

22 augustus 2023

Voorstel Certin voor Gemeente Zoetermeer (versie 2)



Inleiding

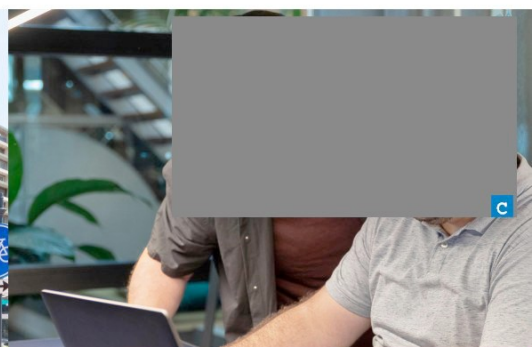
Dit voorstel vloeit voort uit eerdere contacten tussen Certin en de gemeente Zoetermeer. De gemeente Zoetermeer is zeer gericht op het optimaliseren van het proces vroegsignalering. Tijdens een bijeenkomst is onderzocht hoe Certin en de gemeente Zoetermeer de krachten kunnen bundelen om de inwoners van Zoetermeer nog beter te faciliteren.

De monitor vroegsignalering is glashelder: niemand leest meer. Een brief is in 6 van de 7 gevallen verspilde moeite. Van alle communicatiemiddelen is het resultaat van bezoeken het hoogst, maar dit middel is ook veruit het duurst. Bellen echter presteert nauwelijks minder dan bezoeken en is aanzienlijk goedkoper.

Certin kan namens de gemeente Zoetermeer bellen met inwoners met een betaalachterstand. Door gebruik te maken van de innovatieve techniek van Certin maar vooral ook de ruime beltijden die Certin hanteert, gecombineerd met veelvuldige belpogingen, kan de gemeente Zoetermeer het behaalde bereik bij vroegsignalering significant verhogen. Certin fungeert als “filter” in het proces door te bellen voorafgaand aan een eventueel bezoek.

Vervolgcontacten die de gemeente Zoetermeer heeft met haar inwoners na het telefoongesprek door Certin zullen “warm” zijn en bezoek doorgaans op afspraak. De medewerkers van de gemeente Zoetermeer staan veel minder voor een gesloten deur maar bellen aan daar waar hulp welkom is. De arbeidssatisfactie bij de collega’s van de gemeente Zoetermeer zal hierdoor toenemen.

Certin heeft de nodige vlieguren gemaakt op vroegsignalering, we weten wat goed werkt. Synergie tussen de eigen inspanningen van de gemeente Zoetermeer en die van Certin is beslist mogelijk. En daarmee een verbetering van het hulpaanbod aan inwoners van Zoetermeer met betaalachterstanden.



Introductie Certin

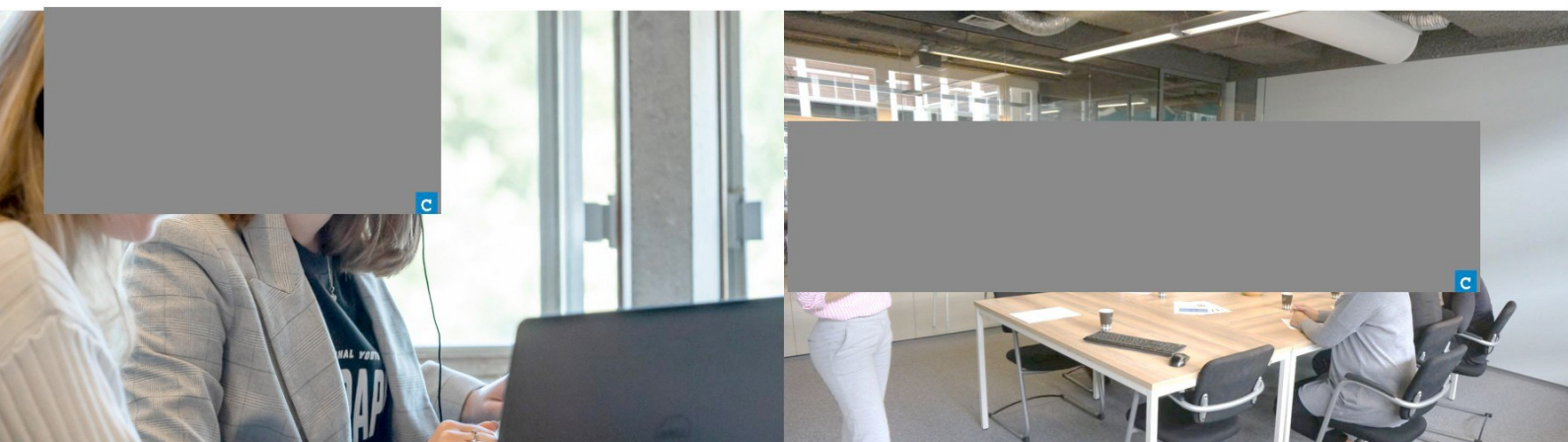
Certin faciliteert voor haar opdrachtgevers het servicegerichte inbound- en outbound klantcontact. Bij het persoonlijk contact focussen we ons op de beste klantervaring. Hiermee verhogen we de klanttevredenheid en klantloyaliteit. Certin onderscheidt zich in de markt met het profiel medewerkers in combinatie met een hoogwaardige en flexibele infrastructuur. Certin investeert in haar medewerkers op gebied van kennis (training) en waardering. Certin investeert ook in innovatie van haar systemen om de hoogst haalbare resultaten te realiseren voor haar opdrachtgevers.

Certin is onderdeel van [redacted] ^c, een facilitair contactcenter gespecialiseerd in commercieel klantcontact en opgericht in 1997. Vanuit de holding zagen we kansen in de markt om commercieel klantcontact te vertalen naar commercieel credit management en vanuit die propositie is Certin opgericht in 2009. Al snel kwam naar voren dat het bieden van service aan klanten binnen credit management en invordering de sleutel is tot succes. Onze medewerkers zijn dan ook zo opgeleid dat service in het DNA zit. Inmiddels is Certin uitgegroeid tot dé specialist binnen Klantenservice Collections en heeft een ruime ervaring opgedaan met diverse in- en outsourcing projecten voor diverse grote en middelgrote organisaties. In totaal zijn er ruim [redacted] ^c medewerkers werkzaam bij Certin. Certin beschikt over een AFM vergunning en is ISO:9001, ISO:27001 en ISO:18295 gecertificeerd.

Training en opleiding

Certin heeft een uitgebreid trainingsprogramma ontwikkeld om haar medewerkers optimaal te laten presteren. Elke nieuwe medewerker volgt een basis communicatietraining. In deze training leert de medewerker de basis van communicatie, de klantgerichte visie van Certin, onze gespreksmethodiek en algemene gespreksvaardigheid. Na praktijkervaring krijgen medewerkers een training die specifiek gebaseerd is op gedrag richting de klant en motivationele gesprekstechnieken. In deze training leren de medewerkers eerst hun eigen gedrag te herkennen en hoe ze om kunnen gaan met gedrag van de klant. Zo kunnen medewerkers bijvoorbeeld goed ingaan op emoties bij de klant. [redacted] ^c

[redacted] ^c
[redacted] ^c De medewerker is door een uitgebreid trainingstraject in staat om de klant optimaal te woord te staan, de vraag van de klant goed te interpreteren en vervolgens een duurzame oplossing te bieden zodat een zo hoog mogelijk percentage First Time Right wordt gerealiseerd.



Borgen kennis en kwaliteit

Lean en ISO:9001

Binnen Certin wordt gewerkt volgens de Lean principes. Dagelijks wordt er gewerkt op basis van de PDCA cyclus (ISO:9001). Hierbij is zowel het gedrag en cultuur van onze managers en van onze medewerkers van groot belang. Om ervoor te zorgen dat de Lean cultuur door iedereen gedragen wordt, is betrokkenheid essentieel. Dit betekent dat Certin medewerkers bewust worden gemaakt van verschil tussen verspillen en waarden toevoeging. Er heerst binnen Certin een open sfeer, waardoor medewerkers worden gemotiveerd om verbetervoorstellen te doen.



Voor het verbeteren van onze dienstverlening kijken wij hoe we onderdelen van onze interne processen wendbaarder kunnen maken. En hoe we flexibel kunnen blijven inspelen op waar de markt om vraagt. Feedback van onze doelgroep speelt bij deze manier van werken een belangrijke rol. Je blijven ontwikkelen is op die manier een proces van meten, leren en bijsturen (PDCA). We hebben deze methodiek mogen bekronen met een ISO:9001 certificering.

Onze definitie van kwaliteit

Wij definiëren kwaliteit als de mate waarin wij de verwachtingen van de opdrachtgever weten te overtreffen. Die verwachtingen hebben betrekking op onze inzet; de harde én zachte resultaten (SLA's en KPI's) en onze werkwijze. Concreet hebben we het over:

- de (eind) klanttevredenheid. Certin biedt de mogelijkheid om een NPS en/of klanttevredenheidsmeting uit te voeren na afloop van het gesprek.
- de SLA's en KPI's vallen binnen de afgesproken bandbreedtes.

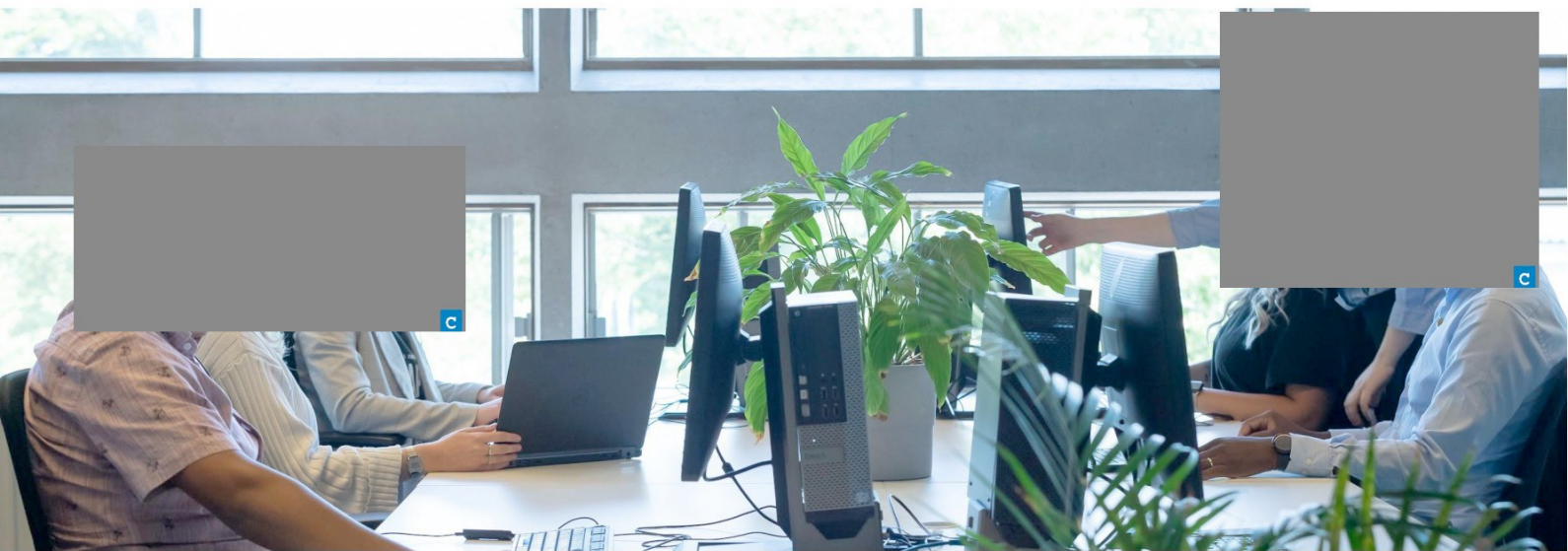
Hoe borgen we de kwaliteit van de gesprekken?

Wij onderscheiden ons met een intensieve coaching graad.

Ons kwaliteitsmonitoring systeem [redacted] [c], maakt het mogelijk om de kwaliteit van onze medewerkers real time te meten. [redacted] [c]

[redacted] [c]
prioriteit kan worden gemonitord. Binnen Certin worden [redacted] [c] voor kwaliteitsdoeleinden en worden er dagelijks steekproeven genomen om de kwaliteit te monitoren. De integratie van de gemeente Zoetermeer QM metingen kunnen onderdeel worden van deze cyclus.

Tevens stellen we hoge eisen aan het schriftelijk vastleggen van informatie en het wegschrijven van een record onder het juiste gespreksresultaat, zodat de verdere verwerking in het proces en de rapportages die we opstellen kwalitatief goed en betrouwbaar zijn. Dit proces wordt dagelijks gecontroleerd door de Kwaliteit Manager. Deze ziet toe op de inhoudelijke gesprekskwaliteit en de daarbij behorende administratieve verwerking van een record. Door met een hoge frequentie te controleren kan hier snel op bijgestuurd worden, waar nodig.



Ervaring

Certin is trots op haar opdrachtgevers binnen de overheid. Certin verleent diensten aan gemeenten en belastingsamenwerkingen op het gebied van klantcontact. Wij benaderen proactief klanten met een betalingsachterstand binnen het invorderingstraject of organiseren een overflow bij piekdruk. Binnen het sociaal domein helpt Certin gemeenten met het efficiënt inrichten van het proces vroegsignalering.

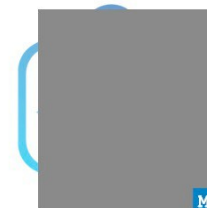
Referenties

 Vroegsignalering. Certin belt uit naam van de gemeente  naar inwoners met betaalachterstanden. Tijdens de gesprekken inventariseert Certin de situatie en verwerkt de uitkomsten van de gesprekken direct in de applicatie van gemeente . Indien nodig volgt de gemeente  het gesprek van Certin op met een volgend (warm) contact.



 Klantenservice Collections. Certin ondersteunt het  bij het afhandelen van inkomende telefoongesprekken naar aanleiding van verstuurd communicatie naar de burgers. Ook de afhandeling van de gesprekken in de systemen van Het  vindt plaats vanuit Certin. Daarnaast belt Certin outbound met klanten van het  met betaalachterstanden.

 Telecollect. Na verrijking telefoonnummers benadert Certin belastingplichtigen pro-actief (outbound) om hen te bewegen hun aanslag te betalen en zo invordering te voorkomen.



 Gemeente ; Fiscaal en sociaal. Certin benadert proactief inwoners met een betalingsachterstand van gemeentebelastingen om een duurzame betaalafpraak te maken. Blijkt tijdens het gesprek een situatie van problematische schulden dan maakt Certin daarvan melding bij de afdeling sociaal domein. Dit project dient ook ter onderbouwing richting het ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid om wetgeving op dit terrein te verbeteren.

 Telecollect. Na aanmaning maar voor dwangbevel belt Certin belastingplichtigen met een betaalachterstand. Doel is het maken van een duurzame betaalafpraak. Na ieder gesprek wordt de belastingplichtige een klanttevredenheidsonderzoek aangeboden. Het aantal deelnemers hieraan is representatief en de belastingplichtigen waarderen het contact met Certin met een 4.8 (schaal 1-5).



Scope

De gemeente Zoetermeer ontvangt maandelijks ongeveer 500 signalen van de vaste lasten partners. Om te komen tot een zo efficiënt mogelijke inrichting van het proces vroegsignalering wil de gemeente Zoetermeer het belbare deel (met telefoonnummer, eventueel na verrijking) van deze 500 inwoners door Certin telefonisch laten benaderen. Het betreft een pilot voor de duur van 6 maanden.

Om te bepalen waar hulp nodig is belt Certin de inwoners met een betaalachterstand. Tijdens het gesprek inventariseert Certin of een concrete hulpvraag aanwezig is.

Certin koppelt de resultaten van de belactie terug aan gemeente Zoetermeer. Daar waar nodig gelet op de uitkomst van het door Certin gevoerde gesprek met de inwoner, en daar waar Certin geen contact heeft kunnen verkrijgen, vervolgt de gemeente Zoetermeer het proces naar haar eigen inzicht.

Certin belt geautomatiseerd uit tot er contact is gemaakt en het persoonlijke gesprek gevoerd kan worden. Certin kent geen wachttijden. Het aantal belpogingen op een telefoonnummer kan oplopen tot wel zeven keer. De belpogingen worden verdeeld over ruime beltijden; van 8.30 uur tot 21.00 uur doordeweeks en van 9.00 uur tot 17.00 uur op zaterdag. Op deze wijze zorgt Certin voor een hoog bereik.

Vervolgcontacten zullen voor de medewerkers van de gemeente Zoetermeer “warm” zijn; er is immers al contact geweest, de hulpvraag is aanwezig en een volgend contact wordt verwacht. Tijd wordt niet meer verspild door aan te bellen waar niemand aanwezig is of waar geen hulpvraag is, maar juist daar besteed waar wel hulp nodig is. Efficiënter, effectiever en met meer voldoening voor de medewerker van de gemeente Zoetermeer.



Inbound:

Inwoners van Zoetermeer krijgen de mogelijkheid om terug te bellen naar het 079 nummer van Certin. Certin zal deze telefonie ook opvangen.

Data uitwisseling



Certin kan de resultaten van de belactie ook direct verwerken in de systemen van gemeente Zoetermeer. De gemeente Zoetermeer dient hiervoor accounts ter beschikking te stellen aan Certin.

Scripting

Certin draagt zorg voor een script dat alle benodigde informatie bevat om het gesprek op de juiste manier te voeren. De gemeente Zoetermeer kan vanzelfsprekend het script aan haar wensen laten aanpassen.

Rapportering

Certin heeft uitgebreide rapportagemogelijkheden en kiest hierin de optimale mix om gemeente Zoetermeer hierin volledig te voorzien.

Tarieven

Certin werkt op basis van kosten per [redacted] c. Een belbaar record is een record met telefoonnummer (eventueel na verrijking). Er geldt geen minimum aanlevering.

Voor inbound calls geldt hetzelfde tarief conform [redacted] c.

[redacted] c

[redacted] c

* afhankelijk van de gekozen inrichting

Toelichting:

[redacted] c

[redacted] c We kennen bij projecten vroegsignalering geen maximale gespreksduur. Daarnaast wordt tijd besteed aan de verwerking van het gespreksverslag (eventueel rechtstreeks in de systemen van de gemeente Zoetermeer). [redacted] c

Over onze behaalde resultaten geven we volledige transparantie. Mocht het behaalde bereik nu (significant) afwijken van wat wij verwachten dan pakt dat of voor de gemeente Zoetermeer of voor Certin financieel nadelig uit. In beide gevallen zullen we dan met de gemeente Zoetermeer het gesprek aangaan en waar nodig een aanpassing doen.

Certin hanteert een jaarlijkse inflatiecorrectie (obv CPI) aan het begin van ieder kalenderjaar.
Alle genoemde tarieven in deze offerte zijn exclusief B.T.W.
De geldigheidsduur van deze offerte bedraagt 90 dagen.

Implementatie

Door de eerder opgedane ervaring in de samenwerking met gemeenten zal implementatie geen verrassingen kennen. Het te belopen pad ziet er als volgt uit:

Na akkoord op dit voorstel zal onze Client Service Manager het project in goede banen leiden en, na opstellen werkafspraken, een kick off inplannen. In de kickoff is er aandacht voor:

- Planning
- Het medewerkersprofiel
- Technische benodigheden
- Training- en opleidingstraject

Gemeente Zoetermeer ontvangt van Certin een bestandsformaat om gegevensuitwisseling mogelijk te maken. Scripting, training medewerkers, rapportage etc. worden geheel verzorgd door Certin, hier wordt geen inspanning gevraagd van gemeente Zoetermeer.

Door de ervaring van Certin vallen geen technische obstakels te verwachten en kan dit project snel gerealiseerd worden waarbij Certin de gemeente Zoetermeer zoveel mogelijk ontzorgt.



Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

C Art. 5.1 lid 1 sub c

Deze informatie betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld

M Art. 5.1 lid 2 sub h

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

C Art. 5.1 lid 1 sub c

Deze informatie betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Art. 5.1 lid 1 sub c

Deze informatie betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld