



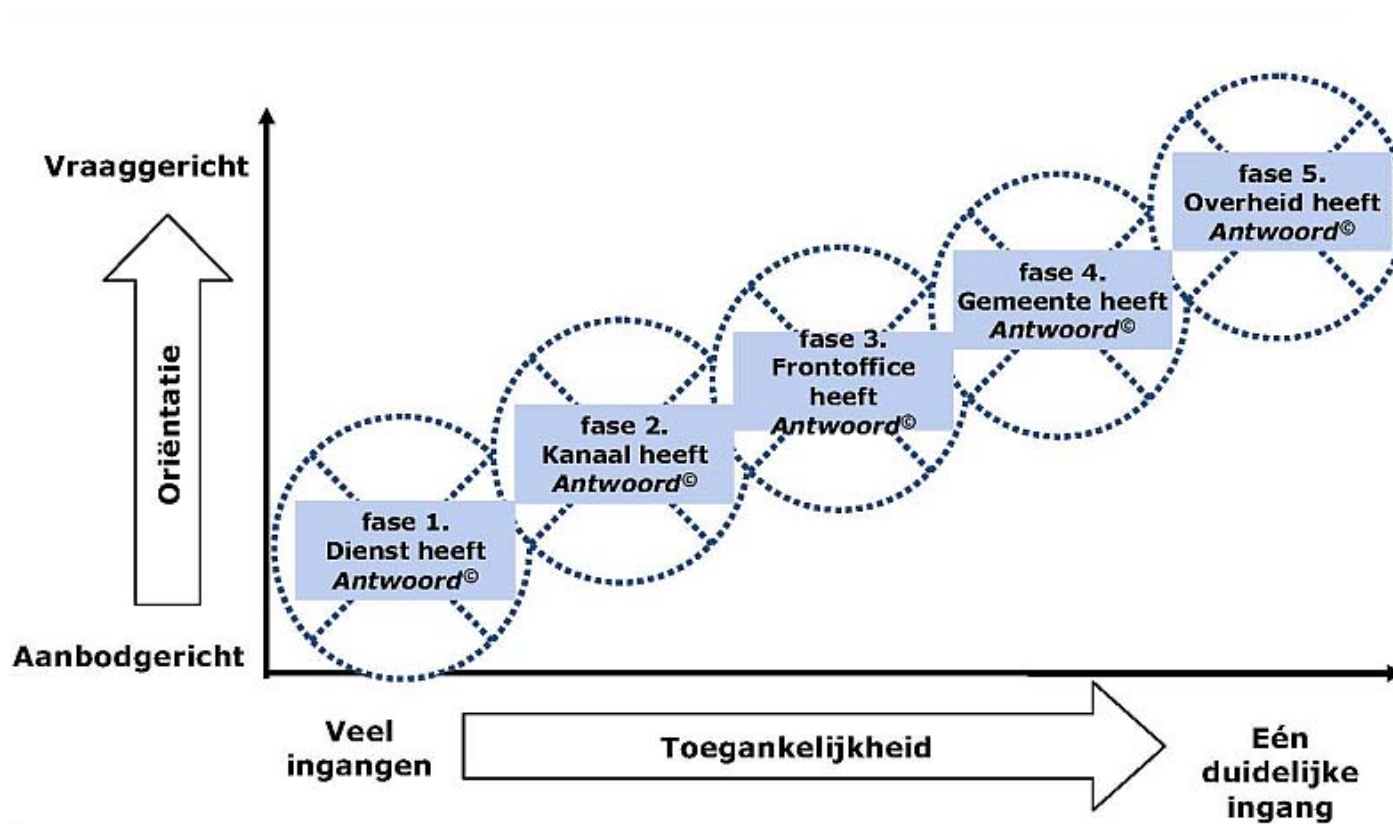
Tynaarlo geeft Antwoord!

Hoe komt Tynaarlo tot **Antwoord©**



gemeente Tynaarlo

Tynaarlo in fase 2



Visie dienstverlening

Tynaarlo voldoet in 2015 aan de door de centrale overheid gestelde richtlijnen voor Antwoord©: door een goede afstemming van producten, kanalen en doelgroepen in het KlantContactCenter en een goede verbinding met de vakafdelingen heeft Tynaarlo op (bijna) elke vraag van de klant aan de overheid een snel en eenduidig antwoord.



Antwoord©-ambities (1)



Klanten kunnen bij het Klant Contact Centrum (KCC) met alle vragen aan de overheid terecht: er is geen 'foute' ingang bij de overheid.



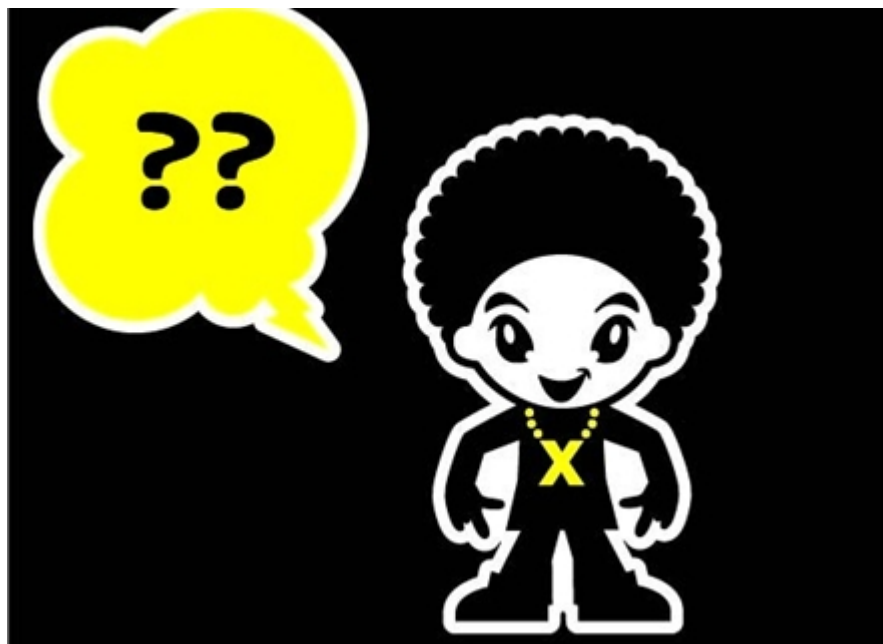
Antwoord©-ambities (2)



Klanten zijn vrij om de manier en het moment van dienstverlening te kiezen (multichannel en kanaalafhankelijk)



Antwoord@-ambities (3)



Klanten krijgen direct antwoord (of een product) of worden goed doorverwezen en hoeven vragen maar één keer te stellen en informatie maar één keer door te geven.



Antwoord©-ambities (4)

80 → 20

Het KCC handelt gemiddeld 80% van de vragen in één keer af. De overige 20% van de vragen worden vraaggericht en gecontroleerd afgehandeld.



Antwoord©-ambities (5)



De klant wordt binnen gestelde termijnen geholpen



Aanvullende eigen ambities (1)



Website 24/7 bereikbaar. Klanten kunnen online statusinformatie inwinnen van producten en diensten



Aanvullende eigen ambities (2)



De website is (naast afdelingsspecifieke applicaties) dé databank voor iedereen (burgers, raadsleden en medewerkers)



Aanvullende eigen ambities (3)



Tynaarlo is op alle werkdagen via het KCC telefonisch goed bereikbaar van 8.30 uur tot 17.00 uur. Wij werken met medewerkers telefonie en gebruiken geen keuzemenu



Aanvullende eigen ambities (4)

1.



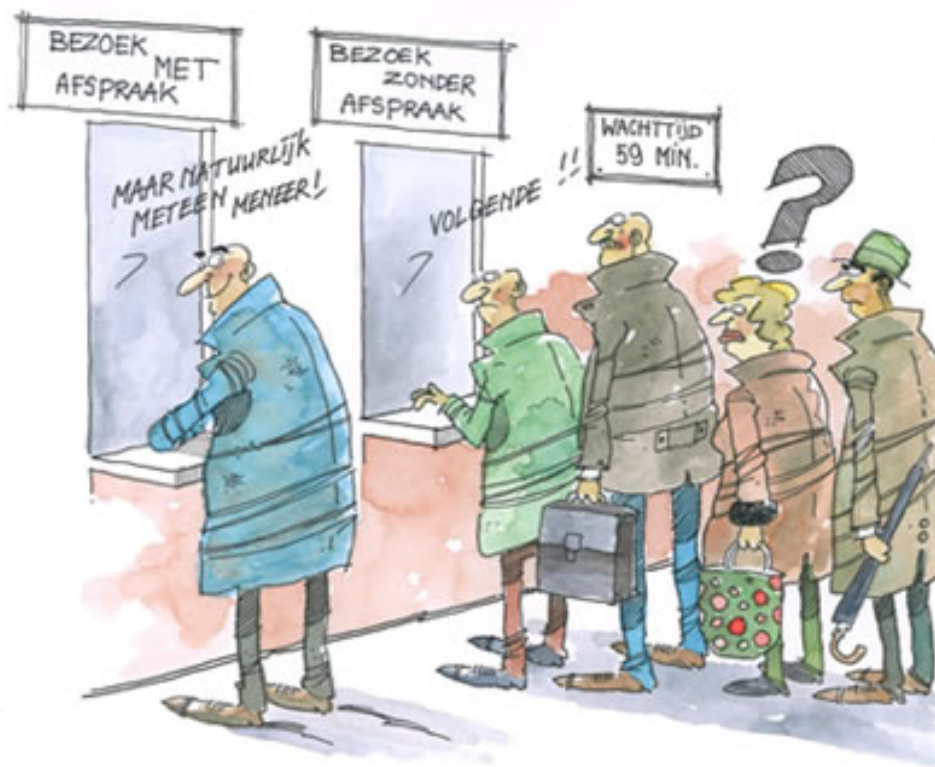
2.



Geen derde lijn medewerkers!



Aanvullende eigen ambities (5)



Wachttijden aan de balie zijn laag en meer werken op afspraak.



Aanvullende eigen ambities (6)



We ontwikkelen huisbezoek tot een belangrijk kanaal voor specifieke doelgroepen.



Aanvullende eigen ambities (7)

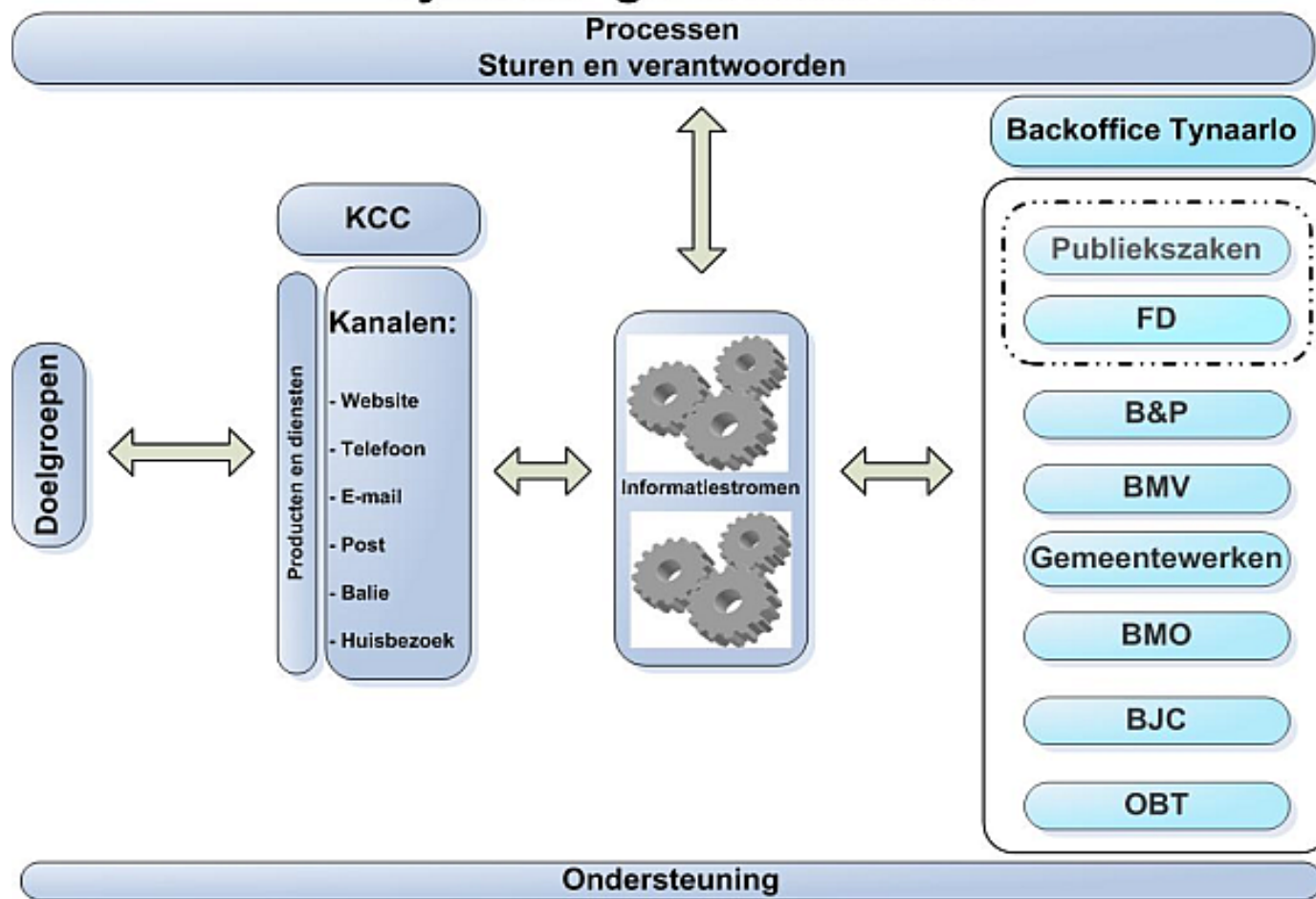


Tynaarlo heeft servicenormen vastgesteld die bekend zijn bij haar medewerkers en klanten



Dit gaan we doen met...

Tynaarlo geeft Antwoord



We zijn al op weg!

- **Projectgroepen**
 - **Deelproject servicenormen en communicatie...**
 - **... en een klankbordgroep**

- **Pilot klantvraaganalyse (ICTU)**
 - **Andere deelnemers: Postbus 51, SVB, Belastingdienst, Amsterdam, Rotterdam, Amstelveen.**



Planning

- Fase 3 gerealiseerd voor 1 januari 2012
- Fase 4 voor 2014 en fase 5 voor 2015

.....

.....

en dan weten we alles in Tynaarlo in 2015.

Tynaarlo geeft Antwoord©

