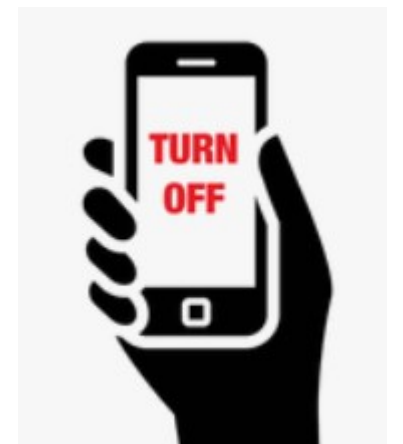


Menselijk contact op schaal

Marcel Thijssen, Jeanette Schouten (Gemeente Amsterdam)
en Niels Bronsvort (Flanderijn)





Even voorstellen

**Marcel Thijssen, Jeanette Schouten
en Niels Bronsvoot**



Waar gaan we het over hebben?

- De opgave van de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering
- Waarom een Klantcontact Centrum Vroegsignalering?
- Het belang van persoonlijk contact
- Resultaten
- Kwaliteit van meldingen



Vaste lasten partners

Wie hebben we in de zaal?

Gemeenten

Anders, t.w.



Wat denk jij?



Krijgt Amsterdam maandelijks meer of
minder dan 10.000 signalen?

Gemiddeld minder, maar er zijn maanden dat het er meer zijn.





De opgave van Amsterdam



950.000 inwoners





De opgave van Amsterdam



Ca. 300 meldende partijen

Naast VLP ook experimenten met DUO, hypotheekverstrekkers, CAK Wmo/Wlz, Belastingdienst/Dienst Toeslagen



Afspraken met zorgverzekeraars (laatsignalering) en deurwaarders (warme overdracht)



Maandelijks ontvangen we:

- Ca. 8.500 signalen
- Dit worden ca. 5.900 meldingen
- *Waarvan ca. 950 laatsignalering*



We zetten in ...



Het KCC

Ca. 140 FTE in de uitvoering
buurtteams en gemeente



Automatische berichtgeving



De Amsterdamse aanpak Vroegsignalering bestaat uit



- Vroeg Eropaf - elk stadsdeel heeft een team (sinds 2008)
- Eropaf - specialisten om woningontruimingen te voorkomen (sinds 2007)
- Geregelde Betaling - verhuurmeldingen voor WPI klanten (sinds 2016)
- Schuldhulpverlening voor WPI klanten - pakken alle andere soorten meldingen op (sinds 2014)



Welke meldingen gaan naar het Klantcontact Centrum Vroegsignalering



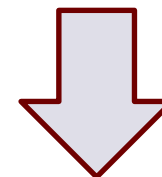
- Vroegsignalering onder drempelbedrag < € 950
- Meldingen drinkwater, energie en zorgverzekering
- Eerste melding of niet eerder contact geweest
- Geen bijstandsgerechtigden



Waarom een Klantcontact Centrum



- Verhogen bereik met persoonlijk contact
- Positief effect op imago van de gemeente
- Verlagen gebruik automatische berichtgeving
- Betaalbaar alternatief voor contact bij eerste melding binnen Vroegsignalering of waar eerder geen contact was





Hoe doen we dat?



- We automatiseren waar dat kan.
- We zetten persoonlijk contact in waar dat waarde toevoegt.

Technologie helpt ons efficiënter te werken, zodat medewerkers meer tijd hebben voor gesprekken die er echt toe doen.



Waarom werkt persoonlijk contact?

- Achter een betalingsachterstand zit vaak meer dan alleen een financieel probleem.
- Een goed gesprek levert informatie op die niet zichtbaar is in een melding of dashboard.
- Het eerste gesprek draait vaak om vertrouwen, niet direct om hulpverlening.
- Persoonlijk contact maakt het mogelijk om de situatie van een inwoner echt te begrijpen.



De kracht van technologie én menselijk contact



- Geautomatiseerd sentiment van de klant.
- Gespreksvoering (op kantoor), in 114 talen.
- Samenwerking en nauwe band met buurtteams.
- Stress sensitieve gespreksvoering vanuit ervaring.
- Speciaal inwerktraject voor hulpverlenend klantcontact.
- Uitbellen met lokaal nummer & caller-ID.



Lessen uit de uitvoering



- Het moment van bellen maakt een groot verschil voor het bereik.
- De kwaliteit van contactgegevens bepaalt mede het succes.
- Sommige inwoners hebben meerdere contactpogingen nodig.
- Goede samenwerking tussen gemeente, klantcontactcentrum en hulpverlening is essentieel.
- Een niet-bereikte inwoner is niet automatisch een niet-geholpen inwoner



Van cijfers naar impact



- 61% contact met inwoners die anders buiten beeld blijven
- 14% warme doorverwijzing.
- 108.994 belpogingen gedaan
- 8.118 SMS'jes verstuurd
- 14.881 inbound calls



Kwaliteit van meldingen

- Dashboard op sectorniveau en organisatieniveau:
 - Percentage nummers niet in gebruik;
 - Aantal verkeerde persoon.
 - Wordt gebruikt door gemeente tijdens relatiebeheer met vaste lasten partners.



Vragen?



- Neem contact op met Niels Bronsvoort
 - Telefoon: 06-58988107
 - Mail: n.bronsvoort@flanderijn.nl