



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



De wereld achter uw klantreis

Wat doet team Kwaliteit?

23 mei 2019



Programma



- > Wat doet team Kwaliteit?
- > Aan welke kant van de lijn?
- > Klantgericht of niet?



- › 6 kwaliteitscoaches (Zwolle 2, Den Haag 4)
- › 1 data-analist
- › Voor 3 locaties, Den Haag, Zwolle en Bonaire
- › Voor 400 medewerkers met klantcontact



In een notendop

'Blijde medewerkers zorgen voor blije klanten'

Kernwaarden:

- **Betrouwbaar**
- **Efficiënt**
- **Klantgericht**
- **Innovatief**

- Medewerkers coachen in hun ontwikkeling zodat zij onze kernwaarden toepassen in klantcontact
- Coachen op vraag
- Evaluatie (binnenkomende en uitgaande) telefoongesprekken (Telefoonwijzer)
- Evaluatie verzonden e-mailberichten (Schrijfwijzer) en chat (nog in ontwikkeling)
- CRM-enquêtes en gebruikerstevredenheidonderzoek



Wat doen wij?



- › Live meeluisteren
- › Samen te werk
- › Casussen e-mail/telefonie
- › Zelf een formulier invullen
- › Oefeningen maken
- › Workshops/ trainingen
- › Buddy-systeem
- › Proef op de som
- › Kalibratie



Zo bieden wij u een fijne klantreis





Wat vindt u? klantgericht of niet?



