
Visie Klantenservice RSR

Regisseur Studenten Reisrecht

Geheimhoudingsverklaring

Alle gegevens die in dit document vervat zijn, dienen door zowel RSR als Leverancier vertrouwelijk te worden behandeld. Het document zal noch geheel, noch gedeeltelijk ter inzage worden gegeven aan derden, noch gedupliceerd of anderszins worden aangewend voor welk doel dan ook anders dan de uitvoering van de opdracht.

Datum:	21-11-2023
Versie:	Versie 2.0
Status:	Definitief



Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	3
1.1	DOEL DOCUMENT	3
1.2	INLEIDING VISIE	3
2	VISIE	4
2.1	STRATEGISCHE FOCUS	4
2.2	PARTNERSHIP	4
2.3	SCOPE VAN DE OPDRACHT	5
2.4	SAMENWERKEN AAN VERBETERING EN INNOVATIE	6
2.5	KWALITEIT	6
2.6	SYSTEEMLANDSCHAP	7
2.7	WFM PROCES	7
2.8	MEDEWERKERS.....	7
2.9	TRAINING EN OPLEIDING.....	8
2.10	RAPPORTAGES EN DATA	8
2.11	COMMUNICATIE EN OVERLEG	8
2.12	KLANTTEVREDENHEID EN MEDEWERKERSTEVREDENHEID	9

1 Inleiding

1.1 Doel document

Dit document beschrijft de visie die relevant is om tot een goede inschrijving te komen op de aanbesteding van de eerstelijns klantcontacten van RSR. Ook is dit document bedoeld om de inschrijver mee te nemen in de visie van RSR om op die manier tot goed partnership te komen.

1.2 Inleiding visie

RSR heeft de wettelijke taak om de digitale administratie voor het Studentenreisproduct (SRP) te voeren. RSR vervult daarmee een belangrijke rol om het voor studenten mogelijk te maken om te reizen met het SRP. RSR is een flexibele organisatie die met klantgerichte en efficiënte processen studenten ondersteunt bij het koppelen, ophalen, wijzigen en stopzetten van het Studentenreisproduct. RSR zorgt ervoor dat dit via diverse gangbare kanalen wordt gedaan.

Het landschap van studenten en de OV-branche is constant in beweging en RSR derhalve ook. De wensen van de studenten en mogelijkheden in de OV-sector veranderen en het is aan RSR om hierin mee te bewegen. RSR wil daarom flexibel kunnen inspelen op de ontwikkelingen in het OV, maar ook zo goed mogelijk op de verwachtingen van de student. Dit willen we doen door het inzetten van nieuwe technologie, nieuwe werkwijzen en processen. Dat vraagt om passie voor het werk, betrokkenheid, teamwork, vakkundigheid en enthousiasme voor innovatie.

Bij die wens om voortdurend in beweging te zijn past een partnership met een innovatieve, klant- en ontwikkelgerichte organisatie die expert is op het domein van klantcontact. RSR zal een leverancier selecteren op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit moet resulteren in de selectie van een betrokken en prijsbewuste partner in klantcontact.

2 Visie

2.1 Strategische focus

De strategische basisoriëntatie van RSR is 'operational excellence'. De processen en systemen zijn primair gericht op een zo efficiënt mogelijke uitvoering van haar wettelijke taak. In het kader hiervan zijn de processen van RSR de afgelopen jaren steeds verder geautomatiseerd. Dit proces zal de komende periode worden voortgezet, waarbij de student wordt gestimuleerd om zelfstandig via digitale kanalen gebruik te maken van de dienstverlening van RSR.

De doelgroep van RSR bestaat uit studenten van diverse onderwijsniveaus, namelijk MBO, HBO en universitair. De verschillende onderwijsniveaus vragen een andere mate van begeleiding. Waar de ene student zonder enig probleem gebruik kan maken van de digitale dienstverlening van RSR, vraagt een andere student persoonlijke ondersteuning. RSR heeft daarom als secundaire focus 'customer intimacy', waarbij het uitgangspunt is dat alle studenten zo goed mogelijk worden ondersteund in de processen gerelateerd aan het Studentenreisproduct (SRP). Dit is vooral van belang voor studenten die contact opnemen met het KCC.

2.2 Partnership

Het doel van deze aanbestedingsprocedure is het contracteren van een partner voor het uitvoeren van onze klantenservice. Hiervoor zoeken wij een echte partner waarin wij ons herkennen, die dezelfde doelstellingen deelt en ons scherp houdt. Voor ons bevat dit in ieder geval de volgende elementen:

- Klantgerichtheid;
- Flexibiliteit en in staat om in te spelen op wisselend contactaanbod;
- Proactief & creatief bijdragen aan verbetering van de dienstverlening;
- Juiste balans tussen efficiëntie en goede service;
- Scherp op het leveren van juiste kwaliteit;
- Voortdurend op zoek naar procesverbeteringen, al dan niet met behulp van technologische innovaties;
- Vanuit betrokkenheid echt in contact & samenwerking en daarmee mede vormgeven aan de strategische focus van RSR.

Partnerprofiel

- Vaste contactpersonen op strategisch/tactisch en operationeel niveau
- Voldoende, kwalitatief personeel;
- Professionele, resultaatgerichte maar ook mensgerichte cultuur;
- Kennis van en/of affiniteit met doelgroep RSR (studenten);
- Kennis van en/of affiniteit met OV Sector;
- Innovatieve systemen;
- Multichannelbeleid;
- Beschikt over ISO 9001;
- Beschikt over ISO 27001 en/of ISO 27002.

Competenties:

- Vanuit het management verwachten we een tactisch adviserende houding, kunnen antiperen op ontwikkelingen en hiervoor proactief met voorstellen komen;
- Van de medewerkers verwachten we dat zij accuraat kunnen werken en juiste ondersteuning bieden aan studenten;
- Energieke en betrokken basishouding in benadering van student;
- Effectief kunnen luisteren naar student en goede, passende uitdrukkingsvaardigheid;
- Oplossingsgericht;
- Samenwerkend;
- Verantwoordelijkheidsgevoel;
- Transparantie naar RSR.

2.3 Scope van de opdracht

De scope van de opdracht aan het Klantcontact Center (KCC) bestaat uit:

- De verantwoordelijkheid voor het snel en correct afhandelen van inkomend en uitgaand klantcontact in een multichannel omgeving waarin telefonie, e-mail, chat en zijn geïntegreerd;
- De openingstijden van het KCC zijn van maandag tot en met vrijdag van 07.00 tot 19.00 uur en tijdens weekend- en feestdagen van 10.00 tot 16.00 uur.
- De aard van de operationele werkzaamheden zijn:
 - Aannemen en/of in behandeling nemen van de studentvragen en assisteren bij de processtappen van het Studentenreisproduct. Denk hierbij bijvoorbeeld aan initiëren, koppelen, wisselen en stoppen van het Studentenreisproduct en declaraties;
 - Het beantwoorden van vragen over algemene informatie over het gebruik van het Studentenreisproduct in het OV;
 - Klachtenaanname, registratie en afhandeling
- Bijdragen aan structurele verbetering:
 - Continu proces van evaluatie en verbeteringen;
 - Feedbackloop vanuit de medewerkers waarin studentsignalen worden vertaald naar verbetervoorstellen;
 - Over en weer uitwisselen van kennis waardoor de dienstverlening beter wordt
- Voorbereid zijn op mogelijke uitbreiding en integratie van nieuwe (digitale) contactkanalen zoals What's App en/of andere toekomstige kanalen.

2.4 Samenwerken aan verbetering en innovatie

Vanuit onze strategische focus is continu verbeteren een belangrijk aspect wat RSR ook terug wil zien in het partnership. Zowel RSR als het KCC kunnen mogelijke verbeteringen aandragen. Deze verbeteringen kunnen gerelateerd zijn aan continue verbetering voor de klantenservice van RSR en hebben betrekking op het bereiken van "meest relevante interacties" in combinatie met de vermindering/ eliminatie van eenvoudige interacties.

Periodiek gaat RSR na hoe verbeteringen in systemen en processen kunnen worden gerealiseerd. Deze verbeteringen kunnen betrekking hebben op de werkwijze van het KCC. RSR verwacht, indien van toepassing, een actieve bijdrage van het KCC bij de realisatie van deze verbeteringen.

De medewerkers van het KCC hebben dagelijks contact met de studenten. RSR verwacht dat contactredenen en studentervaringen worden vastgelegd en met RSR worden gedeeld. Op basis van ervaringen van studenten en vanuit de expertise van het KCC verwacht RSR voorstellen voor verbeterinitiatieven vanuit het KCC. Medewerkers van het KCC worden hierbij door het management van het KCC actief betrokken en worden hiervoor door het KCC gewaardeerd. Mogelijke verbeteringen zullen na accordering van RSR door het KCC worden gerealiseerd.

Elk half jaar bepaalt RSR in overleg met KCC welke innovaties worden doorgevoerd. De door RSR geselecteerde verbeteringen worden opgenomen in de innovatiekalender van het KCC voor de komende periode. Ook zal tijdens dit overleg de realisatie van innovatiekalender in het afgelopen jaar gezamenlijk worden geëvalueerd. In verband met de budgettering van RSR vindt deze afstemming in juli van het lopende jaar plaats.

2.5 Kwaliteit

De kwaliteit van de dienstverlening is van groot belang voor RSR. Wij richten ons op vijf pijlers van kwaliteit:

1. Efficiëntie en effectiviteit in uitvoering, met behoud van flexibiliteit.
2. Optimale klantervaring.
3. Streven naar het verminderen van die klantcontacten die minder waarde toevoegen door het groeien van het aandeel klantcontacten dat veel waarde toevoegt.
4. Optimale digitalisering en automatisering.
5. Optimale procesbeheersing door adequate monitoring en proactieve verbetervoorstellen.

In het kader van de continue kwaliteitsverbeteringen verwacht RSR dat de partner kwaliteitsmonitoring en -metingen inricht. De resultaten van Quality Monitoring op de contactafhandeling van de verschillende kanalen worden frequent gedeeld met RSR. RSR en KCC zullen gezamenlijk kalibreren om zo tot een gedeeld beeld over de juiste kwaliteit van de contacten te komen. De norm hiervoor wordt opgenomen in de SLA.

2.6 Systeemlandschap

RSR focust zich op de dienstverlening van het product en de verdere digitalisering van de processen. Van de partner verwacht RSR volledige expertise op het domein van slimme afhandeling van klantcontact. Daarom verwacht RSR dat de partner beschikt over het volledige systeemlandschap voor klantinteractiemanagement, routeringen, CRM en kennismanagement. Binnen deze omgeving moeten de telefonische, chat en e-mail interacties kunnen worden afgehandeld en geregistreerd. Het CRM moet voor RSR vanuit dezelfde omgeving benaderbaar zijn voor ruggenspraak en afhandeling van tweedelijns vragen. Indien nodig voor probleem- of klacht oplossing moeten specifieke telefoongesprekken integraal terug te beluisteren zijn door RSR.

RSR levert initieel de informatie aan voor de kennisbank. Het implementeren van de kennisartikelen, beslisbomen en andere relevante informatie om de klanten te kunnen helpen, wordt gedaan door de partner. De wens is dat er vanuit één kennisbank wordt gewerkt. Daarna wordt verder beheer en aanvulling van de kennisbank vanuit de partner verwacht. Uiteraard heeft RSR ook een brengende rol van nieuwe informatie waarvoor zij ook direct toegang tot de kennisbank nodig hebben.

RSR hecht een groot belang aan het voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving op gebied van databeveiliging en privacy. De partner zorgt dan ook proactief dat voortdurend wordt voldaan aan deze wet- en regelgeving en het beveiligingsbeleid van RSR en werkt volledig mee aan audits van door RSR ingeschakelde derde partij(en) om dit aan te tonen.

2.7 WFM proces

Om voldoende capaciteit en flexibiliteit te waarborgen zal het KCC gebruik maken van een goede WFM-cyclus. RSR zal tijdens de aanbesteding- en contractfase invulling geven aan de initiële forecast. Na aanlevering en goedkeuring van de forecast, is de partner verantwoordelijk voor de processen rondom capaciteit, planning, roostering en traffic management. Deze worden uiteraard zo ingevuld dat de SLA afspraken kunnen worden nagekomen. Aanscherping van forecast en capaciteitsplanning is onderdeel van de structurele overlegcyclus.

2.8 Medewerkers

De KCC medewerkers worden allemaal allround opgeleid zodat zij op alle contactkanalen kunnen worden ingezet. Dit is enerzijds belangrijk voor de flexibiliteit maar ook voor de variatie in het werk van de medewerker. RSR vindt het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het product en de doelgroep. En zeker ook dat zij kunnen werken op een fijne en veilige werkplek in een goede omgeving, dit kan op kantoor of thuis zijn. Van de partner verwacht RSR wel dat er een actief beleid is om te borgen dat medewerkers regelmatig op kantoor werken dus met elkaar te zijn om zo voldoende voeling te houden met de organisatie en met elkaar. RSR wil zelf regelmatig fysiek aanwezig zijn op de werklocatie van de partner om voeling te blijven houden met de uitvoering van het serviceproces.

Een betrokken KCC collega is intrinsiek gemotiveerd om doelen te halen en het elke dag beter te doen. Ze worden hierin begeleid vanuit hun organisatie in de vorm van coaching

en performance management. In dit kader worden deze medewerkers actief begeleid door een teamleider. De teamleider van de partner is verantwoordelijk voor alle HR-aspecten van de KCC-medewerkers. Naast de competenties zoals beschreven in paragraaf 2.2 verwacht RSR dat de KCC-medewerkers een goede beheersing hebben van het ABN (Algemeen Beschaafd Nederlands).

2.9 Training en opleiding

Opleiding van nieuwe KCC collega's vindt in beginsel plaats via het Train de Trainer principe. RSR traint eenmalig tijdens de migratie de trainers van het de partner in (nieuwe) processen, producten en werkwijzen. Ook support medewerkers zoals teamleiders volgen deze training.

Na implementatie is het de partner zelf verantwoordelijk voor het adequaat (blijven) trainen van agents, zodat de agents het werk effectief en efficiënt kunnen uitvoeren. De partner is ook verantwoordelijk voor het verzorgen van de training bij instroom van nieuwe collega's. Hierbij gaat RSR uit van een verloop zoals aangegeven in de SLA.

Wanneer de partner de wens heeft om haar medewerkers additioneel te trainen, dan wordt dit door de partner zelf uitgevoerd en bekostigd, tenzij daar expliciet andere afspraken over zijn gemaakt met RSR.

Na de trainingen is de informatie die medewerkers gebruiken voor uniforme service aan de klant, terug te vinden in de kennisbank. Het KCC zorgt dat alle benodigde werkinstructies voor de agents voor de uitvoering van hun functie beschikbaar en steeds actueel zijn. In deze werkinstructies is ook de omgang met de kennisbank meegenomen daarin uitleg hoe zaken verwerkt moeten worden in de kennisbank.

2.10 Rapportages en data

RSR wil op de hoogte zijn van de interactie met de studenten en de performance van het KCC. Korte lijnen en toegang tot relevante rapportages vanuit een gedeelde omgeving van de partner zorgen voor een transparante samenwerking die voor RSR cruciaal is voor een succesvol partnership.

RSR heeft toegang tot die gedeelde omgeving waarbij RSR-rapportages inzichtelijk zijn zodat RSR direct zicht heeft op de KPI performance zoals die zijn beschreven in het SLA document. RSR wil eigen mogelijkheden hebben om de data te analyseren en verwacht tegelijkertijd een (pro)actieve houding vanuit de partner om structurele rapportages te delen. Deze zijn onderdeel van de communicatie en samenwerkingsafspraken.

2.11 Communicatie en overleg

Voor de operationele, dagelijkse communicatie zal RSR één vast contactpersoon aanwijzen. Op die manier is er op de meest gangbare momenten (werkdagen van 09.00 tot 16.30) een direct aanspreekpunt voor de partner.

Op vaste momenten per week, maand en kwartaal vindt er structureel overleg plaats. Focus van het weekoverleg ligt op performance en afwijkingen ten aanzien van de verwachtingen waarin ook aandacht is voor bijzonderheden in de dienstverlening, verstoringen, knelpunten of de personele bezetting van het KCC. Dit overleg vindt plaats

op basis van een week performance rapportage die wordt voorbereid door het KCC. Deelnemers aan dit overleg zijn minimaal de operationele verantwoordelijken van RSR en de partner.

Basis voor het maandelijks overleg is een rapportage van de maandperformance op de operationele parameters, overige KPI's en de ontwikkeling hierin. Ook wordt dit overleg gebruikt om vooruit te kijken en stil te staan bij de voorgedragen verbeteringen, ontwikkelingen in contactredenen en andere ontwikkelonderwerpen. Ook deze rapportage wordt voorbereid door de partner. Deelnemers aan dit overleg zijn minimaal de operationele verantwoordelijken van RSR en de partner.

Het kwartaaloverleg heeft een meer tactisch karakter en daar zal de groep deelnemers dan ook op moeten worden aangepast. Agendapunten zijn dan in ieder geval de kwartaalperformance en de verbeterplannen en gezamenlijke doelstellingen daarin. Eens per jaar wordt dit overleg uitgebreid tot strategisch overleg en wordt ook de tevredenheid met de samenwerking en de evt verlenging van de overeenkomst besproken.

Afspraken die tijdens de overleggen worden gemaakt worden vastgelegd door de partner en opgevolgd door RSR en/of partner.

Tijdens de implementatie fase wordt de volledige communicatie matrix met juiste namen, rollen en contactgegevens gemaakt.

2.12 Klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid

Klanttevredenheidsonderzoek

RSR voert jaarlijks een onderzoek onder studenten uit, waarbij ook een terugkoppeling wordt gevraagd van de ervaringen met het KCC. Dit onderzoek wordt in opdracht van RSR uitgevoerd door een externe partij. Het KCC zal alle informatie die nodig is verstrekken om dit onderzoek uit te kunnen voeren. De relevante aspecten van de resultaten van dit onderzoek zullen worden gedeeld met het KCC. Eventuele verbeteringen zullen na besluitvorming van RSR worden opgenomen in de innovatiekalender. De opzet van het klanttevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks geëvalueerd door RSR. Het KCC denkt mee over de verbetering van de meting van de klanttevredenheid voor het onderdeel KCC van dit onderzoek.

Structurele klantfeedback

Naast het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek over de totale dienstverlening wil RSR graag meer structurele feedback ontvangen over de contactervaringen van de klanten. Deze contactmetingen kunnen direct door het KCC worden uitgevoerd. Verdere uitwerking daarvan wordt tijdens de implementatiefase nader uitgewerkt.

Mysteriecalls

RSR behoudt zich het recht voor om mysteriecalls door een derde partij te laten uitvoeren naar aanleiding van contact wat er is geweest tussen student en het KCC. In de implementatiefase worden hierover nadere afspraken gemaakt om dit binnen de kaders van de privacywetgeving te laten plaatsvinden. KCC wordt geacht de nodige maatregelen hiervoor in de richtten.

Medewerker tevredenheidsonderzoek (door de partner)

RSR is van mening dat er een sterk verband is tussen tevreden medewerkers en tevreden klanten. RSR ziet de medewerkers van het KCC als ambassadeurs van de



organisatie. Een tevreden medewerker laat naar verwachting een betere indruk achter bij klanten, waardoor deze ook direct bijdraagt aan de klanttevredenheid. RSR verwacht daarom dat de partner actief de medewerkers tevredenheid meet. De partner neemt indien nodig maatregelen om de medewerker tevredenheid te verbeteren. In dat kader voert de partner minimaal één keer per kalenderjaar een meting uit onder haar eigen medewerkers. Het KCC informeert RSR over de resultaten en eventuele acties voor verbetering van de medewerkerstevredenheid. Van de partner wordt een actieve houding verwacht in het vasthouden van de goede resultaten en het optimaliseren van verbeterpunten.