

Activite

Onderzoek naar verbeteringen van het
proces van
de afdeling KlantenContactCentrum

Onderzoek naar verbeteringen van het proces van de afdeling KCC

Afstudeeronderzoek hoe verbetering van het proces van het KlantContactCentrum kan leiden tot een efficiëntere afhandeling van calls.

Afstudeerscriptie
Opleiding Management, Economie & Recht

Begeleider Haagse Hogeschool
Mw. Van Asseldonk

Opdrachtgever
ActiVite
Dhr. R. Schoffelen

Student
M. Bosman

Inhoud

Samenvatting.....	5
Inleiding.....	7
Doelstelling.....	8
Vraagstelling.....	8
Onderzoeksvragen.....	8
Onderzoeksmethodiek	9
Deskresearch	9
Fieldresearch	9
1. Organisatie beschrijving	11
1.1 Organisatie	11
1.2 Organisatiestructuur	11
1.3 Afdeling KlantenContactCentrum (KCC).....	13
2. Systemen (Helios, Kennisbank en Klantbeeld).....	14
2.1 Helios Front-Office	14
2.2 Kennisbank	14
2.3 Klantbeeld	14
3. Huidige werkproces KCC.....	16
4. Klanten en vraagstukken.	18
4.1 Klanten	18
4.2 Medewerkers	19
4.3 Zakelijke telefoongesprekken.....	19
4.4 Onderzoeksresultaten	20
4.4.1 RVE Zorg	21
4.4.2 RVE Gespecialiseerde Zorg	23
5. De knelpunten en verbeterpunten van het huidige werkproces uit het perspectief van de medewerkers van het KCC	25
5.1 Systemen	25
5.2 RVE Zorg	25
5.3 RVE Gespecialiseerde Zorg	25
5.4 Medewerkers	25
5.5 Ledenorganisatie	26

6. Opinie van management/directie van andere RVE's over een verandering in het huidige werkproces.....	27
6.1 RVE Zorg	27
6.2 RVE Gespecialiseerde Zorg.....	27
7. Op welke wijze kunnen medewerkers van het KCC vragen/onderwerpen zelf afhandelen en wat is hiervoor de beste methode?.....	28
8. Conclusie en advies	30
8.1 Systemen	30
8.2 RVE Zorg	30
8.3 RVE Gespecialiseerde Zorg.....	31
8.4 Medewerkers	32
8.5 Ledenorganisatie	32
Bibliografie	33
Bijlage I Processchema	34
Bijlage II Meting.....	35
Bijlage III Interview medewerkers KCC.....	36
Bijlage IV Interview RVE Zorg	38
Bijlage V Interview RVE Gespecialiseerde Zorg.....	40

Samenvatting

Stichting Activite is een organisatie die op professionele wijze, met gespecialiseerde mensen een compleet pakket aan dienstverlening biedt op het gebied van verblijf, (behandeling), verpleging, verzorging, huishoudelijke hulp, begeleiding advies, instructie, voorlichting, preventie, mantelzorgondersteuning, en een Ledenorganisatie. Het aanbod is gericht op mensen die, met name in de thuissituatie en in verzorgingshuizen, ondersteuning nodig hebben.

In 2005 werd 80% als beoogde percentage calls, dat door medewerkers van het KCC afgehandeld kon worden, neergezet. Dit percentage is niet neergezet uit kwaliteitsnormen maar om te kunnen meten en richting dit percentage te kunnen sturen. De laatste jaren is deze doelstelling echter niet behaald, en momenteel is het percentage calls dat door KCC medewerkers zelf wordt afgehandeld rond de 40%. Om de doelstelling van 80% te halen is het dus van belang dat calls efficiënter moeten worden afgehandeld.

Middels oriënterende gesprekken met Roel Schoffelen en Sandra van Beek, beiden werkzaam bij ActiVite als respectievelijk Manager KCC en Senior medewerker KCC, heb ik mijzelf verdiept in het probleem en de benodigde informatie opgedaan voor het onderzoek.

De Doelstelling luidt als volgt: een helder beeld krijgen en een advies geven, of een verbetering van het proces kan leiden tot een efficiëntere afhandeling van calls, voor alle bovengenoemde betrokken partijen, zodat de 80% kan worden gehaald.

De vraagstelling luidt als volgt: op welke manier kan een verandering in het proces leiden tot een efficiëntere afhandeling van de calls door het KCC?

Om een goed beeld te krijgen is er over een termijn van 5 weken een turflijst bijgehouden. In totaal zijn er 2086 calls geturfd. Er kwamen 1365 calls over RVE zorg en 721 calls over RVE Gespecialiseerde Zorg binnen. Deze calls zijn onderverdeeld in klanten en medewerkers.

Door middel van interviews met medewerkers van het KCC zijn er een aantal onderwerpen besproken. De onderwerpen die besproken zijn, zijn de systemen, samenwerking met de afdelingen RVE Zorg en RVE Gespecialiseerde Zorg en de medewerkers die naar ActiVite bellen. Het KCC maakt gebruik van verschillende systemen namelijk Helios Front-Office, Kennisbank en Klantbeeld. Er zijn twee interviews afgenomen met de afdelingen RVE Gespecialiseerde Zorg en RVE Zorg. Bij RVE Gespecialiseerde Zorg is er een interview met Susanne Rutten, respectievelijk directrice, afgenomen. Bij RVE Zorg is er een interview met Niek Gootjes en Monique van der Weijden, respectievelijk manager en senior planner, afgenomen.

De adviezen die worden gegeven zijn in vijf onderdelen verwerkt. Hieronder volgt een korte samenvatting van de adviezen:

- alle afdelingen zouden hetzelfde veld in het systeem, veld bijzonderheden, moeten gebruiken, zodat zij de belangrijke informatie kunnen zien als een klant belt;
- medewerkers van het KCC zouden graag willen zien hoe, een bericht die zij hebben doorgestuurd naar de BackOffice, afgehandeld is. Dit is mogelijk als de afdeling ICT verschillende vakjes aanmaakt waarbij de planner kan aanvinken welke actie er is ondernomen bijvoorbeeld contact opgenomen met de klant en/of volledig afgehandeld. De medewerker van het KCC kan dit dan terug zien wanneer de klant nogmaals klant belt;
- de medewerkers van het KCC zouden graag beter op de hoogte willen gehouden door de planners;
- de medewerkers van het KCC willen graag dat de planning klopt in Helios;
- als verbetering van de behandeling van spoedberichten, zou er een ondersteuning van de teammanagers kunnen worden ingeschakeld. Op dit moment is dat zo bij de afdeling Actief Plus en dat werkt goed. Op deze manier worden de berichten op tijd gelezen en kunnen snel behandeld worden. De klanttevredenheid neemt toe omdat zij snel worden geholpen. Dit voorkomt dat klanten terugbellen;
- de medewerker van het KCC kan zelf de afspraken inplannen met bestaande klanten van diëtetiek en pcgs. Nieuwe klanten moeten zij wel doorzetten naar de afdeling. Dit moet telefonisch gebeuren zodat de klant niet hoeft te wachten en gelijk geholpen is. Hierdoor worden de nieuwe klanten gelijk toegevoegd aan het klantenbestand;
- medewerkerlijn in orde maken zodat medewerkers snel doorverbonden worden met hun planner en/of teammanager. Het percentage calls zal dan verminderen en blijven er alleen calls over van medewerkers waarvan hun planner en/of teammanager niet staat ingelogd of in gesprek is;
- medewerkers van het KCC nemen taken over van de ledenorganisatie en schrijven bestaande klanten direct in voor bepaalde diensten.

Inleiding

“ActiVite is een maatschappelijke zorgonderneming die zich beweegt op de publieke en private zorgmarkt in de regio West- en Midden-Nederland. Zij bieden producten en diensten die ouderen in staat stellen zo lang mogelijk in hun eigen leefomgeving te functioneren, waarbij kwaliteit van leven het uitgangspunt vormt.” (ActiVite, 2012)

Activite is, mede door een fusie, sterk gegroeid in omvang. Met deze groei in omvang is de telefonische bereikbaarheid van de organisatie een belangrijk speerpunt geworden. Uit intern onderzoek is echter gebleken dat hieromtrent problemen bestaan.

Middels oriënterende gesprekken met Roel Schoffelen en Sandra van Beek, beiden werkzaam bij ActiVite als respectievelijk Manager KCC en Senior medewerker KCC, heb ik mijzelf verdiept in het probleem en de benodigde informatie opgedaan voor het onderzoek.

Binnen ActiVite is er sprake van een Front-Office en een BackOffice. De Front-Office is het klantencontactcentrum (KCC) waar alle vragen centraal binnenkomen. De BackOffice bevindt zich binnen de Resultaat Verantwoordelijke Eenheden (RVE's) waar planners en teammanagers bereikbaar zijn om vragen op de te vangen en te kunnen beantwoorden, welke worden doorgezet vanuit de Front-Office. Per week varieert het aantal binnenkomende telefoongesprekken (ook wel calls genoemd) bij het KCC. Dit kan variëren van bijvoorbeeld 400 tot 800 per week.

Wat betreft de telefonische bereikbaarheid van het KCC zijn de diversiteit aan vragen en afhandelingsnelheid aandachtspunten. Onder afhandelingsnelheid verstaan we de wachttijd en de gespreksduur. De gewenste wachttijd is neergezet op 30 seconden en de gemiddelde gespreksduur op 2 minuten. Hier wordt momenteel aan voldaan.

De diversiteit aan vragen is echter toegenomen door de fusie. Er komen nu ook vragen binnen over bijvoorbeeld de woonservicecentra en ziekmeldingen van medewerkers van verzorgingshuizen.

In 2005 werd binnen ActiVite 80% als beoogde percentage calls, dat door medewerkers van het KCC afgehandeld kon worden, neergezet. Dit percentage is niet neergezet uit kwaliteitsnormen maar om te kunnen meten en richting dit percentage te kunnen sturen. De laatste jaren is deze doelstelling echter niet behaald, en momenteel is het percentage calls dat door KCC medewerkers zelf wordt afgehandeld rond de 40%. Om de doelstelling van 80% te halen is het dus van belang dat calls efficiënter moeten worden afgehandeld.

Als er een call behandeld wordt kan het voor de klant afgehandeld zijn maar dat betekent nog niet gelijk dat het voor de organisatie ook afgehandeld is. De organisatie heeft vaak nog een bericht dat doorgestuurd moet worden naar de BackOffice. De medewerker van KCC geeft aan dat dit zal worden doorgeven en dus is het voor de klant afgehandeld. De medewerker moet nog een aantal werkzaamheden verrichten zodat het voor de organisatie ook is afgehandeld maar dit vergt vaak meer werk.

Wanneer een klant belt om zich aan te melden voor een cursus, maakt de medewerker van het KCC een taak aan, in het systeem, voor de ledenorganisatie. De ledenorganisatie belt vervolgens de klant om een afspraak te maken. Voor de medewerker van het KCC is het hiermee afgehandeld echter voor de klant nog niet want daar moet nog een afspraak mee worden gemaakt. De ledenorganisatie, de BackOffice, moet de klant terugbellen om een afspraak te maken. Dan is het volledig afgehandeld voor de klant en de organisatie. Een ander voorbeeld is dat de klant belt om te zeggen dat morgen geen zorg nodig is omdat men een dagje weg gaat. De medewerker van het KCC moet via klantbeeld een bericht doorsturen naar de planner om door te geven dat de klant morgen geen zorg nodig heeft. Voor de medewerker van het KCC en de klant is volledig afgehandeld maar voor de planner, de BackOffice, niet. Die moet de planning wijzigen en de medewerker op de hoogte stellen.

Tijdens het oriënterende interview zijn er verschillende partijen besproken. De omgeving van dit onderzoek omvat verschillende partijen:

- RVE Bedrijfsvoering;
- RVE Zorg;
- RVE Gespecialiseerde Zorg;
- klanten die bellen naar KCC;
- medewerkers van het KCC.

Actief Plus, dat valt onder RVE Welzijn en Preventie, wordt niet in dit onderzoek besproken omdat er een andere afspraak is tussen het KCC en de afdeling Actief Plus. De afspraak is dat Actief Plus grotendeels van de vragen zelf willen beantwoorden en dat het KCC de calls doorzet. De vragen, zoals hoe laat de medewerker komt en welke medewerker er komt, beantwoordt de medewerker van het KCC wel.

Doelstelling

Een helder beeld krijgen en een advies geven, of een verbetering van het proces kan leiden tot een efficiëntere afhandeling van calls, voor alle bovengenoemde betrokken partijen, zodat de 80% kan worden gehaald.

Vraagstelling

Op welke manier kan een verandering in het proces leiden tot een efficiëntere afhandeling van de calls door het KCC?

Onderzoeksvragen

- Op welke manier wordt er gebruik gemaakt van de systemen (Helios, Kennisbank en Klantbeeld)?
- Wat is het huidige werkproces van het KCC?

- Wie zijn de bellers, welke vragen worden gesteld en hoe wordt hiermee omgegaan?
- Welke knelpunten en verbeteringen zien de medewerkers van het KCC zelf in het huidige werkproces?
- Wat is de opinie van het management en directie andere RVE's over de knelpunten en een verbeteringen in het huidige werkproces?
- Op welke wijze kunnen medewerkers van het KCC vragen/onderwerpen zelf afhandelen en wat is de beste methode?

Onderzoeksmethodiek

Deskresearch

Om de doelstelling te realiseren wordt er gebruikt gemaakt van literatuur, internet en rapporten. Hiermee worden de deelvragen behandeld.

Fieldresearch

Observeren

Wanneer mensen worden bevraagd over hun handelen weten zij vaak niet precies wat zij doen of gedaan hebben. Door middel van observeren kan er zelf gezien worden welke actie er wordt ondernomen bij een bepaalde vraag van iemand die belt. Een voordeel van observeren is dat men een compleet beeld krijgt van wat er gebeurt.

Er is gebruik gemaakt van een beschrijvende observatie en een observatieschema. In een beschrijvende observatie wordt alles opgenomen wat men belangrijk en/of opvallend vindt. Een observatieschema wordt ook wel turfsysteem genoemd. Het voordeel van het turfsysteem is dat resultaten beter te vergelijken zijn.

Interview

Er wordt gebruik gemaakt van interviews met de manager van het KCC, senior medewerker van het KCC, twee medewerkers van het KCC, manager van RVE Zorg, senior planner RVE Zorg, directrice RVE Gespecialiseerde Zorg. Er wordt gebruik gemaakt van interviews omdat het onderwerp en doel van het vraaggesprek van te voren zijn vastgelegd.

Hieronder wordt per deelvraag aangegeven hoe dit wordt onderzocht.

- *Op welke manier wordt er gebruik gemaakt van de systemen (Helios, Kennisbank en Klantbeeld) ?*

Door een beschrijvende observatie en interne rapporten zal er een goed beeld ontstaan hoe de medewerker van het KCC omgaat met de systemen en op welke manier zij deze gebruiken in combinatie met welke vragen zij krijgen.

- *Wat is het huidige werkproces van het KCC ?*

Door een beschrijvende observatie op de afdeling en interne rapporten zal er een goed beeld ontstaan van wat er op de afdeling gebeurd en wat het werkproces is.

- *Wie zijn de bellers, welke vragen worden gesteld en hoe wordt hiermee omgegaan?*

Door een beschrijvende observatie en een observatieschema zal er een goed beeld ontstaan wie de bellers zijn, welke vragen zij stellen en hoe de medewerker van het KCC hiermee omgaat.

- *Welke knelpunten en verbeteringen zien de medewerkers van het KCC zelf in het huidige werkproces?*

Door middel van interviews met de manager, senior medewerker KCC en medewerkers van het KCC wordt deze vraag beantwoord.

- *Wat is de opinie van het management en directie van de andere twee RVE's over de knelpunten en een verbeteringen in het huidige werkproces?*

Door interviews met de manager/directie van de twee afdelingen, RVE Zorg en RVE Gespecialiseerde zorg, zal er een goed beeld ontstaan hoe zij over een verandering denken en welke verbeteringen zij zien.

- *Op welke wijze kunnen medewerkers van het KCC vragen/onderwerpen zelf afhandelen en wat is de beste methode?*

Deze vraag wordt beantwoord door middel van alle interviews te analyseren. Ook zullen de bevindingen van de observaties worden aangeven.

1. Organisatie beschrijving

In dit hoofdstuk zal een beschrijving worden gegeven van de organisatie. Hierin komen de organisatie, de organisatiestructuur en informatie over de afdeling KlantenContactCentrum aan bod.

1.1 Organisatie

Stichting Activite is een organisatie die op professionele wijze, met gespecialiseerde mensen een compleet pakket aan dienstverlening biedt op het gebied van verblijf, (behandeling), verpleging, verzorging, huishoudelijke hulp, begeleiding advies, instructie, voorlichting, preventie, mantelzorgondersteuning, en een Ledenorganisatie. Het aanbod is gericht op mensen die, met name in de thuissituatie, ondersteuning nodig hebben.

Stichting ActiVite is op 1 januari 2008 ontstaan uit een fusie van de Stichtingen Thuiszorg Groot Rijnland, Woonzorgcentra LAS en Stichting Zorgkompas. Het werkgebied van Stichting ActiVite omvat de werkgebieden Midden en West Nederland.

Bij Stichting ActiVite werken momenteel ongeveer 3200 medewerkers in zo'n 1200 formatieplaatsen.

Stichting ActiVite werkt nauw samen met diverse andere organisaties, zoals bijvoorbeeld de gemeenten, huisartsen, ziekenhuizen, de GGD, verpleeg- en verzorgingshuizen, jeugdhulpverlening. (ActiVite, 2008)

1.2 Organisatiestructuur

Stichting ActiVite wordt bestuurd door een Raad van Bestuur die uit een voorzitter en een lid bestaat. De Raad van Bestuur is verantwoording schuldig aan de Raad van Toezicht. De gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het beleid van de organisatie ligt bij het voltallig managementteam: de twee leden van de Raad van Bestuur en de directeurs van de vijf Resultaat Verantwoordelijke Eenheden, de bestuurssecretaris en de leden van de concernstaf. De bestuurssecretaris en controllers adviseren de Raad van Bestuur en Management.

ActiVite kent vijf Resultaat Verantwoordelijke Eenheden (RVE): Welzijn & Preventie, Zorg, Gespecialiseerde Zorg, Intramurale Dienstverlening en Bedrijfsvoering.

RVE Zorg

De RVE Zorg levert de zorg die vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) gefinancierd wordt. Binnen deze RVE vinden we de cluster Verzorging en Ontmoetings Centrum Dagverzorging (OCD).

RVE Gespecialiseerde Zorg

De RVE Gespecialiseerde Zorg levert de zorg die voornamelijk door de zorgverzekeraars

gefinancierd wordt en bestaat uit de clusters Verpleging en Gespecialiseerde zorg (gespecialiseerde verpleging en diëtetiek). Binnen deze RVE vinden we ook het Acute Zorg Team, dat acute en ongeplande zorg levert. Ook Bureau Doorstroom is een onderdeel van de RVE Gespecialiseerde Zorg.

RVE Welzijn & Preventie

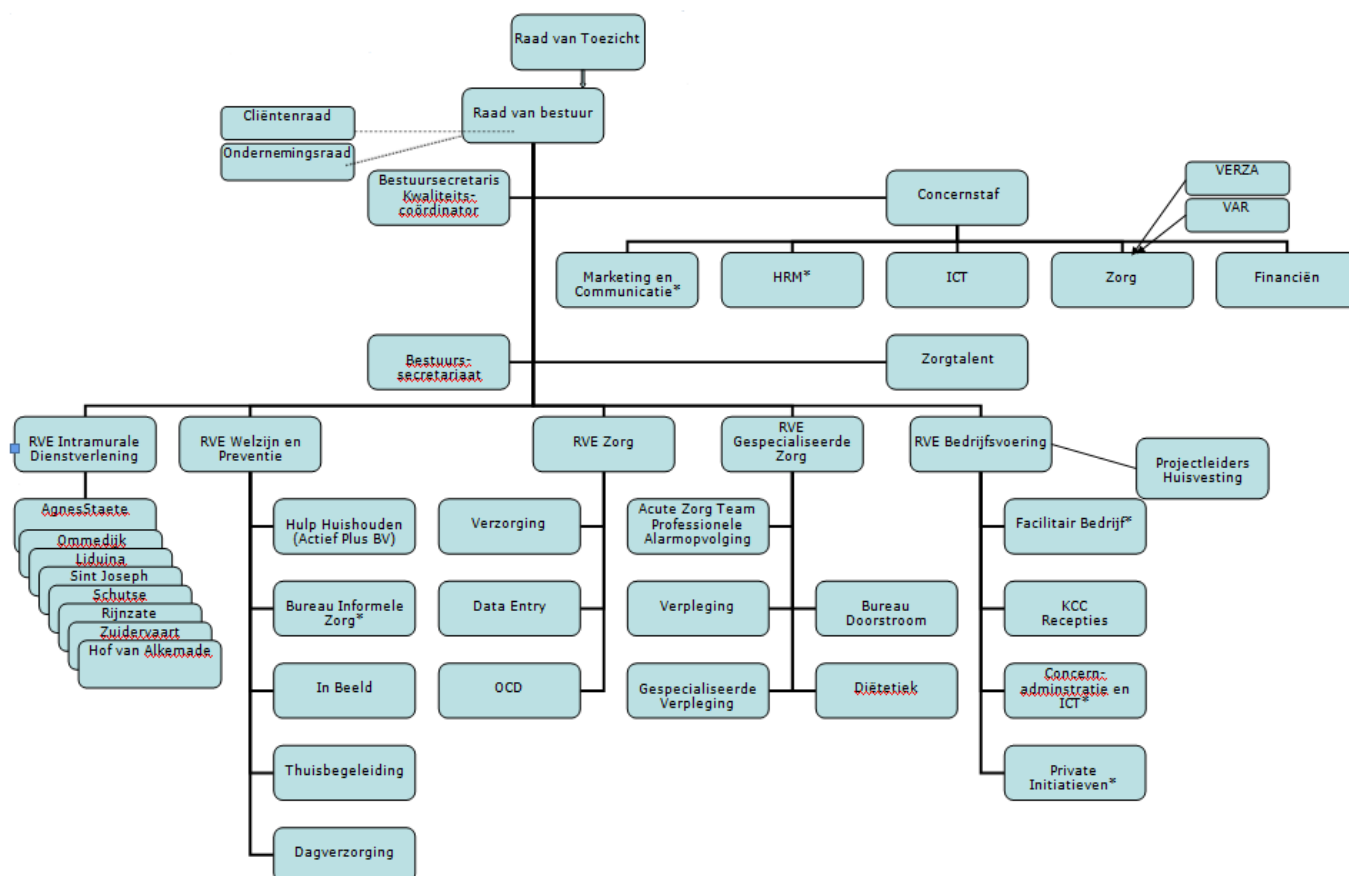
De RVE Welzijn & Preventie levert de zorg die voornamelijk door de gemeenten wordt gefinancierd en de zorg die door de klanten zelf wordt betaald. Hieronder vallen: Actief Plus (afdeling die gaat over Hulp bij het Huishouden), Bureau Cursussen & Diensten, Thuisbegeleiding, Dagverzorging en Klant In Beeld (Zorg op afstand).

RVE Intramurale Dienstverlening

De RVE Intramurale Dienstverlening levert AWBZ-zorg waarbij huisvesting is geïndiceerd. De klant woont hierbij intern in één van de acht woonzorgcentra: ActiVite Agnes, ActiVite De Schutse, ActiVite Ommedijk, ActiVite Liduina, ActiVite Rijnzate, ActiVite Sint Joseph, ActiVite Zuidervaart en ActiVite Hof van Alkemade.

RVE Bedrijfsvoering

De RVE Bedrijfsvoering bestaat uit het Klanten Contact Centrum, het Facilitair Bedrijf en ICT en Concernadministratie. (ActiVite, 2008)



1.3 Afdeling KlantenContactCentrum (KCC)

Het KCC bestaat sinds 2005. Het KCC valt onder de RVE bedrijfsvoering en vormt het eerste contact punt voor klanten die vragen aan ActiVite stellen, via de telefoon, email of aan de balie. Het KCC behandelt vragen van klanten zoveel mogelijk zelf. Indien het KCC de vraag niet kan beantwoorden, zet het vragen door naar de juiste afdeling of medewerkers binnen ActiVite. Er werken 60 medewerkers bij het KCC, bijna allen op parttime basis, daarvan zijn 35% oproepkrachten.

Het KCC is elke dag bereikbaar tussen 07:00 uur en 23:00 uur. Elke dag tussen 23:00 uur en 07:00 uur draagt het KCC zorg voor een automatische doorschakeling over naar Ringzorg.

De doelen van het KCC zijn:

- juiste definiëring en beantwoording van de gestelde vraag van de klant;
- beller zo nodig doorverbinden naar de juiste afdeling en/of medewerker van ActiVite;
- bereikbaarheid voor klanten, voor het beantwoorden van de vraag volgens de gestelde bereikbaarheidsnormeringen. (De wachttijd van 30 seconden en de gespreksduur van gemiddeld 2 minuten);
- vastleggen van klantgegevens en opbouwen historische gegevens van klantcontacten in het systeem.

De volgende nummers staan in verbinding met het KCC:

- algemene telefoonnummer van ActiVite (071-5161415);
- medewerkerlijn (071-5161315);
- persoonsalarmering (071-5161306);
- actief plus (071-5161329);
- Algemeen nummer van een woonservicecentrum van ActiVite (verschillende nummers per woonservicecentrum).

Het KCC maakt gebruik van verschillende systemen zoals:

- Helios Front-Office (applicatie voor inzage in zorgplanning);
- Kennisbank (applicatie waar centraal documenten t.b.v. het KCC worden bewaard zoals werkinstructies, telefoonlijsten en roosters);
- Klantbeeld (applicatie voor het raadplegen en vastleggen van klantgegevens).
(ActiVite, 2008)

Deze systemen zullen in het volgende hoofdstuk verder worden uitgewerkt.

2. Systemen (Helios, Kennisbank en Klantbeeld).

Het KCC maakt gebruik van verschillende systemen. In dit onderdeel wordt er een beschrijving gegeven van de systemen waar zij mee werken. Allereerst over Helios Front-Office daarna over Kennisbank en ten slotte over klantbeeld.

2.1 Helios Front-Office

“Helios is een integraal informatiesysteem ter ondersteuning van de processen binnen de zorg (thuiszorg, verzorgings-, verpleeghuizen en gehandicaptenzorg) en biedt als totaalsysteem ondersteuning aan de front- en BackOffice van zorginstellingen in de zorgsector. Het gehele informatieproces wordt ondersteund met proces- en managementinformatie. Alle gegevens van cliënten, klanten en bewoners maar ook gegevens van potentiële klanten worden in één systeem (en één database) vastgelegd.” (Microsoft, 2012)

De medewerker van het KCC kan in Helios Front-Office de indicatie van de klant zien. Ook kan men zien wat er staat ingepland onder andere hoe laat de zorg is en welke medewerker staat ingepland. De medewerker kan informatie opzoeken over de medewerker. Zoals het niveau, personeelsnummer, adres en telefoonnummer. Als de klant belt om informatie te vragen over de planning kan de medewerker van het KCC de medewerker bellen om na te vragen of er wijzigingen zijn die doorgegeven kunnen worden aan de klant.

2.2 Kennisbank

Kennisbank is een applicatie waar centraal berichten en document worden bewaard. Ook worden in kennisbank telefoonnummers geregistreerd. Kennisbank wordt gebruikt door medewerkers als een zoeksysteem met informatie die de medewerkers ondersteunt bij het beantwoorden van vragen van klanten. De vragen van klanten zijn divers. De kracht van een kennisbank is dat alle informatie die erin opgeslagen is, goed vindbaar is. (CVision, 2012)

In de kennisbank is een zoekfunctie waar de medewerker van het KCC bijvoorbeeld een medewerker, een telefoonnummer van een medewerker en de werkdagen van een medewerker kan opzoeken. Ook kunnen er instructies, handleidingen en roosters in worden opgezocht. Medewerkers kunnen een eigen “favorieten” aanmaken zodat zij veel gebruikte documenten apart kunnen zetten. Gelezen documenten worden gearchiveerd en kunnen door een verkenner of zoekfunctie worden teruggevonden.

2.3 Klantbeeld

ICT heeft in samenwerking met MostWare, een ICT bedrijf, een Klantbeeld applicatie ontwikkeld die samenwerkt met het Astium telefoonsysteem. Dit systeem herkent de klant

die belt, als deze in het systeem staat. Ieder inkomend gesprek wordt als een contactmoment met de klant geregistreerd, waardoor een historie van de communicatie met de klant ontstaat. In veel gevallen wordt bij een dergelijk contactmoment in klantbeeld een taak aangemaakt. Een taak wordt door het KCC toegewezen aan een taakgroep.

De taken zijn binnen klantbeeld in te zien in een taakoverzicht. Hierin kan de afhandeling worden bewaakt. Teammanager, planner van dienst of medewerkers bekijken het taakoverzicht en handelen de taken af of kennen deze toe aan een collega.

Taken die voorkomen zijn adreswijzigingen, telefoonnummer wijzigen, klant heeft later in de week geen zorg nodig, spoedbericht naar de planner omdat de klant bijvoorbeeld geen zorg heeft gehad, klant is overleden, de klant gaat een week op vakantie en zegt alle zorg die week af of de klant wil graag een andere dag zorg. (ActiVite, 2008)

3. Huidige werkproces KCC

In dit hoofdstuk wordt het huidige werkproces van het KCC beschreven.

Het KCC vormt het eerste contactpunt voor klanten die vragen aan ActiVite stellen, via de telefoon, email of aan de balie. Het KCC behandelt zoveel mogelijk vragen zelf van klanten. Indien het KCC de vraag niet kan beantwoorden, zet het vragen door naar de juiste afdeling of medewerkers binnen ActiVite.

De verantwoordelijkheden van een medewerker van het KCC zijn:

- het opzoeken van de klantgegevens in Helios Front-Office en Klantbeeld;
- juiste informatie doorgeven aan de beller;
- gesprek doorverbinden naar de BackOffice. Als de BackOffice niet telefonisch bereikbaar is, een bericht verzenden, via de klantbeeld of mail, naar de BackOffice;
- gegevens en (klant)contact correct verwerken in Klantbeeld.

In de bijlage I is het processchema opgenomen. (ActiVite, 2008)

Het telefoonnummer dat binnenkomt wordt aan de Klantbeeld applicatie gekoppeld. Indien aanwezig, worden de klantgegevens samen met het telefoon gesprek aangeboden aan het KCC.

Klantbeeld herkent het nummer en de klantgegevens komen naar voren. De medewerker van het KCC vraagt ter controle naar geboortedatum en naam.

Klantbeeld herkent het nummer niet. De medewerker van het KCC vraagt ter controle naar de geboortedatum, de naam en het adres. De medewerker zoekt de klant op in het systeem door middel van het invoeren van de geboortedatum. Vaak komen er meerdere klanten naar voren. Door het checken van de naam en het adres kan de medewerker zien om welke klant het gaat en opent het dossier van de klant.

De medewerker van het KCC inventariseert de vraagstelling van de klant en toetst door het gebruik van de juiste gesprekstechnieken, (doorvragen, samenvatten, feedback geven), of hij/zij de inhoudelijke vraag van de klant goed heeft begrepen. De medewerker van het KCC definieert de klantvraag en beoordeelt of dit afgehandeld kan worden door KCC of door de BackOffice.

Als de klantvraag afgehandeld kan worden door de medewerker zelf verzameld de medewerker informatie door middel van het raadplegen van de systemen klantbeeld, Helios Front Office en Kennisbank. Als de klantvraag niet afgehandeld kan worden door de medewerker van het KCC zelf maar afgehandeld moet worden door de BackOffice, stuurt de medewerker van het KCC een bericht. De medewerker van het KCC kan dit doen via

Klantbeeld, maakt een taak aan in het systeem van de ledenorganisatie, verstuurd een email of verbind telefonisch door naar de BackOffice.

Aan de hand van de gedefinieerde vraag van de klant, de aanvullende informatie die door de klant is verstrekt, instructies uit de belscripts en de geautomatiseerde systemen formuleert de medewerker een antwoord aan de klant. Ook hier maakt de medewerker gebruik van de gesprekstechnieken.

De medewerker van het KCC vraagt aan de klant of de vraag naar tevredenheid is beantwoord. Zo ja, de medewerker van het KCC legt de contactgegevens vast in klantbeeld. Zo nee, de medewerker begint weer bij het definiëren van de klantvraag en vervolgt het proces. (ActiVite, 2008)

Door middel van de observatie zijn dit voorbeelden van gesprekken:

1. De klant wil weten hoe laat de hulp komt. De medewerker kijkt in Helios Front-Office en ziet de planning staan. De medewerker ziet dat de klant 10:00 uur staat ingepland en zegt tegen de klant dat de medewerker tussen kwart voor 10 en kwart over 10 bij de klant kan zijn. Hierdoor weet de klant dat er een speling is van een half uur.
2. De zoon van een klant belt dat zijn moeder is overleden. De medewerker kijkt in klantbeeld of dit al gemeld is. Dit kan de medewerker doen om op een eerder contactmoment te klikken en de notitie te bekijken. Zo niet, de medewerker vraagt wanneer zijn moeder is overleden (datum) en stuurt via klantbeeld een bericht door naar alle afdelingen zodat die op de hoogte zijn.
3. De klant belt dat men met ingang van volgende week gaat verhuizen. De medewerker kijkt in klantbeeld of dit al gemeld is. Zo niet, stuurt de medewerker een mutatie van de adreswijziging met de ingangsdatum. Deze mutatie komt bij de cliëntenadministratie terecht en het adres wordt aangepast.
4. De klant belt dat men volgende week geen zorg nodig heeft. De medewerker stuurt via klantbeeld een bericht naar de juiste afdeling. Dit is geen spoedbericht omdat dit niet binnen een uur gelezen moet worden.
5. De klant belt dat de medewerker vanochtend niet is gekomen en de medicatie niet heeft gehad. De medewerker kijkt in Helios Front-Office wie er ingepland staat en zoekt de medewerker op in Helios Front-Office. De medewerker van het KCC probeert direct contact op te nemen met de medewerker. Als de medewerker opneemt vraagt de medewerker van het KCC of de medewerker gelijk kan langsgaan. Als de medewerker van het KCC de medewerker niet kan bereiken gaat er een spoedbericht via Klantbeeld door naar de planning met de melding of er direct iemand langs kan gaan. De medewerker vertelt de klant welke stappen er zijn ondernomen en dat er alsnog iemand langskomt.

4. Klanten en vraagstukken.

In dit hoofdstuk wordt er een beschrijving gegeven over de inkomende calls en met welke reden wordt gebeld.

Voor het beantwoorden van deze vraag is een analyse, van de klantcontacten van de klanten die met het KCC bellen, vereist.

De klantcontacten worden geregistreerd in het klantbeeld. Uit deze contacten valt op te maken wie er gebeld heeft, met welke reden is gebeld (als hiervan een notitie is gemaakt) en welke actie is ondernomen (direct antwoord van de medewerker van het KCC of doorverbinden met de BackOffice).

Wat de vragen grotendeels complex maakt, en waardoor contact met de BackOffice noodzakelijk is, is dat kennis vereist is van de situatie van de klant om een goed antwoord te kunnen geven. Een vraag kan complex zijn omdat men een reden wil weten en geen genoegen neemt met alleen een gegeven en graag meer willen weten.

Instellingen, bedrijven en organisaties worden vrijwel in alle gevallen doorverbonden met de juiste afdeling (BackOffice), omdat zij vaak een specifieke vraag hebben, waarbij kennis van de situatie vereist is.

4.1 Klanten

Klanten bellen om te vragen hoe laat en op welke dag de medewerker en/of welke medewerker komt en hoe lang de medewerker blijft. De medewerker van het KCC kijkt in Helios Front-Office en ziet op welke dag, hoe laat, en hoe lang de medewerker komt. Zij kunnen dit zien aan de hand van de indicatie en de planning die in Helios staat. Klanten kunnen ook bellen om door te geven dat zij een keer geen zorg nodig hebben, helemaal geen zorg meer willen, de zorg willen herstarten, graag een andere dag zorg willen of meerdere momenten zorg willen.

Klanten kunnen bellen omdat zij gebruik willen maken van de diensten van de ledenorganisatie. De ledenorganisatie biedt servicediensten aan huis, organiseert een groot aantal cursussen op het gebied van gezondheid, welzijn, voeding en dieet. Leden van de Ledenorganisatie profiteren van korting op het gehele cursusaanbod. Iedereen kan lid worden, ook als men geen gebruik maakt van de zorg. (ActiVite, 2012)

De medewerker van het KCC maakt een taak aan en dit komt vervolgens terecht bij de ledenorganisatie.

De afspraak met Actief plus is dat klanten niet telefonisch worden doorverbonden naar de afdeling maar alles wordt via berichten, via klantbeeld, gedaan. Deze berichten worden direct opgepakt en dit verloopt naar tevredenheid. Naar deze calls wordt dus ook geen onderzoek naar gedaan in dit rapport.

4.2 Medewerkers

De reden waarom medewerkers kunnen bellen zijn divers. De calls die binnen komen zijn:

- de planner en/of teammanager is niet te bereiken. Zij bellen dan naar het algemene nummer en komen bij het KCC terecht;
- medewerkers geven door dat ze de afgesproken tijd niet kunnen nakomen bij een klant;
- vragen over hun planning;
- vragen over de gegevens van een klant;
- staan bij een klant die niet open doet;
- na 09:00 uur komen de ziekmeldingen van medewerkers ook bij het KCC binnen;
- intramurale medewerkers kunnen het verzorgingshuis waar zij werken niet bereiken en komen dan terecht bij het KCC.

4.3 Zakelijke telefoongesprekken

Bedrijfsvoering

Organisaties bellen met aanbiedingen naar ActiVite, deze bellen het algemene nummer van ActiVite en komen binnen bij het KCC. Het KCC definieert de vraag en probeert door te verbinden naar de goede afdeling. Als deze niet bereikbaar zijn sturen zij een mail door naar de afdeling.

Bureau Doorstroom

Er zijn afspraken met het KCC en Bureau Doorstroom(BDS) dat Centrum Indicatiestelling Zorg(CIZ), huisartsen en ziekenhuizen doorverbonden worden met BDS.

Ziekenhuizen bellen meestal naar de rechtstreekse lijn van deze afdeling. Wanneer een ziekenhuis naar het algemene nummer belt weet het KCC dat er doorverbonden moet worden naar de afdeling BDS. Ook worden nieuwe klanten met een zorgvraag doorverbonden met BDS.

Doorverwijzingen

Men belt naar ActiVite om informatie te krijgen over bijvoorbeeld hulpmiddelen. Hiervoor moet men bij de Vegro, organisatie die hulpmiddelen levert, zijn. De medewerker van het KCC geeft het nummer van de Vegro door.

De medewerkers van het KCC krijgen ook vragen over bijvoorbeeld tafeltje dek je, alarmeringsapparaat, klussendienst, computerhulp. Als ActiVite de diensten zelf niet levert of niet kan leveren verwijzen de medewerkers van het KCC door naar andere organisaties zoals Radius en/of Participe.

Er komen calls binnen waarbij de medewerker van het KCC de mensen doorverwijst naar de huisarts, ziekenhuis en zorgverzekeraar. Bij specifieke vragen verwijst de medewerker de mensen ook door naar patiëntenverenigingen. Heel incidenteel moet de medewerker van het

KCC men doorverwijzen naar 112.

Ook komen er vragen binnen over de eigen bijdrage en rekeningen. Men verwijst dan door naar het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

De medewerker van het KCC krijgt vragen over de indicatie voor de huishoudelijke hulp.

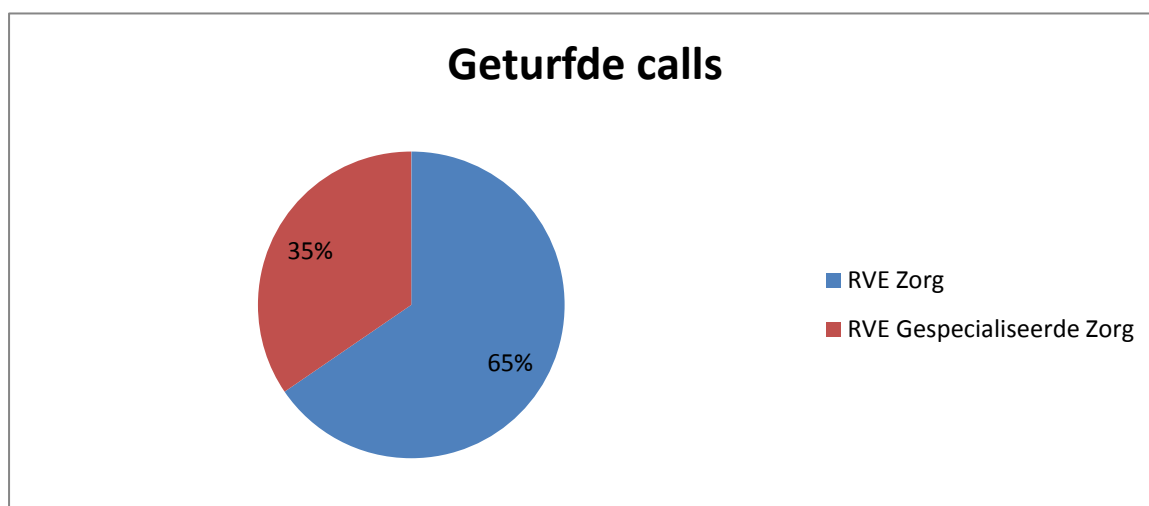
Deze vragen horen bij de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de medewerker verwijst dan ook door naar de gemeente waar het WMO loket is gevestigd.

Verkoop

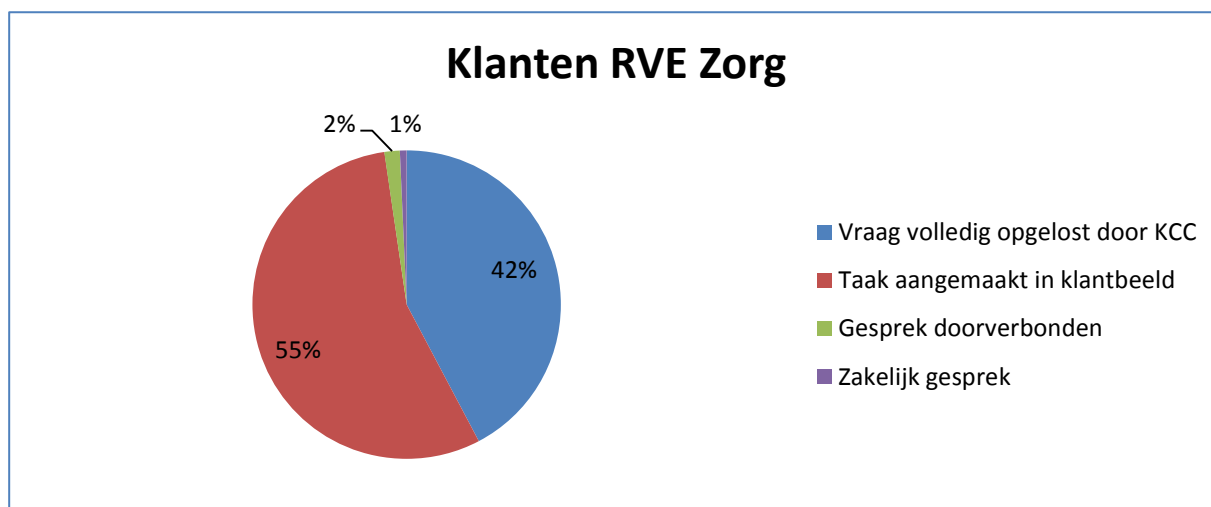
Klanten bellen met een acute zorgvraag en hebben geen indicatie. ActiVite regelt dat er een medewerker heen gaat als ActiVite geen indicatie heeft kunnen regelen ontvangt de klant een rekening van de geleverde zorg. Ook belt men over een abonnement voor de personen alarmering. Voor sommige diensten is een vergoeding vanuit de zorgverzekeraar. Maar ook als dit niet vergoed wordt dan biedt ActiVite deze diensten wel aan. De klant krijgt dit te horen en krijgt een rekening voor de geboden diensten.

4.4 Onderzoekresultaten

Om een goed beeld te krijgen is er over een termijn van 5 weken een turflijst bijgehouden. Deze meting zit in de bijlage II bijgevoegd. In totaal zijn er 2086 calls geturfd. Er kwamen 1365 calls over RVE zorg en 721 calls over RVE Gespecialiseerde zorg binnen.



4.4.1 RVE Zorg

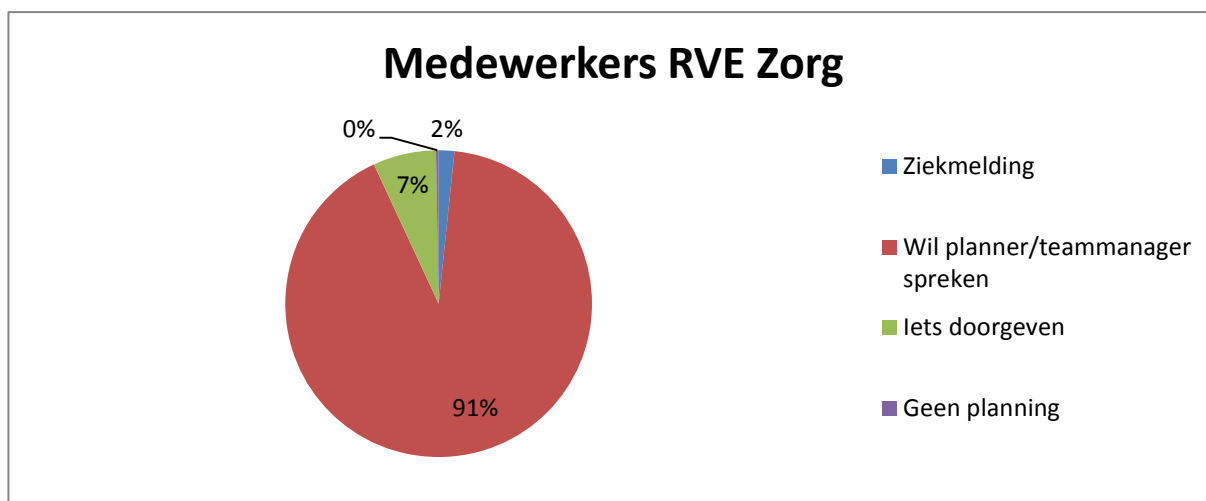


Figuur 1

Er is een turflijst bijgehouden per week. De medewerkers van het KCC is gevraagd om deze lijsten bij te houden en te turven welke calls, per RVE, zij zelf hebben afgehandeld, door moesten zetten via het systeem naar de BackOffice, gesprek hebben doorverbonden of dat het om een zakelijk gesprek ging.

Uit figuur 1 blijkt dat:

- tenminste 420 van de 994 geturfde calls met klanten afgehandeld kon worden een medewerker van het KCC zelf. Dit betreft 42%;
- tenminste 551 van de 994 geturfde calls met klanten de medewerker van het KCC een bericht moest doorsturen naar de BackOffice. Dit betreft 55%;
- tenminste 16 van de 994 geturfde calls met klanten de medewerker van het KCC het gesprek heeft doorverbonden. Dit betreft 2%;
- tenminste 7 van de 994 geturfde calls met klanten een zakelijk gesprek was. Dit betreft 1%.



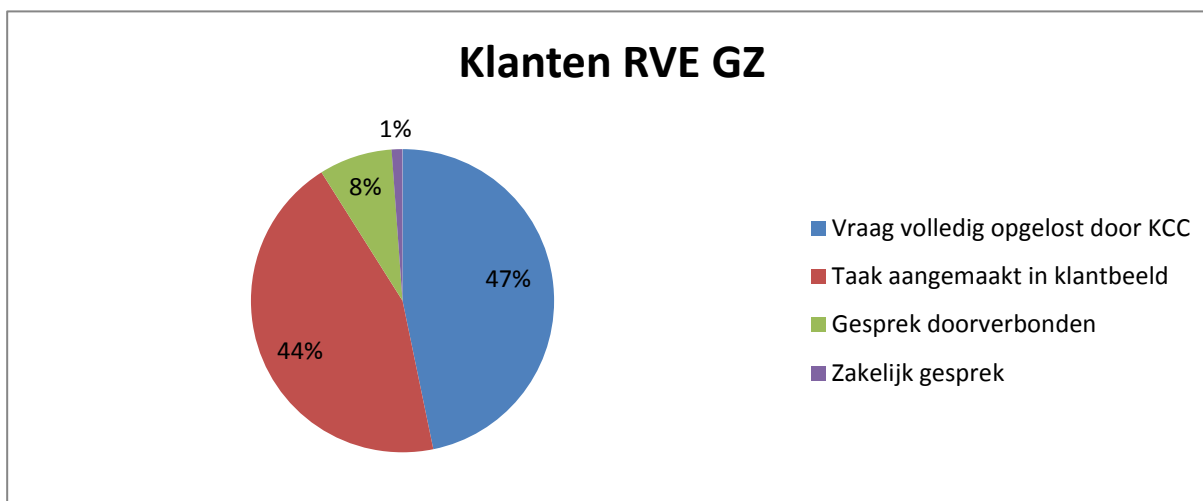
Figuur 2

Er is een turflijst bijgehouden per week. De medewerkers van het KCC is gevraagd om deze lijsten bij te houden per en te turven welke telefoongesprekken van medewerkers, per RVE, binnen kwamen. Ook is hen gevraagd deze te splitsen in ziekmelding, wil planner/teammanager spreken, wil iets doorgeven of heeft geen planning ontvangen.

Uit figuur 2 blijkt dat:

- tenminste 6 van de 371 geturfde calls de medewerker van het KCC een ziekmelding van een medewerker binnen kreeg. Dit betreft 1,4%;
- tenminste 330 van de 371 geturfde calls de medewerker van het KCC een medewerker moest doorverbinden met een planner/teammanager. Dit betreft 89%;
- tenminste 24 van de 371 geturfde calls de medewerker van het KCC een medewerker kreeg die iets wilde doorgeven. Dit betreft 6,4%;
- tenminste 1 van de 371 geturfde calls de medewerker van het KCC een medewerker kreeg die geen planning had ontvangen. Dit betreft 0,2%.

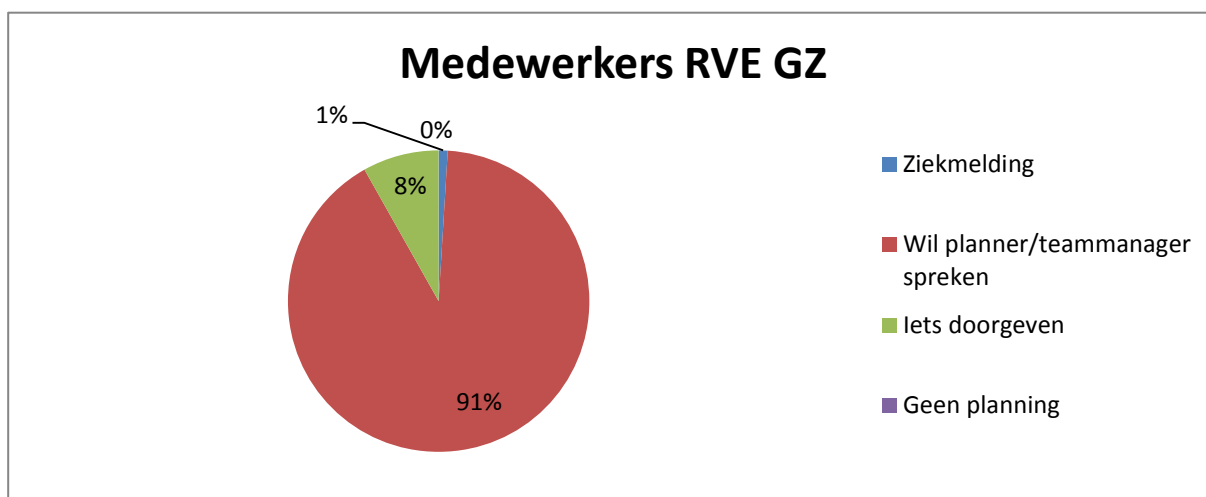
4.4.2 RVE Gespecialiseerde Zorg



Figuur 3

Uit figuur 3 blijkt dat:

- tenminste 245 van de 513 geturfde calls met klanten afgehandeld kon worden een medewerker van het KCC zelf. Dit betreft 47%;
- tenminste 232 van de 513 geturfde calls met klanten de medewerker van het KCC een bericht moest doorsturen naar de BackOffice. Dit betreft 44%;
- tenminste 41 van de 513 geturfde calls met klanten de medewerker van het KCC het gesprek heeft doorverbonden. Dit betreft 8%;
- tenminste 6 van de 513 geturfde calls met klanten een zakelijk gesprek was. Dit betreft 1%.



Figuur 4

Uit figuur 4 blijkt dat:

- tenminste 2 van de 208 geturfde calls de medewerker van het KCC een ziekmelding van een medewerker binnen kreeg. Dit betreft 1%;
- tenminste 189 van de 208 geturfde calls de medewerker van het KCC een medewerker moest doorverbinden met een planner/teammanager. Dit betreft 91%;
- tenminste 17 van de 208 geturfde calls de medewerker van het KCC een medewerker kreeg die iets wilde doorgeven. Dit betreft 8%;
- tenminste 0 van de 208 geturfde calls de medewerker van het KCC een medewerker kreeg die geen planning had ontvangen. Dit betreft 0%.

5. De knelpunten en verbeterpunten van het huidige werkproces uit het perspectief van de medewerkers van het KCC

Door middel van interviews met medewerkers van het KCC zijn er een aantal onderwerpen besproken. Het interview is bijgevoegd in de bijlage III.

5.1 Systemen

In het interview is gebleken dat de medewerkers graag een verbetering willen zien in het systeem Helios. In het systeem is een bepaald veld genaamd bijzonderheden. Hierin zetten afdelingen informatie over de klant neer. De medewerkers van het KCC kunnen niet altijd de belangrijke informatie zien omdat niet alle afdelingen hetzelfde veld gebruiken. Zij zouden graag zien dat alle afdelingen het veld op dezelfde manier gebruiken zodat zij de belangrijke informatie weten te vinden is als een klant belt.

Ook is gebleken dat het wenselijk is dat er in het systeem van Klantbeeld een veld komt waaruit men kan opmaken hoe de taak is afgehandeld. Hier kan de planner dan aanvinken of zij de klant hebben teruggebeld en/of dat de taak volledig is afgehandeld.

5.2 RVE Zorg

De medewerkers van het KCC zouden graag beter op de hoogte willen worden gehouden door de planners als zij een route hebben veranderd van een medewerker, zodat zij de klant op de hoogte kunnen stellen indien er gebeld wordt.

De medewerkers van het KCC willen graag dat de planning klopt in Helios. Hierdoor kunnen de medewerkers van het KCC de klanten beter voorzien van een antwoord.

De afspraak is dat spoedberichten die doorgestuurd worden, via Klantbeeld, naar de planning binnen een uur behandeld worden. De medewerkers van het KCC zouden graag willen dat deze ook werkelijk binnen een uur behandeld worden. Hiermee wordt voorkomen dat klanten ontevreden terugbellen.

5.3 RVE Gespecialiseerde Zorg

De medewerker van het KCC probeert de klant door te verbinden met de afdeling dietetiek en gezondheidscontrole (pcgs) maar zijn niet altijd bereikbaar. Omdat niet altijd bereikbaar zijn wordt er een mail gestuurd naar deze afdeling. De medewerker van het KCC vertelt de klant dat de afdeling niet bereikbaar is en dat er wordt teruggebeld. De medewerker van het KCC wil de klant liever direct doorverbinden zodat de klant gelijk de vraag kan stellen. Vaak willen klanten een afspraak maken. De medewerker van het KCC zou deze afspraak gelijk willen inplannen zodat de klant geholpen is.

5.4 Medewerkers

De medewerkers van het KCC ziet als verbetering dat de medewerkers van ActiVite gelijk kunnen bellen met planning, teammanager of BDS.

5.5 Ledenorganisatie

De medewerkers van het KCC kunnen taken overnemen van de ledenorganisatie. Bestaande leden kunnen ingeschreven worden voor bepaalde diensten. De klant is direct gelijk geholpen en hoeft niet teruggebeld te worden.

6. Opinie van management/directie van andere RVE's over een verandering in het huidige werkproces.

Voor het beantwoorden van deze vraag zijn er twee interviews afgenomen met de afdelingen RVE Gespecialiseerde Zorg en RVE Zorg. Bij RVE Gespecialiseerde Zorg is er een interview met Susanne Rutten, respectievelijk directrice, afgenomen. Bij RVE Zorg is er een interview met Niek Gootjes en Monique van der Weijden, respectievelijk manager en senior planner, afgenomen. Hieronder volgt een samenvatting van het interview. Het totale interview met deze personen is te vinden in de bijlage IV en V.

6.1 RVE Zorg

Er is gesproken over de huidige situatie bij Actief Plus. Er is daar een medewerker die functioneert als ondersteuner van de teammanagers. Deze medewerker pakt alle spoedberichten op die vanuit het KCC met Klantbeeld worden verstuurd. Hierdoor worden de berichten snel gelezen en verwerkt.

Niek gaf aan dat dit voor RVE Zorg misschien een goede oplossing zou kunnen zijn. Monique legt uit dat het de afspraak is dat het de taak van de teammanagers is. De planners geven door aan de teammanager dat een medewerker ziek of verhinderd is of dat een route niet is of wordt gelopen, de teammanager gaat de klanten op de hoogte brengen. Dit is een afspraak die niet altijd nagekomen wordt.

Het voorstel is om een medewerker van het KCC te laten helpen bij de planning.

Niek en Monique zijn het ermee eens dat er een veld in het systeem moet komen die door alle afdelingen gebruikt wordt en dat dit met alle afdelingen afgestemd wordt.

6.2 RVE Gespecialiseerde Zorg

Susanne gaf aan dat zij niet op de hoogte is van de situatie bij Actief Plus en dat zij geen mogelijkheden heeft om mensen aan te nemen. Zij wil wel precies weten hoe dit bij Actief Plus geregeld wordt.

De bereikbaarheid van de afdeling diëtetiek is ook besproken tijdens dit interview. Er is aangegeven dat de afdelingen diëtetiek en pcgs hebben aangegeven aan de medewerkers van het KCC, dat zij alles via de mail willen ontvangen en niet telefonisch bereikbaar zijn. Susanne gaat dit bespreken met de afdeling. Zij geeft aan dat met name nieuwe klanten niet moeten wachten om terug gebeld te worden.

Susanne is het ermee eens dat er een veld in het systeem moet komen die door alle afdelingen gebruikt wordt en dat dit met alle afdelingen afgestemd wordt.

7. Op welke wijze kunnen medewerkers van het KCC vragen/onderwerpen zelf afhandelen en wat is hiervoor de beste methode?

In 2005 is door de directie een percentage van 80% neergezet als richtlijn voor het aantal calls dat het KCC zelf moet kunnen afhandelen. Dit percentage is niet gebaseerd op bepaalde kwaliteitsnormen maar is neergezet om het te kunnen meten en hier op te kunnen sturen. Uit metingen is gebleken dat de 80% niet wordt gehaald. Uit onderstaande cijfers komt naar voren dat het per afdeling verschilt.

RVE zorg

Uit de gegevens blijkt dat tenminste 420 van de 994 geturfde telefoongesprekken met klanten afgehandeld is door de medewerker van het KCC zelf. Dit betreft 42%.

RVE gespecialiseerde zorg

Uit de gegevens blijkt dat tenminste 245 van de 513 geturfde telefoongesprekken met klanten afgehandeld is door de medewerker van het KCC zelf. Dit betreft 47,8%.

Bepaalde vragen kunnen de medewerkers van het KCC zelf afhandelen en voor bepaalde vragen is de BackOffice nodig. Hieronder staat vermeld, per onderwerp, wat de medewerker van het KCC zelf kan afhandelen.

Diëtetiek en pcgs

Als een klant een afspraak wil wijzigen/afzeggen voor diëtetiek en pcgs kan de medewerker zelf de afspraak maken/verwijderen in het systeem Balans. Dit is het programma die de afdeling gebruikt om afspraken te maken.

De klant is direct geholpen en de medewerker van het KCC hoeft geen mail door te sturen naar de afdeling. De afdeling hoeft geen contact op te nemen met de klant en kan in het systeem alle afspraken terug zien.

Een nieuwe klant moet wel worden doorgezet omdat de gegevens van een nieuwe klant moeten worden ingevoerd. Dit doet de afdeling zelf.

Veld bijzonderheden

Het veld bijzonderheden bevat belangrijke informatie over een klant. Hier kan bijvoorbeeld staan dat de klant voor een bepaalde tijd geholpen moet worden omdat deze naar de dagopvang moet. Als deze gegevens niet in het veld staan vermeld zal de medewerker van het KCC een bericht doorsturen via Klantbeeld. De klant zal niet gelijk antwoord krijgen en zal moeten wachten op reactie. Als dit wel in het veld staat vermeld zal de medewerker van het KCC dit gelijk herkennen en actie ondernemen door bijvoorbeeld de ingeplande medewerker te bellen hierdoor is de klant sneller geholpen en heeft het KCC dit zelf opgelost.

Medewerker van het KCC belt klanten

Een medewerker van het KCC gaat klanten bellen. Dit houdt in als er een bericht binnenkomt dat een medewerker verhinderd is, dat alle klanten waar de verhinderde medewerker naar toe zou gaan op de hoogte gesteld worden door middel van een telefoontje. De klant kan dan gelijk aangeven of de zorg nog gewenst is voor die dag. Zo niet, kan dit gelijk doorgeven worden aan de desbetreffende planner. De klant hoeft nu niet te wachten op de medewerker omdat men dat de medewerker verhinderd is. Hierdoor komen er mogelijk bij het KCC minder calls binnen want de klanten zijn op de hoogte gebracht van de veranderde situatie.

Ledenorganisatie

De medewerkers kunnen taken overnemen van de ledenorganisatie. Bestaande leden kunnen direct ingeschreven voor bepaalde diensten. De klant is direct geholpen en hoeft niet terug gebeld te worden.

8. Conclusie en advies

Het probleem is dat de norm van 80% niet gerealiseerd kan worden. Uit onderzoek en interviews komt naar voren dat de onderstaande adviezen oplossingen zijn om naar de gewenste situatie toe te werken.

Het advies zal worden gegeven over de afdelingen RVE Zorg en RVE Gespecialiseerde Zorg.

8.1 Systemen

Medewerkers zien graag een verbetering in het systeem Helios. Zij willen dat alle afdelingen hetzelfde veld gebruiken zodat zij de belangrijke informatie kunnen zien als een klant belt. De managers van beide RVE's zijn het hiermee eens en zouden graag zien dat alle afdelingen hetzelfde veld gebruiken op dezelfde manier. Het veld bijzonderheden moet afgestemd worden met elke afdeling die gebruik maakt van het systeem Helios. Deze afdelingen moeten hetzelfde veld gaan gebruiken op dezelfde manier waar zij belangrijke informatie neerzetten over de situatie van de klant. Hierdoor kan er meteen actie worden ondernomen als dit nodig is en wordt de klant sneller geholpen en kan de medewerker van het KCC meer calls zelf oplossen omdat zij dan niet bij de planner hoeven te informeren over de situatie bij de klant. Er moeten afspraken gemaakt worden wat er wel en niet vermeld wordt in het veld. Voorbeelden van afspraken zijn:

- welke informatie;
- op welke wijze noteren;
- datum van noteren wel of niet noteren;
- wie de informatie genoteerd heeft.

Berichten die worden doorgestuurd naar de BackOffice hebben een bepaalde status. Als een bericht niet gelezen is staat deze op nieuw. Als deze in behandeling is staat dit aangegeven en als deze afgehandeld is staat dat ook aangegeven. Medewerkers van het KCC zouden graag willen zien op welke wijze het is afgehandeld en welke actie is ondernomen. Bijvoorbeeld dat er teruggebeld is. Dit is mogelijk als de afdeling ICT verschillende vakjes aanmaakt waarbij de planner kan aanvinken wat voor actie er is ondernomen bijvoorbeeld contact opgenomen met de klant en/of volledig afgehandeld. Hierdoor ziet de medewerker van het KCC welke actie er is ondernomen voor het geval dat de klant terugbelt.

8.2 RVE Zorg

De medewerkers van het KCC zouden graag beter op de hoogte willen gehouden door de planners. Planners hebben bepaalde routes die zij inplannen bij verschillende medewerkers. Het gebeurt weleens dat een medewerker verhinderd is en dat de route wordt veranderd. Hierdoor gaan klanten bellen en komen er meer calls binnen bij het KCC. Het is wenselijk

dat de planners de medewerkers van het KCC op de hoogte brengen als zij een route hebben veranderd. Dit kan door bijvoorbeeld een email te verzenden naar het KCC. De medewerkers van het KCC zijn direct op de hoogte van de verandering en kunnen de klant, als deze belt, meteen informeren.

Het voorstel is dat een medewerker van het KCC klanten gaat bellen. Dit houdt in als er een bericht binnenkomt dat een medewerker verhinderd is, dat alle klanten waar de medewerker ingepland staat op de hoogte gesteld worden door middel van een telefoontje naar de klant vanuit het KCC. Een ander voorstel vanuit het KCC is dat een medewerker van 07:00 uur tot 07:30 helpt bij de planning en dat deze persoon gaat helpen om klanten te bellen die vroeg staan ingepland. Het komt bijna dagelijks voor dat er meerdere ziekmeldingen of verhinderingen binnen komen dus dit zou dan een passende oplossing zijn. Wel moet er dan bij het KCC een tweede medewerker om 07:00 uur beginnen, dat is er nu maar een. Dit advies geldt ook voor RVE Gespecialiseerde Zorg.

De medewerkers van het KCC willen graag dat de planning goed in Helios genoteerd wordt zodat de planning klopt. Hierdoor kunnen de medewerkers van het KCC de klanten beter voorzien van een juist antwoord en worden klachten verminderd.

Medewerkers van het KCC sturen spoedberichten door naar bijvoorbeeld de planning. De afspraak is dat de spoedberichten binnen een uur behandeld worden. De medewerkers van het KCC willen de klanten voorzien van een juist antwoord dus moeten erop vertrouwen dat de planning op tijd hun berichten leest. Dit gebeurt niet altijd. Klanten bellen dan opnieuw met de vraag waar de hulp blijft en de medewerker van het KCC ziet dan dat de planning het bericht nog niet gelezen en/of behandeld heeft. Als verbetering zou er een ondersteuning van de teammanagers kunnen worden ingeschakeld. Op dit moment is dat de huidige situatie bij de afdeling Actief Plus en dat werkt naar tevredenheid. Op deze manier worden de berichten op tijd gelezen en kunnen snel behandeld worden. De klanten zijn dan tevreden omdat zij snel geholpen worden. Dit voorkomt ook dat klanten terugbellen. Dit advies geldt ook voor RVE Gespecialiseerde Zorg.

8.3 RVE Gespecialiseerde Zorg

Als een klant een afspraak wil wijzigen en/of afzeggen voor diëtetiek en pcgs kan de medewerker zelf de afspraak maken en/of verwijderen in het systeem Balans. Dit is het programma die de afdeling gebruikt om afspraken te maken. De klant is direct geholpen en de medewerker van het KCC hoeft geen mail door te sturen naar de afdeling. Hierdoor hoeft de afdeling de klant niet terug te bellen en kan in het systeem alle afspraken zien. Een nieuwe klant moet wel worden doorgezet omdat de gegevens van een nieuwe klant moeten worden ingevoerd. Dit doet de afdeling zelf.

8.4 Medewerkers

Uit figuur 2 (hoofdstuk 4) van medewerkers RVE Zorg, blijkt dat tenminste 330 van de 371 geturfde calls de medewerker van het KCC een medewerker moest doorverbinden met een planner en/of teammanager. Dit betreft 89%.

Uit figuur 4 (hoofdstuk 4) van medewerkers RVE Gespecialiseerde zorg, blijkt dat tenminste 189 van de 208 geturfde calls de medewerker van het KCC een medewerker moest doorverbinden met een planner en/of teammanager. Dit betreft 91%.

Als medewerkers bellen naar op de medewerkertelefoon hebben zij een keuze menu. Keuze twee is dat zij doorverbonden willen worden met hun planner en/of teammanager. Uit onderzoek blijkt dat dit niet goed werkt. Als zij keuze twee intoetsen komen zij automatisch bij het KCC terecht. Dit moet door ICT in veranderd worden zodat zij wel doorverbonden worden met hun planner en/of teammanager. Het percentage binnenkomende calls zal dan zakken en komen er dan alleen calls binnen van medewerkers waarvan hun planner en/of teammanager niet staat ingelogd of in gesprek is.

8.5 Ledenorganisatie

De medewerkers kunnen taken overnemen van de ledenorganisatie. Bestaande leden kunnen zij dan gelijk inschrijven voor bepaalde diensten. De klant is gelijk geholpen en hoeft te wachten tot zij teruggebeld worden.

Deze veranderingen zullen leiden tot een verbetering van het huidige werkproces. De medewerkers van het KCC kunnen hierdoor meer calls zelf afhandelen en zijn meer klanten direct geholpen omdat deze klanten niet hoeven wachten. De 80% zal door bovenstaande veranderingen niet worden gehaald maar het aantal calls zal minder worden. Het percentage van 80% kan lager worden neergezet waardoor het wel haalbaar is en dat dit percentage als richtlijn wordt neergezet waar op gestuurd kan worden. Het percentage is namelijk niet neergezet om aan bepaalde kwaliteitsnormen te voldoen.

Doordat het KCC meer calls zelf kan afhandelen wordt de klant direct geholpen en zullen meer klanten tevreden zijn.

Bibliografie

ActiVite. (2008). *Gebruikersinstructie Klantbeeld*. Leiderdorp.

ActiVite. (2008). *Kwaliteitshandboek ActiVite*. Leiderdorp.

ActiVite. (2012, mei). *Ledenorganisatie*. Opgehaald van ActiVite:
<http://www.activite.nl/home/ledenorganisatie>

ActiVite. (2012, Juni). *Missie*. Opgehaald van Activite:
<http://www.activite.nl/home/organisatie/missie>

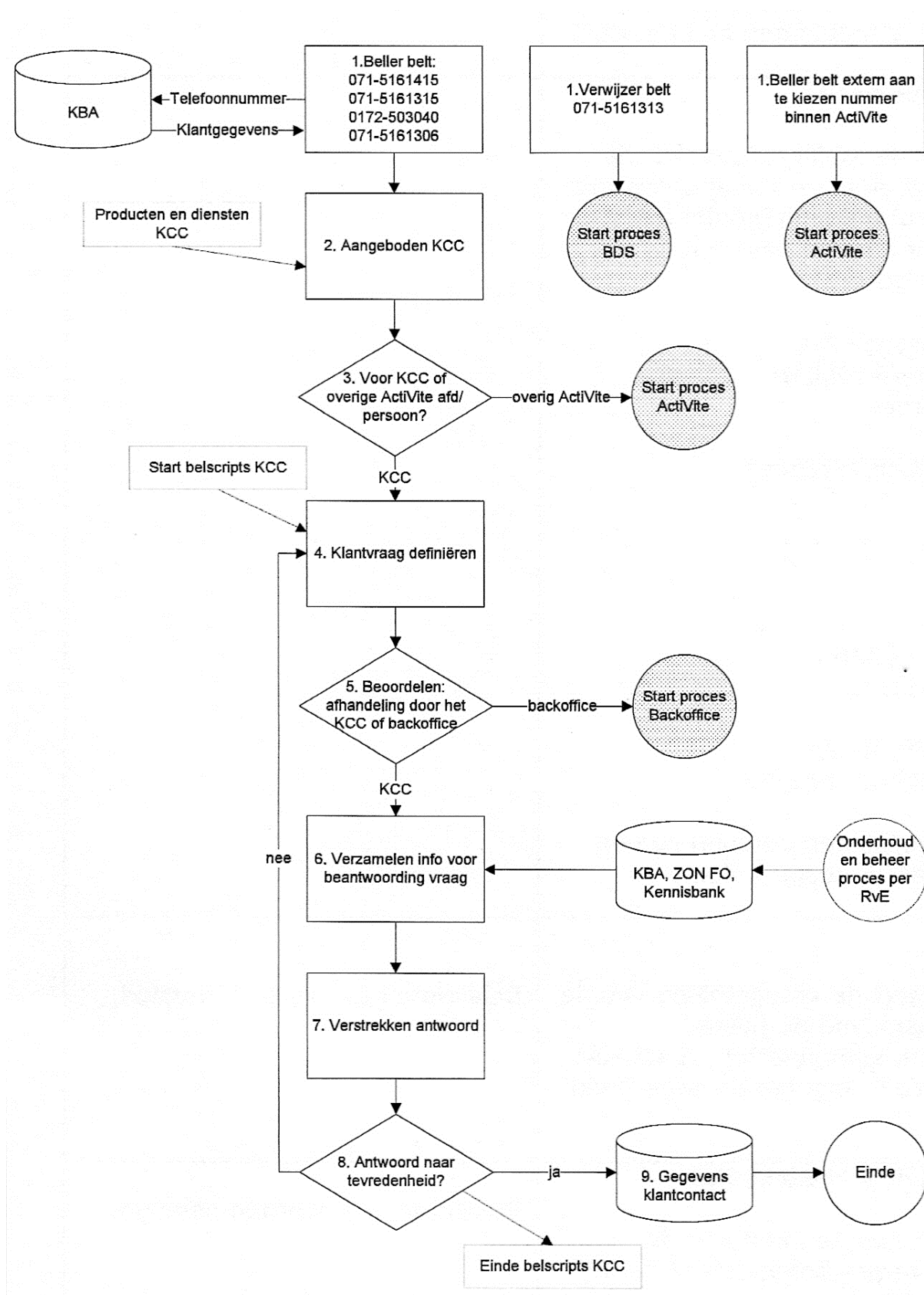
CVision. (2012, mei). *Kennisbank*. Opgehaald van CVision: www.cvision.nl

<http://www.microsoft.com/netherlands>. (sd).

<http://www.microsoft.com/netherlands/referenties/detail.aspx?id=196>. (sd).

Microsoft. (2012, Mei). *Helios*. Opgehaald van Microsoft:
<http://www.microsoft.com/netherlands/referenties/detail.aspx?id=196>

Bijlage I Processchema



Bijlage II Meting

Hulp, zorg tijdens kantoortijden, in week:

14 15 16 17 18

RVE Zorg

KLANT BELT

Vraag is volledig door KCC opgelost

Taak aangemaakt in KBA

Gesprek doorverbonden

Doorverbinden zakeleijk gesprek

271	168	250	100	205	994
112	65	112	40	91	
150	96	132	59	114	
8	3	4	1	0	
1	4	2	0	0	

MEDEWERKER BELT

Ziekmelding

Wil planner / TM spreken

Iets doorgeven/overdragen/loopt uit

Klant staat niet in Qtec/geen planning ontvangen

121	85	66	33	66	371
1	2	1	0	2	
110	79	55	28	58	
9	4	10	5	6	
1	0	0	0	0	

RVE GZ

KLANT BELT

Vraag is volledig door KCC opgelost

Taak aangemaakt in KBA

Gesprek doorverbonden

Doorverbinden zakeleijk gesprek

144	95	127	55	92	513
61	41	66	25	41	
69	38	46	28	51	
12	14	14	1	0	
2	2	1	1	0	

MEDEWERKER BELT

Ziekmelding

Wil planner / TM spreken

Iets doorgeven/overdragen/loopt uit

Klant staat niet in Qtec/geen planning ontvangen

Legenda:

74	32	54	13	35	208
1	1	0	0	0	
69	29	48	12	31	
4	2	6	1	4	
0	0	0	0	0	

Vraag volledig door KCC opgelost:

Taak aangemaakt in KBA

Gesprek doorverbonden

Zakelijk gesprek doorverbonden

Informatieve vraag of raadplegen

Voor afhandeling door andere afdeling

Doorverbinden omdat KCC vraag
zelf niet kan afhandelen

Er wordt op naam naar een persoon gevraagd

Bijlage III Interview medewerkers KCC

Dit interview is gehouden met 2 medewerkers van het KCC tijdens de observatie.

Welke knelpunten en verbeteringen zien jullie ten opzichte van het systeem?

Elke afdeling maakt gebruik van Helios. Helios heeft verschillende schermen. De schermen hebben de namen onderhouden huishouden, aanmelding, zorgovereenkomst, zorglevering en zorgspreiding. In de schermen zorgovereenkomst, zorglevering en zorgspreiding staat een vak met de naam cliëntgebonden bijzonderheden. Als hier wat staat genoteert kleurt het vak rood. Ook staat er los vak met bijzonderheden. Niet elk vak kunnen de medewerkers van het KCC raadplegen in Front-Office. Medewerkers van het KCC lopen tegen het probleem aan dat niet alle afdelingen hetzelfde veld gebruiken of bepaalde gegevens niet in het veld neerzetten. Voorbeelden hiervan zijn dat bepaalde klanten voor een bepaalde tijd geholpen moeten worden omdat zij bijvoorbeeld naar de dagverzorging moeten of speciale medicijnen om een bepaalde tijd moeten hebben. Als de medewerker van het KCC dit gelijk ziet als een klant belt dan weet de medewerker van het KCC hoe snel hij/zij moet handelen en welke afspraken daarover zijn gemaakt.

Als verbetering zien de medewerkers van het KCC dat alle afdelingen hetzelfde veld gebruiken en alle belangrijke informatie in dat veld neerzetten zodat de medewerkers van het KCC op de hoogte zijn van bepaalde belangrijke situaties.

Berichten die worden doorgestuurd naar de BackOffice hebben een bepaalde status. Als een bericht niet gelezen is staat deze op nieuw. Als deze in behandeling is of als deze afgehandeld is staat dit aangegeven. Medewerkers van het KCC zouden graag willen zien hoe dit afgehandeld is bijvoorbeeld dat er teruggebeld is.

Welke knelpunten en verbeteringen zien jullie ten opzichte van de afdeling RVE Zorg?

Planners hebben bepaalde routes die zij inplannen bij verschillende medewerkers. Het gebeurt weleens dat een medewerker verhinderd is en dat de route wordt gewijzigd. Hierdoor gaan klanten bellen. Medewerkers van het KCC zouden graag op de hoogte willen worden gebracht zodat zij weten wat er aan de hand is en de klant gelijk een duidelijk antwoord kunnen geven.

Ook klopt de planning niet de realiteit. In Front-Office staan globale tijden vermeld maar de medewerkers kunnen eigen tijden afspreken met de klanten. Hierdoor komen de tijden niet overeen met wat de medewerker van het KCC ziet en wat de medewerker zelf weet. Als klanten dan bellen met de vraag hoe laat de hulp komt kan de medewerker een globale tijdsplanning aangeven maar weet nu niet of dit klopt. De klant reageert dan weleens boos omdat de medewerker altijd rond een bepaald tijdstip komt dan staat ingepland. Dit kan soms te maken hebben met een vervangende medewerker, omdat de vaste medewerker verhinderd is.

Als verbetering zien de medewerkers van het KCC dat de planning overeenkomt met Helios en wat de medewerker afsprekt.

Medewerkers van het KCC sturen spoedberichten door naar bijvoorbeeld de planning. De afspraak is dat de spoedberichten binnen een uur behandeld worden. De medewerkers van het KCC moeten erop vertrouwen dat de planning op tijd hun berichten leest. Dit gebeurt niet altijd. Klanten bellen dan opnieuw met de vraag waar de hulp blijft en de medewerker van het KCC ziet dan dat de planning het bericht nog niet gelezen/behandeld heeft. Het KCC ziet als verbetering dat er dagelijks een medewerker alle spoedberichten per dag afhandelt. Op deze manier worden de berichten tijdig gelezen en behandeld worden. De klanten zijn tevreden omdat zij snel geholpen worden. Dit voorkomt ook dat klanten terugbellen of er al actie is ondernomen.

Welke knelpunten en verbeteringen zien jullie ten opzichte van de RVE Gespecialiseerde Zorg?

De medewerker van het KCC probeert de klant door te verbinden met de afdeling dietetiek en gezondheidscontrole (pcgs) maar zijn niet altijd bereikbaar. Omdat zij vaak niet bereikbaar zijn wordt er een mail gestuurd naar deze afdelingen. De medewerker van het KCC vertelt de klant dat de afdeling niet bereikbaar is en dat er wordt teruggebeld. De medewerker van het KCC wil de klant liever direct doorverbinden zodat de klant gelijk de vraag kan stellen. Vaak willen klanten een afspraak. De medewerker van het KCC zou deze afspraak gelijk willen inplannen.

Welke knelpunten en verbeteringen zien jullie nog meer?

Uit de gegevens blijkt dat veel medewerkers die ActiVite bellen terecht komen bij het KCC. Terwijl er een medewerkerlijn is. De medewerker van het KCC zou graag willen dat deze medewerkers bij de planning en/of teammanager terecht komen via een keuzemenu.

Bijlage IV Interview RVE Zorg

Interview Niek Gootjes en Monique van der Weijden, manager RVE Zorg en Senior planner RVE Zorg

De onderwerpen:

Overzicht dagelijkse ziekmeldingen.

Het idee vanuit het perspectief van het KCC:

Het KCC beschikt over alle verhinderingen die dag. Als een klant belt kunnen zij onmiddellijk melden wat er aan de hand is. Omdat de planner ook over de ziekmeldingen beschikt hoeft de medewerker van het KCC geen bericht aan te maken.

Medewerker van het KCC belt klanten: de medewerker van het KCC kunnen alle klanten van verhinderde medewerkers op de hoogte brengen van de verhindering. Contact met de planner over wat hij inschat over de oplossing is van belang. Ze kunnen dat onmiddellijk meenemen in de gesprekken. Ook kan de klant hen iets melden wat voor de planner van belang is.

Medewerker van het KCC belt klanten: Zodra de planner voor vervanging gezorgd heeft belt de medewerker van het KCC de klant met informatie over planning.

Er is gesproken over de huidige situatie bij Actief Plus. Er is daar een medewerker die functioneert als ondersteuner van de teammanagers. Deze medewerker pakt alle spoedberichten op die vanuit het KCC met Klantbeeld worden verstuurd. Hierdoor worden de berichten snel gelezen en verwerkt. Deze medewerker kan precies zien voor wie het bericht bestemd is en dit gelijk doorzetten naar de juiste persoon.

Niek gaf aan dat dit voor RVE Zorg misschien een goede oplossing zou kunnen zijn. Monique legt uit dat het de afspraak is dat het de taak van de teammanagers is. De planners geven door aan de teammanager dat een medewerker ziek is of dat een route niet is gelopen, de teammanager gaat de klanten op de hoogte brengen. Dit is een afspraak die niet altijd nagekomen wordt.

Situaties lijkend op onderwerp 1.

Het idee vanuit het perspectief van het KCC:

Zodra het KCC door een bellende klant op de hoogte wordt gebracht van een niet gelopen route, meldt de medewerker van het KCC dit de planner maar een keer.

Medewerker van het KCC belt klanten: de medewerker van het KCC kan alle klanten van de ongelopen route op de hoogte brengen van de ziekmelding. Contact met de planner over wat hij inschat over de oplossing is van belang. De medewerker van het KCC kan dat onmiddellijk meenemen in de gesprekken. Ook kan de klant hen iets melden wat voor de planner van belang is.

Medewerker van het KCC belt klanten: Zodra de planner voor vervanging gezorgd heeft belt de medewerker van het KCC de klant met informatie over de planning.

Een voorstel vanuit het KCC is dat een medewerker van 07:00 uur tot 07:30 helpt bij de

planning en dat deze persoon gaat helpen om klanten te bellen die vroeg staan ingepland. Het komt bijna dagelijks voor dat er meerdere ziekmeldingen of verhinderingen binnen komen dus dit zou dan een goede oplossing zijn. Wel moet er dan bij het KCC een tweede medewerker om 07:00 uur beginnen, dat is er nu maar een.

Veld bijzonderheden Front-Office.

Het idee vanuit het perspectief van het KCC:

Informatie over zorg, zoals klant moet voor bepaald tijdstip geholpen worden wegens dagopvang etc., is nu niet transparant voor het KCC. Als zij dat wel weten, kunnen zij sneller op dreigende problemen reageren, als een klant belt of alles wel op tijd gaat plaatsvinden.

Niek en Monique zijn het ermee eens dat er een veld moet komen die door alle afdelingen gebruikt wordt.

Bijlage V Interview RVE Gespecialiseerde Zorg

Interview met Susanne Rutten, Directie RVE Gespecialiseerde zorg.

De onderwerpen:

Overzicht dagelijkse ziekmeldingen.

Het idee van Roel Schoffelen, manager KCC:

Het KCC beschikt over alle ziekmeldingen die dag. Als een klant inbelt kunnen zij onmiddellijk melden wat er aan de hand is. Omdat de planner ook over de ziekmeldingen beschikt hoeft de medewerker van het KCC geen bericht aan te maken.

Medewerker van het KCC belt klanten: de medewerker van het KCC kunnen alle klanten van verhinderde medewerkers op de hoogte brengen van de verhindering. Contact met de planner over wat hij inschat over de oplossing is van belang. Ze kunnen dat onmiddellijk meenemen in de gesprekken. Ook kan de klant hen iets melden wat voor de planner van belang is.

Medewerker van het KCC belt klanten: Zodra de planner voor vervanging gezorgd heeft belt de medewerker van het KCC de klant met informatie over de planning.

Er is gesproken over de huidige situatie bij Actief Plus. Er is daar een medewerker die functioneert als ondersteuner van de teammanagers. Deze medewerker pakt alle spoedberichten op die vanuit het KCC met Klantbeeld worden verstuurd. Hierdoor worden de berichten snel gelezen en verwerkt. Deze medewerker kan precies zien voor wie het bericht bestemd is en dit gelijk doorzetten naar de juiste persoon.

Susanne gaf aan dit niet te weten en dat zij geen mogelijkheden heeft om mensen aan te nemen. Wel wil zij precies weten hoe dit bij Actief Plus geregeld wordt. Er zijn gesprekken over hoe het verder gaat in de toekomst met het KCC, of deze afdeling kleiner gaat worden of dat het juist groter wordt. Met kleiner worden wordt het KCC een soort doorzetcentrale. Alle telefoontjes die binnenkomen worden dan doorgezet en worden niet meer zelf afgehandeld. Dit betekent dat medewerkers van het KCC worden ondergebracht bij andere afdelingen omdat daar dan meer personeel nodig is om alles zelf af te handelen wat er wordt doorgezet door het KCC. Als het KCC groter wordt worden er meer taken overgenomen van andere afdelingen. Zoals bijvoorbeeld diëtetiek en de gezondheidscontrole (pcgs).

Situaties lijkend op onderwerp 1.

Het idee vanuit KCC:

Zodra het KCC door een bellende klant op de hoogte wordt gebracht van een niet gelopen route, meldt de medewerker van het KCC dit de planner maar een keer.

Medewerker van het KCC belt klanten: de medewerker van het KCC kan alle klanten van de ongelopen route op de hoogte brengen van de ziekmelding. Contact met de planner over wat hij inschat over de oplossing is van belang. De medewerker van het KCC kan dat onmiddellijk meenemen in de gesprekken. Ook kan de klant hen iets melden wat voor

de planner van belang is.

Medewerker van het KCC belt klanten: Zodra de planner voor vervanging gezorgd heeft belt de medewerker van het KCC de klant met informatie over de planning.

Susanne gaf aan dat zij nu geen mogelijkheden heeft om mensen aan te nemen maar vindt het wel goed dat de klant meteen op de hoogte is.

Diëtetiek

Het idee vanuit KCC: het KCC gaat wijzigingen in de planning van bestaande klanten muteren. Het inbrengen van nieuwe klanten niet.

Op dit moment gaat het niet goed met diëtetiek en pcgs, het is 40% afgenomen. Dit komt omdat de zorgverzekering geen vergoeding meer geeft. Mensen zoeken andere alternatieven en melden zich niet meer aan. Susanne is bezig met deze afdelingen en zoekt een oplossing om pcgs en diëtetiek samen te laten lopen. Beide afdelingen werken in hetzelfde systeem, namelijk Balans.

De bereikbaarheid van de afdeling diëtetiek is ook besproken tijdens dit interview. Roel gaf aan dat de afdelingen diëtetiek en pcgs aangegeven hebben dat zij alles via de mail willen ontvangen en niet telefonisch bereikbaar zijn. Susanne gaat dit bespreken met de afdeling. Zij geeft aan dat met name nieuwe klanten niet moeten wachten om terug gebeld te worden.

Veld bijzonderheden Front-Office.

Het idee vanuit KCC:

Informatie over zorg, zoals klant moet voor bepaald tijdstip geholpen worden wegens dagopvang etc., is nu niet transparant voor het KCC. Als zij dat wel weten, kunnen zij sneller op dreigende problemen reageren, als een klant belt of alles wel op tijd gaat plaatsvinden.

Susanne is het ermee eens dat er een veld moet komen die alle afdelingen gebruiken.

In dit interview is besproken over medewerkers die bellen naar het KCC. Susanne gaf aan dat ongeveer drie maanden geleden met de medewerkers van het gebied in Leiden is afgesproken dat zij rond 1 uur bellen. Dit om alles gestroomlijnd te kunnen laten verlopen. Het KCC was hier niet van op de hoogte en wil hier voortaan wel van op de hoogte worden gebracht.

