

Partners:

BB DIGITAAL BESTUUR



Kennispartners:

Twynstra Gudde
ADVISEURS EN MANAGERS



Mastercourse klant contact centra

Veel overheden kiezen voor het inrichten van een klantcontactcentrum (KCC) voor het afhandelen van klantcontacten. Het KCC moet de herkenbare ingang worden waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid. Ook binnen Antwoord© speelt het KCC een grote rol.

Wat is een KCC nu eigenlijk? Welke vragen moet je al gemeente of overheid eerst beantwoorden voordat je kan starten met het KCC? Hoe kom je als gemeente of overheid tot betere dienstverlening door het inzetten van een KCC? Ben je als gemeente klaar op het moment dat je een 14+ nummer hebt? Of is het iets wat gemeentebreed een rol speelt? De invoering van een KCC staat niet op zichzelf. Binnen de organisatie moet veel veranderen. Hoe hou je veranderingen in stand en hoe zorg je voor goede aansluiting en opvolging uit de organisatie?

Tijdens de mastercourse nemen sprekers zoals Willem Pieterse en Wouter de Vries u mee naar de wereld rondom het KCC. De mastercourse bestaat uit vier avonden waar onder meer de aanpak, bouwstenen en toekomst van een KCC centraal staan. Wetenschappelijke inzichten wisselen we af met ervaringen uit de praktijk. In vier avonden krijgt u hiermee een helder zicht op knelpunten en een inspirerende handreiking om aan de slag te gaan.

Programma:

De Mastercourse bestaat uit 4 avonden van 17:00 tot 20.30 uur.

Avond 1 "Wat als je het niet doet".

Waarom zijn we nu bezig met KCC's en wat gebeurt er als je het niet zou doen?

Master: Willem Pieterse,
Technische Universiteit Twente

Avond 2 "Hoe pak je het aan en welke bouwstenen heb je nodig?"

Op welke manier start je met de opbouw van een KCC?

Master: Robert Jansen,
programmamanager ICTU

Avond 3 "Organisatieverandering, hoe zorg je voor motivatie?"

Hoe zorg je dat het binnen de organisatie blijft leven? Hoe voorkom je dat het blijft bij de aanschaf van een duur systeem?

Master: dr. Arend J. Ardon

Avond 4 "De toekomst van het KCC"

Wat brengt de toekomst van het KCC? Hoe zien we het KCC in de toekomst voor ons?

Master: Wouter de Vries,
VU Amsterdam/Dienstenmarketing.nl

Data: 1, 8, 15 en 22 april 2010

Locatie: Haagse Kamers Twynstra Gudde,
Den Haag

Kijk voor meer informatie op
www.kluwer.nl/opleidingen