



Antwoord© in 6 dagen

2015 komt snel dichterbij en de implementatie van een KCC zorgt in veel organisaties voor de nodige dilemma's en uitdagingen. De doelstelling van de Rijksoverheid is duidelijk: **80% van het gemeentelijke klantcontact wordt direct afgehandeld** in het KCC. Dat percentage is hoog, maar haalbaar. Veruit het grootste gedeelte van vragen van burgers is samen te voegen tot een groep gemeentelijke producten en diensten die goed beheersbaar is. De kunst van het beheersen zit in het maken van heldere afspraken over communicatie, het delen van verantwoordelijkheden en de sturing daarop.

Wat komt er kijken bij het aansluiten van een vakafdeling op het KCC? Welke afspraken zijn nodig voor een prettige samenwerking? Wat heeft het KCC nodig om goed te kunnen werken en wat vraagt dat van een vakafdeling? Antwoorden op deze vragen zijn in een relatief kort tijdsbestek te geven en noodzakelijk voor een optimale gemeentelijke dienstverlening.

KBenP sluit vakafdelingen aan op het KCC. KBenP begeleidt van oriëntatie over doelstellingen en het verhelderen van verantwoordelijkheden tot het daadwerkelijk uitvoeren van een aansluiting. Aan de hand van een **praktische checklist** worden alle cruciale elementen voor een succesvol functionerend KCC doorgenomen. In een zeer kort tijdsbestek is de vakafdeling volledig aangesloten op het KCC en daarmee in staat om 80% van de vragen aan de vakafdeling voor haar rekening te nemen.

Na afloop zijn de volgende resultaten behaald:

- De visie op dienstverlening is helder en scherp gedefinieerd
- De interne en externe bereikbaarheid via verschillende kanalen is gewaarborgd
- De nieuwe rol van het KCC is bekend in de organisatie
- De "knip" tussen het KCC en de vakafdeling is bepaald
- De afspraken over beheer en controle van content zijn gemaakt
- De medewerkers zijn getraind

Eindresultaat: Het KCC beantwoordt 80% van de vragen voor de afdeling

Onze aanpak bestaat uit 3 fasen. De oriënterende fase richt zorgt voor het concreet maken van de doelen en mogelijkheden. Vervolgens wordt er een kort, bondig plan van aanpak opgesteld met praktische stappen en tot slot worden de stappen uitgevoerd en worden alle betrokkenen ondersteund in het eigen maken van de benodigde kennis en vaardigheden

We zoeken in onze aanpak altijd naar de juiste balans tussen doelstellingen vanuit de Rijksoverheid en de lokale context. Voor een fair price van € 5.000 excl. btw **sluiten wij uw vakafdeling verdeeld over 6 dagen aan op het KCC.** Uw betere dienstverlening begint direct.

Waar Antwoord© stopt, gaan wij verder. Heeft u interesse? Neem in dat geval contact op met Robert Vos. Dat kan via robert.vos@kbenp.nl 06-43363409