

# Masterclass

## Omnichannel

### klantbediening binnen gemeenten

Bureau  
**12**

#### Voor wie?

De Masterclass “Omnichannel Klantbediening binnen gemeenten” is gericht op leidinggevenden (bijv. directie, managers, teamleiders, hoofden) en medewerkers in ondersteunende/ specialistische rollen (bijv. communicatie-professionals, projectleiders, beleidsmedewerkers, specialisten, senior medewerkers) die steeds meer klantgericht denken en de volgende stap richting omnichannel denken willen zetten. Met als doel om de klant een betere beleving te bieden en zo goed mogelijk en persoonlijk te kunnen bedienen. Samen met collega’s uit andere gemeenten sparren we over wat goed gaat, wat beter kan en wat we anders moeten doen. Deze masterclass is voor allen die de stap willen maken van strategisch denken naar bouwen aan een klantgerichte organisatie.

#### Waarom is omnichannel klantbediening relevant?

**Omnichannel en customer experience: zijn dit mooie marketingtermen of de nieuwe manier van werken?**

U zult het wel herkennen, mensen verwachten steeds meer dienstverlening en een positieve ervaring met organisaties. En dit geldt niet alleen voor de consumentenmerken, maar zeker ook voor de non-profit sector, waar de klanten vaak nog de stereotype gedachte hebben “van het kastje naar de muur”. Wat nou als we bij de gemeente nog meer klantgericht denken, continu op de hoogte zijn van de status van een aanvraag en

niet steeds hetzelfde moeten vragen aan onze klanten? Persoonlijk en gericht - dat zoekt de klant bij de gemeente. Maar hoe doe je dit? En hoe pas je een complexe organisatie aan van aparte loketten naar een samenwerkend apparaat? Welke kanalen zet je hiervoor in zodat we een consistente en waardevolle beleving kunnen bieden aan onze klanten? Deze masterclass helpt hiermee.

#### Wat is de inhoud van de masterclass?

1. Hoe ziet de gemeente van de toekomst er uit?
2. Wat is een omnichannel strategie voor gemeenten?
  - Het belang van omnichannel voor verbetering van customer experience en het verhogen van de interne beleving.
  - De Gemeente Tilburg en Gemeente Den Bosch Case.
3. Hoe omnichannel gericht werkt mijn gemeente?
  - Doorlopen van de omnichannel checklist.
  - Wat werkt goed, wat kan beter?
  - Aanzet voor strategische doelen.
4. Welke klantreizen doorlopen mijn klanten?
  - Definiëren van de belangrijkste klantreizen in een gemeente.
  - Verplaatsen in uw klant en bepalen wat belangrijk is in de klantbediening.
  - Doorlopen van een fictieve klantreis binnen een gemeente.

## Eindoel van deze masterclass

We werken een hele dag intensief samen om de diverse elementen van omnichannel dienstverlening te ervaren. De deelnemers aan deze masterclass:

- Worden geïnspireerd om anders te kijken naar de klantbenadering van hun gemeente. Weten waar hun eigen gemeente staat in omnichannel denken doen.
- Hebben doordat we op deze dag intensief met elkaar samenwerken kennis van waar andere gemeenten staan in de omnichannel denken en doen.
- Kennen de omnichannel doelen, weten welke stappen een gemeente moet nemen om deze te behalen.
- Kunnen omnichannel denken en doen bespreekbaar maken in de interne organisatie, de basis vormen voor interne verandering.
- Herkennen op welke wijze hun eigen gemeente nu al kan starten met het omnichannel bedienen van haar klanten.

## Tijd & Geld & Datum

Deze masterclass is halve dag en wordt bij u on-site gehouden. Vraagt u naar onze prijzen en mogelijkheden.



**Doet u mee?**

Meld u aan:

[www.bureau12.nl](http://www.bureau12.nl)  
[beter@bureau12.nl](mailto:beter@bureau12.nl)

## Over Bureau12

Rolf Wentink van Bureau12 is jaren gespecialiseerd in omnichannel dienstverlening. In 2017 heeft hij met zijn team een uitgebreid traject met de Gemeente Tilburg gedaan: een strategie om te komen tot een omnichannel organisatie. Deze strategie wordt geïmplementeerd aan de hand van verschillende klantreizen.

**Bureau12. Postbus 42, 2630 AA NOOTDORP**  
**[beter@bureau12.nl](mailto:beter@bureau12.nl), 06-41003655**

