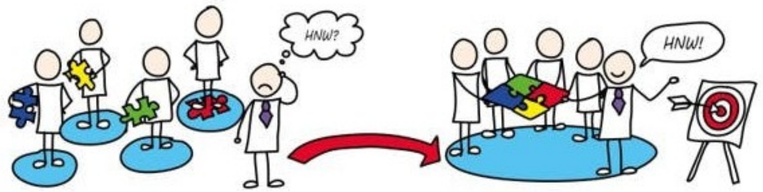
Tactisch Doel
Verhoog tevredenheid van bellers in het KCC

Operationeel Doel
Verhoog tevredenheid van individuele bellers

Organisatie-niveau



Wie heeft klantprocessen in beeld?



0	0	0
Ja	Nee	Wordt aan gewerkt

Klantprocessen

Klantreizen (ik wil reizen, níet ik wil een paspoort)

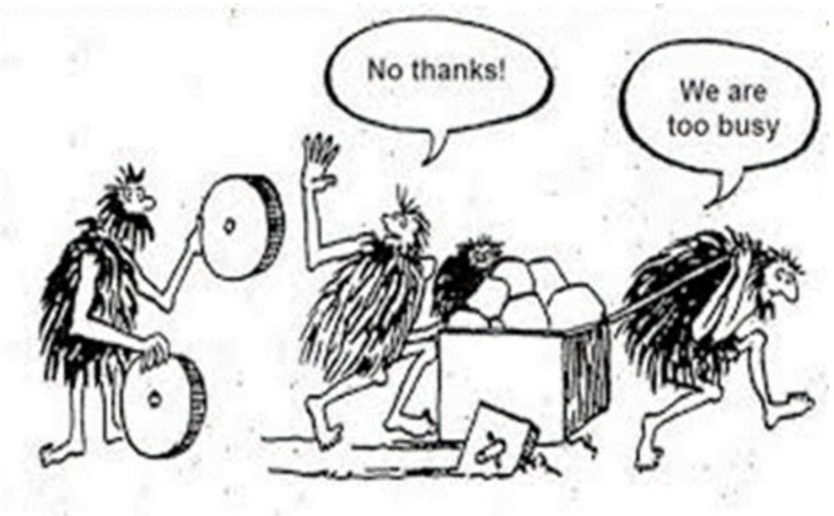
Werkprocessen (interne processen, waar klanten geen last van willen)

Over teams en afdelingen heen

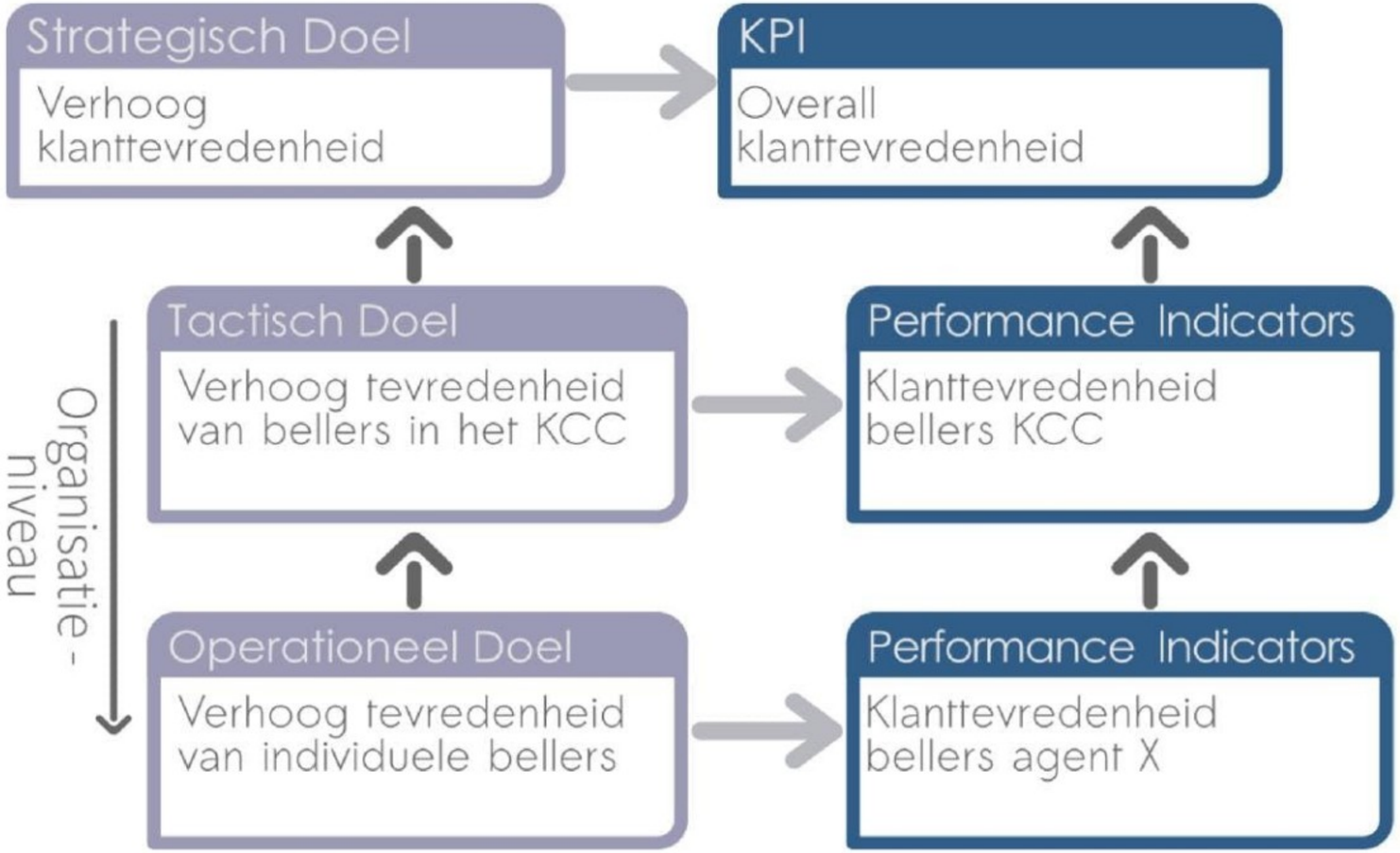
Over kanalen heen

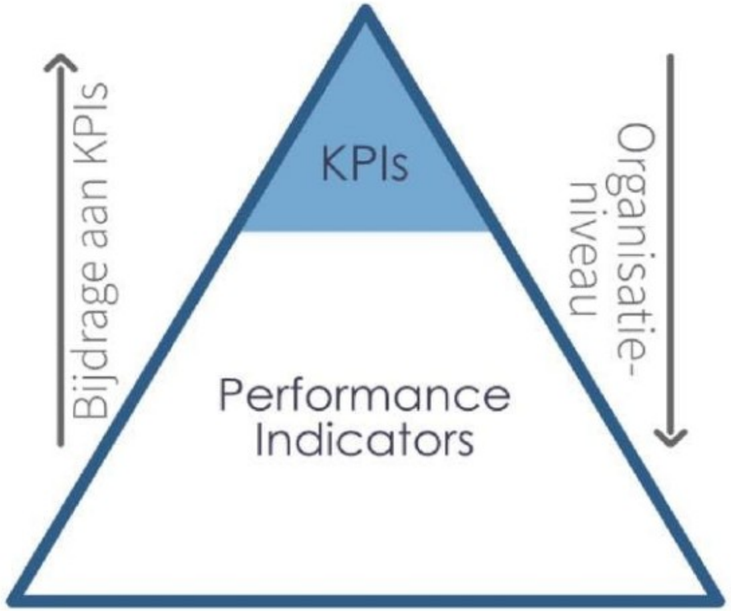
Wie heeft er een kwaliteitshandvest gepubliceerd?

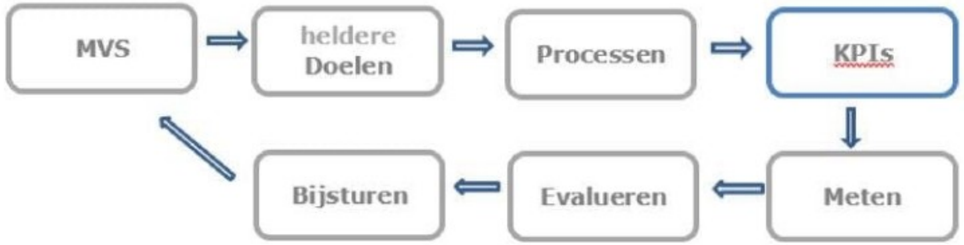
Welke KPI's gebruiken jullie al in je organisatie?



KPI op 3 niveaus – KPI boom







Voorbeeld

VNG Realisatie

Gemeente Oss

KPI
Overall klanttevredenheid

Performance Indicators
% doorverwezen

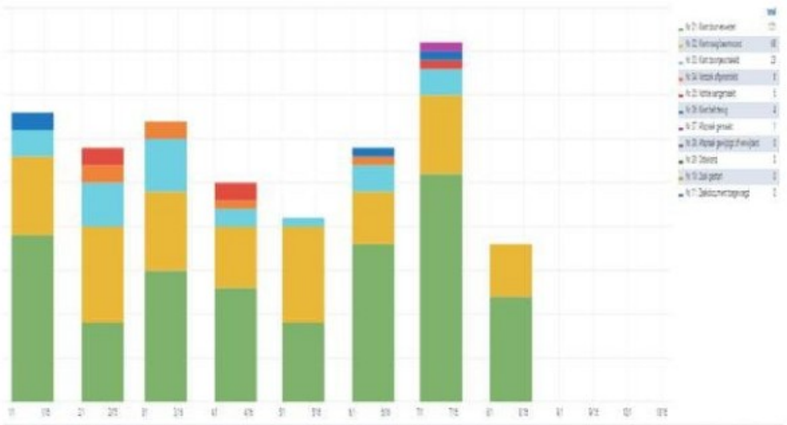
Performance Indicators
onnodige contacten op onderwerp afval/omrin

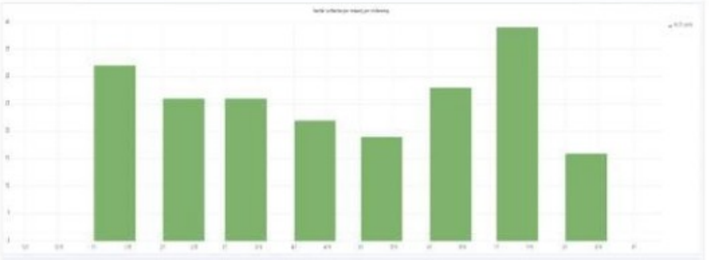
KPI
Overall klanttevredenheid

Performance Indicators
% doorverwezen
(2021: 3,6% (2,6%))

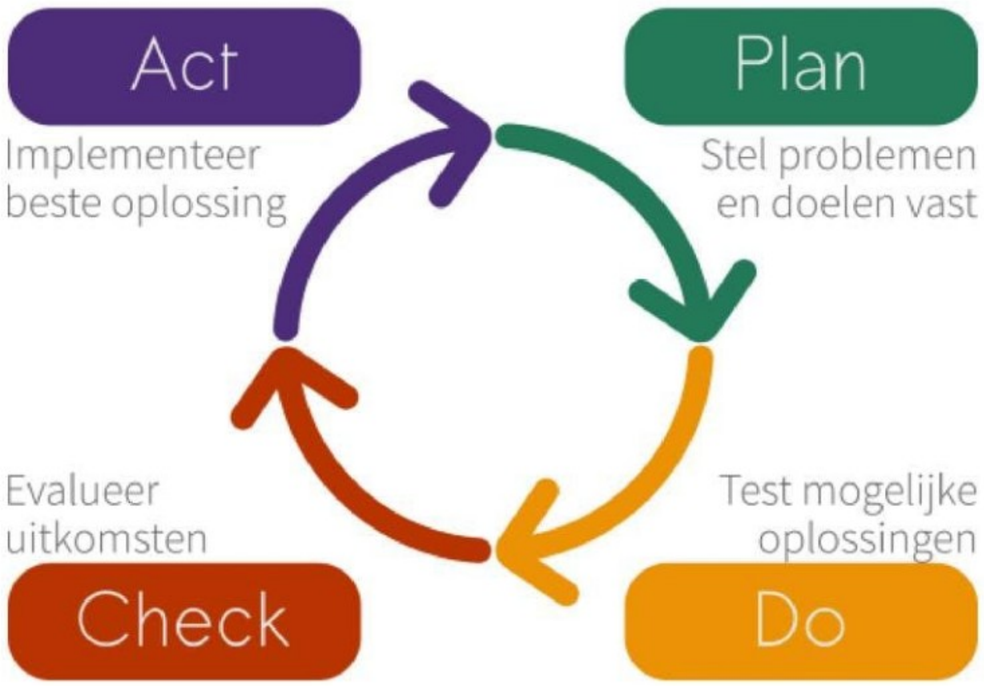
Performance Indicators
Aantal onnodige contacten (juli: 39)

Nr.	Resultaat omschrijving	Aantal	Percentage
	Klant doorgeschakeld	3663	34.4%
	Klantvraag beantwoord	2630	24.7%
	Notitie aangemaakt	1917	18.0%
	Klant belt terug	984	9.3%
	Afspraak gemaakt	656	6.2%
01	Klant doorverwezen	376	3.6%
	Verzoek afgehandeld	249	2.3%
	Afspraak gewijzigd of verwijderd	143	1.3%
	Zaak gestart	14	0.1%
	Onbekend	0	0.0%
	Zaakdocument toegevoegd	0	0.0%
		376 / 10634	3.6% / 100.0%



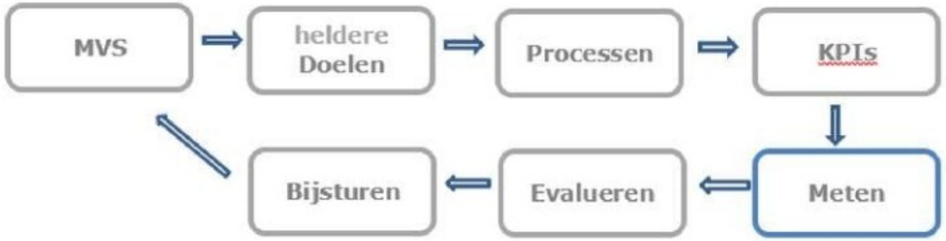


Meten, evalueren en bijsturen



Soorten data

- Kanaaldata (bezoekers, wachttijden, aht, servicelevel, etc)
- Klantbeleving en evaluatie (KTV, CSAT, CES, Social Media monitoring)
- Overige data (financiële data, inhoudelijke data)



Hoe meet je klantervaring

Welke organisatie wil aanhaken voor intervisie bijeenkomsten? Naam organisatie en eventueel suggestie voor thema / verdiepingsonderwerp