

A photograph of an older couple in a modern office lobby. The woman, on the left, is wearing a floral dress and a red bag, pointing at a digital kiosk. The man, on the right, is wearing a dark sweater and jeans, looking at the kiosk. The kiosk is a tall, white, rectangular device with a screen. In the background, there are red armchairs and a large window.

Burgerzaken

Samen op weg naar de
Digitale Overheid van morgen

Burgerzaken Basis Plus – *Integratie klantgeleiding*

Geef de reis van je klant een *vliegende start*

Als gemeente wil je inwoners snel, persoonlijk en efficiënt helpen. Wij maken dat makkelijk. Met de integratie Klantgeleiding van Centric Burgerzaken geef je je dienstverlening een boost en maak je van elke klantreis een succes!

Omdat wij het klantgeleidingssysteem hebben geïntegreerd in Centric Burgerzaken, overzie jij – direct vanuit Centric Burgerzaken – alle afspraken en roep je de klant op. En terwijl hij van de wachtruimte naar de balie loopt, zoekt de applicatie zijn gegevens op en start het proces waar hij voor komt. Zo begeleid jij inwoners soepel door het bezoek, vanaf de afspraak tot aan de balie. Je biedt ze een snelle klantreis, die ze als persoonlijker ervaren. En jouw werk is een stuk efficiënter. Helemaal van deze tijd!

De klant maakt een afspraak...

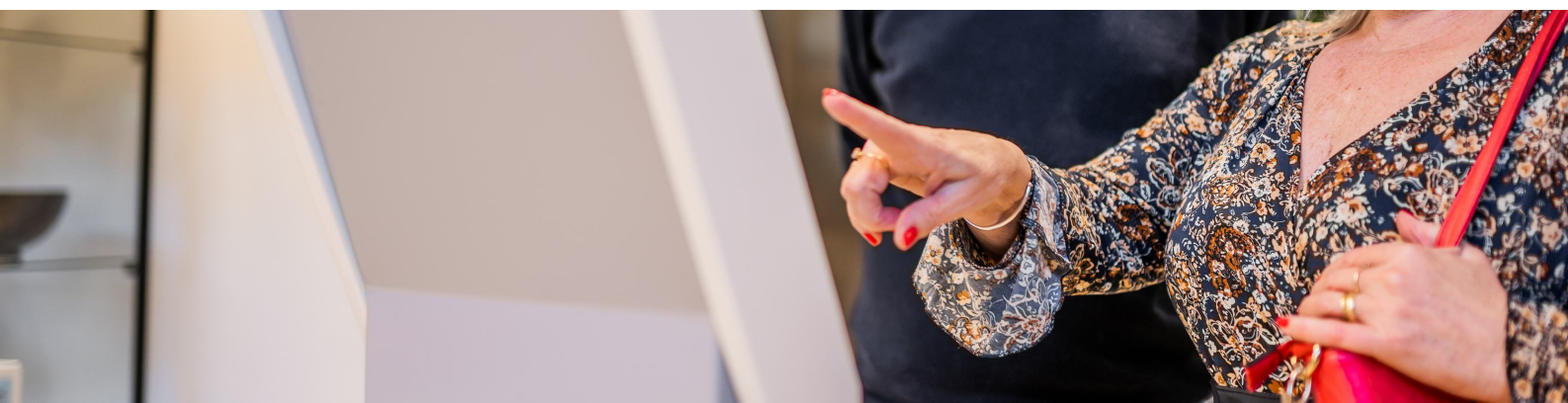
Een inwoner die een nieuw reisdocument of een ander product nodig heeft, heeft meerdere contactmomenten met de gemeente. Hij zoekt naar informatie, maakt – online, of via een ander kanaal – een afspraak, komt aan op het gemeentehuis, bezoekt jouw balie en maakt eventueel een vervolgafspraak. Om deze inwoner optimaal te begeleiden bij zijn reis, kun je als gemeente een klantgeleidingssysteem inzetten. En om de klantreis nóg efficiënter te maken hebben wij het klantgeleidingssysteem geïntegreerd in Centric Burgerzaken!

...en jij pakt 'm op in Centric Burgerzaken...

Alle klantafspraken komen terecht in de agenda of het planbord van het klantgeleidingssysteem. Jij gebruikt die agenda of dat planbord om de afspraken te bekijken, de klant op te roepen of een nieuwe afspraak in te plannen. En met de integratie Klantgeleiding dat doe je direct vanuit Centric Burgerzaken! Natuurlijk heb je daarbij alle bijbehorende gegevens en functionaliteit bij de hand.

... Voor een vliegende start

En what's more: wanneer de inwoner aan jouw balie verschijnt staan zijn gegevens al voor je klaar en heeft Centric Burgerzaken het juiste aanvraagproces opgestart. Mooi, hè?



Klant oproepen

Heeft de klant zich al aangemeld? Je roept hem eenvoudig op vanuit de afspraak. Via het klantgeleidingssysteem gaat er direct een signaal naar de zuil, je infobord of de receptie. Natuurlijk heb je vooraf wel aangegeven achter welke balie je zit.

Starten aanvraagproces

Zodra jij de klant oproept, haalt Centric Burgerzaken de gegevens van de klant op. Dat doet hij op basis van BSN, als dat beschikbaar is, of eventueel 'Geboortedatum+', de combinatie van de geboortedatum en de eerste drie letters van de geslachtsnaam. Krijg je meerdere hits, dan selecteer je de juiste persoon uit de lijst. En komt de klant voor een reisdocument? Of een VOG? Dan start Centric Burgerzaken voor jou het proces Aanvraag reisdocument of het proces Aanvragen VOG, met de gegevens van de persoon. Hoe efficiënt is dat?

Inzicht in de klantreis

Dagelijks leest jouw BI-tool de relevante gegevens uit. Hoelang afspraken duren, hoe vaak klanten 'onvrijwillig wachten' en wat op basis daarvan de ideale producttijden zijn. Zo leer je van je data en optimaliseer je je dienstverlening.

Innoveren? Dat doen we Samen!

De afdeling Burgerzaken van de gemeente Eindhoven heeft doordeweeks 360 afspraken per dag. Plus ongeveer 90 dagelijkse contactmomenten met inwoners die zonder afspraak komen om bijvoorbeeld hun rijbewijs op te halen. Daarom zijn ze blij de integratie van hun klantgeleidingssysteem, JCC-Klantgeleiding, in Centric Burgerzaken: Elke minuut winst betekent dat ze meer mensen op een dag kunnen helpen.

De pilot, die ze samen met Centric en JCC uitvoerden, was een mooi voorbeeld van co-creatie!

"We trokken in de pilot echt gezamenlijk op met Centric en JCC. Dat is best bijzonder."

Thom Saris,
Functioneel beheerder Burgerzaken,
gemeente Eindhoven

[Lees hier](#) het hele verhaal van Eindhoven.



| Burgerzaken

Wil je meer weten over de *Integratie klantgeleiding?*

De integratie Klantgeleiding maakt onderdeel uit van jouw Burgerzaken Basis Plus.

Voor vragen neem je contact op met:

☎ (0182) 34 50 00

✉ centric.digitale.overheid.sales.algemeen@centric.eu