



Gemeente Almere

CASE

STUDY

KCC gemeente Almere haalt hoogste klanttevredenheid ooit.

Van handmatig roosteren en lange wachttijden naar de hoogste klanttevredenheid in 17 jaar. Het klantcontactcentrum van de gemeente Almere fixe het, met onder andere onze Lite Scheduler.

Het klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente Almere draait op volle toeren. 45 medewerkers handelen er maandelijks 25.000 vragen en meldingen af. Om die goed te kunnen verwerken, moet het rooster van zo'n groot team wel op orde zijn. Dat was ooit een flinke uitdaging. "Mijn collega zat regelmatig op zondag nog roosters te maken, zo veel werk was het", vertelt Karel Knaap, Manager bij de afdeling Klantcontact.

Foutgevoelig/ dubbel werk, handwerk

De weekplanning was een puzzel: de voorspelling van het aantal verwachte telefoontjes stond in Microsoft Access en die werd handmatig vertaald naar een rooster in een andere tool. Die deelden ze met de afdeling Burgerzaken. Karel: "Eén verkeerde wijziging en je had bij Burgerzaken de boel verknoeid. En als je dan een back-up terugzette, waren alle doorgevoerde mutaties verdwenen. Die moest je op goed geluk weer zien te herstellen."

Weg met houtje-touwtje

De omslachtige manier van plannen leidde regelmatig tot onderbezetting, met lange wachttijden voor inwoners als gevolg. "En daar kregen we natuurlijk klachten over. Dus we wilden van dat houtje-touwtjesysteem af. Toen hebben we advies gevraagd aan Spril, een lokale specialist in workforce management. Na een nulmeting kwam Lite Scheduler van AIM Workforce Management voor ons als best passende oplossing uit de bus. Daar werken we nu 2 jaar mee", zegt Karel.

Stap voor stap automatiseren

Het Excel-based roosterprogramma bracht forecasting en automatische roostering samen in één systeem. Karel: "Richard Zeelenberg kwam twee dagen langs om de basis samen in te richten en ons team te trainen. Gaandeweg lieten we steeds meer dingen toevoegen, zoals automatische pauzes en seniortaken. En met de optie force shift kun je vooraf de status van een collega toewijzen, zoals vakantie, zonder dit handmatig per dag te hoeven doen."

Hoogste klanttevredenheid ooit

Dankzij het systeem kan het KCC meteen zien waar de gaten vallen en die oplossen. "We besparen veel tijd en gaan efficiënter met onze capaciteit om. Ook de inwoners van Almere merken dat. In 2024 was 86% van onze klanten tevreden of zeer tevreden. Zo'n hoge klanttevredenheid hebben we in ons 17-jarig bestaan nog nooit gehaald. Lite Scheduler heeft daar zeker aan bijgedragen", aldus Karel.



In 2024 was 86% van onze klanten tevreden of zeer tevreden. Zo'n hoge klanttevredenheid hebben we in ons 17-jarig bestaan nog nooit gehaald.

Karel Knaap

Plannen per kwartier

Planner Richard Elbrink gebruikt Lite Scheduler elke dag. "Het biedt heel veel bewegingsruimte om de poppetjes op de juiste plek te zetten. Ik kan tot op het kwartier bepalen wie wanneer met welke taak start. Het dashboard geeft ook inzicht in geplande en daadwerkelijke uren en de verklaring daarvoor. Zo bleek laatst dat we minder uren op de lijn hadden, doordat 31% van onze medewerkers ziek was. Da's handig om te weten tijdens ons teamoverleg."

'Een goede uitkomst'

Over de samenwerking met AIM Workforce Management trekt Karel deze conclusie: "Als callcenter van onder de 100 medewerkers wilden wij op een eenvoudige manier de planning verbeteren, en daarbij is Lite Scheduler voor de gemeente Almere een goede uitkomst gebleken. Richard is ook makkelijk bereikbaar en kan onze gebruikersvragen vertalen naar technische oplossingen. Dat is voor een IT'er wel bijzonder."

Ook klaar met handmatig roosteren?

Ontdek tijdens onze gratis demo hoe het makkelijker kan.



**Boek een
online demo!**