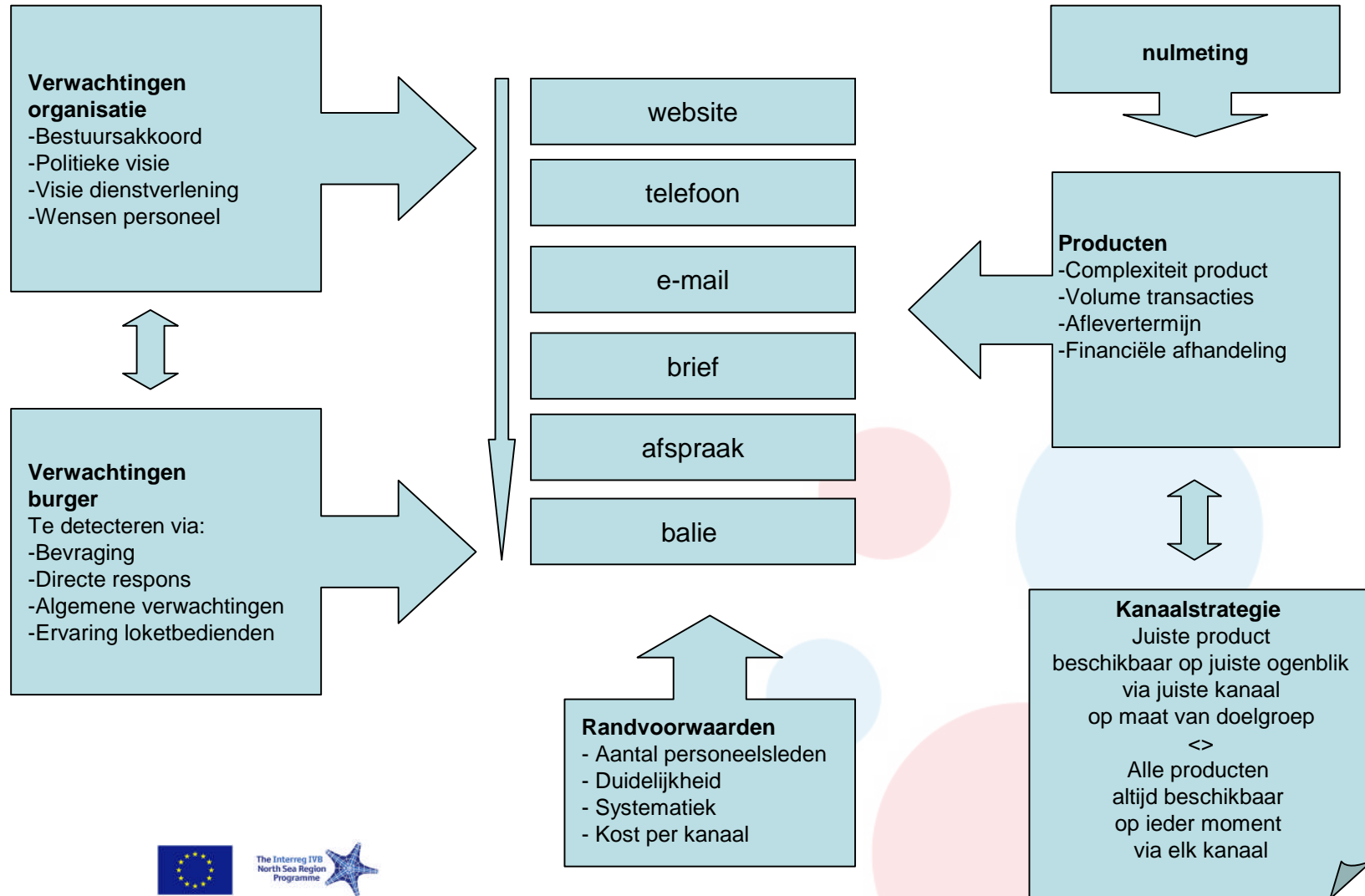


Verwachtingen, producten en kanaalstrategie



algemeen

- Vraag je bij elke transactie af of deze niet via web/telefoon kan verlopen
- Maak van elk klantencontact gebruik om de mensen te wijzen op de goedkopere kanalen (web, telefoon)
- Stuur waar mogelijk documenten naar het officiële domicilie-adres ipv te laten afhalen
- Eenvoudige veelgevraagde transacties via goedkope kanalen en de complexe of persoonlijke dossiers via persoonlijk contact

telefonie

- Algemene verwachting: minstens bereikbaarheid maandag-vrijdag tijdens kantooruren
- Vermijd communiceren individuele nummers
- Iedereen binnen een cluster/vakgroep moet kunnen overnemen en helpen waar mogelijk
- 80/20%: zorg dat iedereen de veel gebruikte zaken kent en kan verstrekken, steek niet te veel energie in de producten die specialisatie vergen
- Zorg voor een opvolgingssysteem

balie

- openingstijden
 - algemene openingsuren kunnen sterk worden beperkt als je burgers aanspoort om op afspraak te werken: comfortabel voor beide partijen
 - openingstijden moeten duidelijk, systematisch en helder zijn, moeten tien jaar vooruit kijken
 - algemene verwachting: een avondopening en een zaterdagvoormiddag voor basisdienstverlening (= enkel veel gevraagde producten en afhalen documenten waarvoor authenticatie is vereist)
- productaanbod mag variëren cfr periode (80/20): hoe eenvoudiger en hoe meer gevraagd, hoe meer beschikbaar <> hoe complexer en zelden gevraagd, hoe meer beschikbaar op vraag
- balie is “restkanaal”
 - Balie is idealiter enkel voor doelgroepen die andere kanalen (nog niet) gebruiken en voor complexere zaken die persoonlijk contact vergen
 - Waterval/fuik: web > telefoon > balie
- signalisatie is cruciaal

verwachtingsmanagement

- Mensen verwachten niet altijd dat alles meteen beschikbaar is, maar verwachten wel dat simpele dingen meer en sneller beschikbaar zijn dan complexe zaken
 - Eenvoudige zaken moeten meteen kunnen worden afgehandeld
 - Complexe of persoonlijke zaken kunnen best op afspraak
- Bv: een huisvuilzak moet heel gemakkelijk overal te kopen zijn <> iemand die komt voor een bouwvergunning zal begrijpen dat de specialist er enkel op weekdays is, maar wél op afspraak kan werken
- Bv: zelf de leentermijn van je boek online verlengen betekent comfort en geen boete <> een inschrijving als lid van de bib doe je binnen de openingsuren bij een personeelslid (die je rustig het huis en het aanbod leert kennen)