

Klantverwijs- en op afspraakstelsel

Casussen behorend bij Gunningscriterium 1

Casus 1:

Gezin, ouders met 3 kinderen komt in het Stadsbestuur. Ze lopen naar de balie om hun bonnet te krijgen voor de afspraak. De afspraak is niet te vinden in de balie. Het gezin meldt zich bij de receptie en vertelt dat er telefonisch een afspraak is gemaakt voor 5 personen. Medewerker A van de receptie vindt uiteindelijk een afspraak voor één paspoort in het stelsel. Het blijkt dat er een fout in de naam is gemaakt waardoor het lastig is de afspraak terug te vinden. Ook blijkt dat het niet duidelijk is doorgekomen dat het een afspraak is voor meerdere personen. Betrokkene geeft aan echt doorgegeven te hebben dat het om 5 personen gaat. Er zijn verder geen vragen gesteld dus hij is ervan uitgegaan dat alles goed geregeld was. Er is geen mogelijkheid meer om de afspraak te verzetten naar 5 personen, de agenda is vol. Gezin geeft aan dat ze binnenkort op vakantie gaan en dat het echt nu moet. Medewerker A neemt telefonisch contact op met de juiste supervisor B. Deze geeft aan dat er voldoende personeel aan de balie zit en dat het in dit geval wel mogelijk is. De receptie past de afspraak aan naar een aanvraag van 5 paspoorten en noteert daarbij de goedkeuring van supervisor B. Het gezin krijgt één bonnet met daarop de wachtruimte waar ze zich moeten melden en een volgnummer.

Gezin loopt naar de wachtruimte en wacht tot ze opgeroepen worden. Medewerker C roept ze op. Gezin vraagt als eerste of de pasfoto's wel goed zijn. Bij controle blijkt dat de kinderen schoolfoto's hebben meegenomen en dat de vader een te groot hoofd heeft op de pasfoto. Medewerker C geeft aan dat ze nu pasfoto's mogen maken en dan terug mogen komen. Medewerker C zet dit nummer terug in de wachtrij met de melding dat er pasfoto's gemaakt gaan worden.

Na een half uur komt het gezin weer terug. De behandeltijd staat nog steeds op 10 minuten waardoor supervisor B niet hoeft te komen controleren wat er aan de hand is. Het gezin meldt zich terug en neemt in de juiste wachtruimte plaats totdat ze worden opgeroepen.

Medewerker D roept de vader op in het stelsel. Vader blijkt niet de Nederlandse nationaliteit te hebben. Ook de rest van het gezin niet. Ze komen dus niet voor de aanvraag van een paspoort maar voor de aanvraag van de Nederlandse nationaliteit. Medewerker D kan deze klant dus niet helpen.

Medewerker D neemt contact op met de supervisor E om te vragen of er ruimte is om dit gezin te helpen. Toevallig was er een afspraak uitgevallen en kan het gezin in een andere wachtruimte verder geholpen worden. Medewerker E past de melding aan naar een aanvraag van 5x Nederlandse Nationaliteit en noteert daarbij de goedkeuring van supervisor E. Hierdoor gaat het nummer automatisch terug naar de wachtrij met de melding dat het verkeerde product was aangevraagd en wordt de vervolgspraak voor het afhalen van de paspoorten geannuleerd. Het gezin gaat naar de nieuwe wachtruimte.

Medewerker F roept het gezin op. Nu blijkt dat het gezin niet de juiste papieren heeft meegenomen. Medewerker F informeert bij supervisor E of er ruimte is voor het gezin om langs huis te gaan om de juiste papieren op te halen, maar dat is helaas niet het geval. Het gezin moet opnieuw een afspraak



maken en later terug komen. Medewerker F zet de afspraak op afgebroken met de vermelding van de reden. Samen met het gezin plant medewerker F een nieuwe afspraak in op een later tijdstip waarop het gezin wel kan. Ook wijst medewerker F het gezin op de vereiste documenten voor de aanvraag.

Casus 2:

Het is een drukke dag. Alle afspraaklijsten zijn volgeboekt en alle balies zijn in gebruik bij zowel team 1 als team 2. En dan 'crashen' er twee balies. Deze zijn voor onbepaalde tijd niet te gebruiken. Op de 2^e verdieping zijn nog twee balies te gebruiken. De medewerkers loggen in op de 2^e verdieping en het systeem signaleert dat er twee medewerkers met een specifieke skillset bij een bepaalde wachtruimte op de 2^e verdieping aangemeld zijn. De klanten die al een nummer gekregen hadden bij de zuil waren verwezen naar wachtruimte A op de 1^e verdieping. Het systeem verwijst de eerstkomende paar nieuw binnenkomende klanten door naar de wachtruimte op de 2^e verdieping en balanceert vervolgens het verwijzen proportioneel op basis van het aantal medewerkers per verdieping, rekening houdend met de skillsets van de medewerkers en de verwerkingstijd van de afspraken. Als er 8 balies op de 1^e open zijn en 2 balies op de 2^e, dan zal globaal genomen 20% van de klanten doorverwezen worden naar de 2^e etage. Als echter blijkt dat de medewerkers op de 2^e verdieping de afspraken 4x zo snel afhandelen, dan schakelt het systeem automatisch en stapsgewijs door naar een verhouden van 50% om 50%; het systeem houdt de wachtrij-/tijd voor de balies in verhouding.