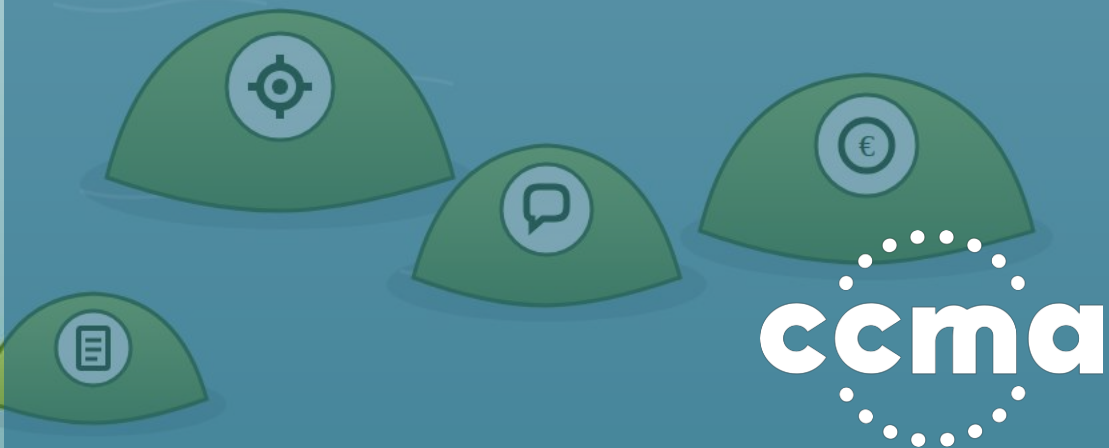


Van Eiland naar 'Wij'land

Doorbreken van silo's om bij te blijven
in de transformatie



PLATFORM VOOR PYKVO
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN





SILO OVERSTIJGEND KLANTCONTACT

KVK Amsterdam, 24 september 2026, Laila de Rooij & Peter Koudstaal

KVK

KVK heeft geschiedenis van fusies en taakuitbreidingen

1803 Eerste KVK in Rotterdam: de Kamer van Koophandel, Zeevaart en Fabrycquen

1921 Invoering Handelsregisterwet: KVK krijgt openbare administratieve taak

2008 Door fusies 12 KVK's i.c.m. inschrijvingsplicht 'ondernemers'

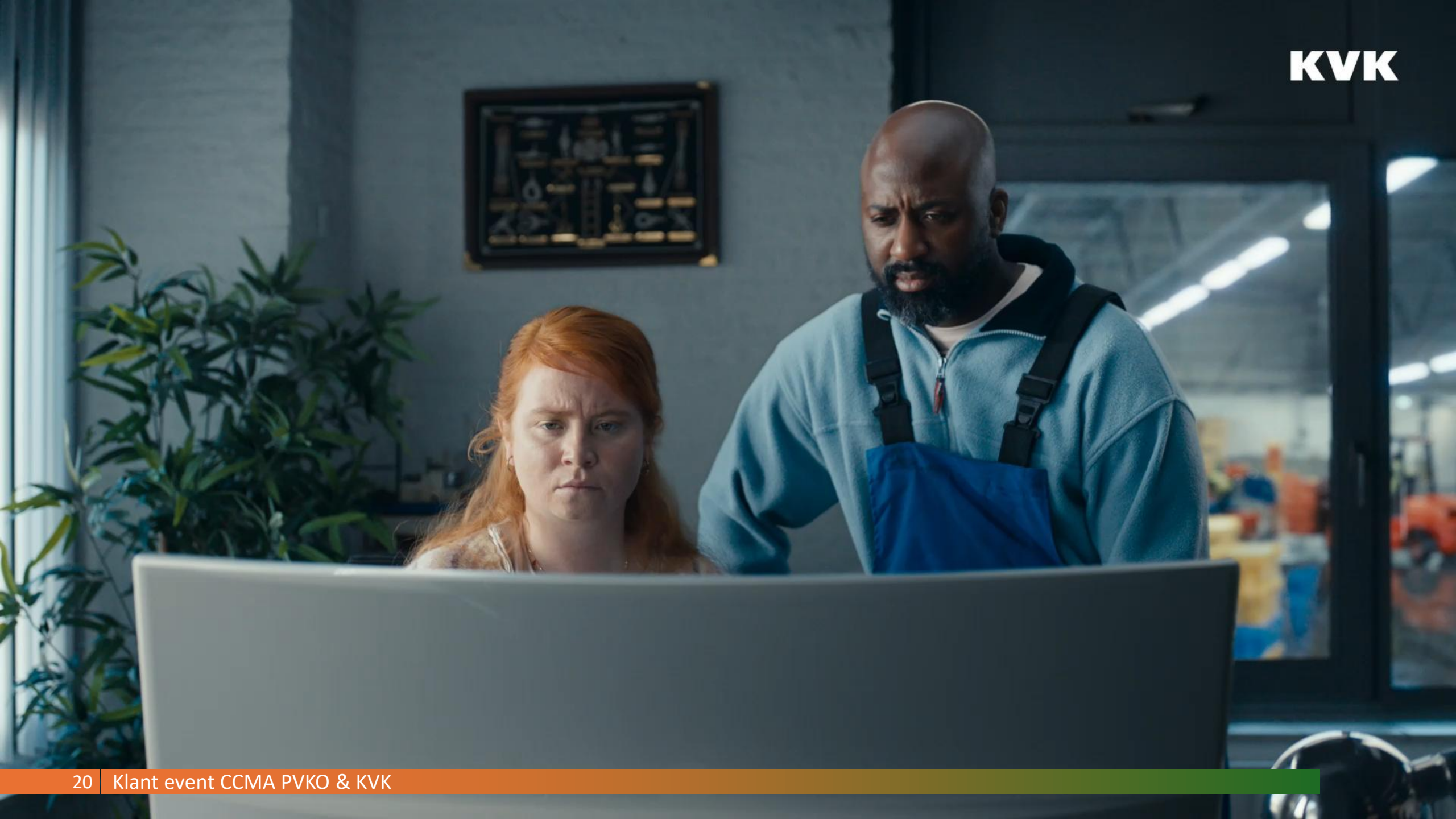
2013 Nieuw Register: LEI-register

2014 1 KVK-organisatie: fusie KVK's en Innovatiecentrum Syntens

2020 Nieuw Register: UBO-register

2024 Nieuw Register: Bestuursverbodenregister





In 2022 82 mln contacten georganiseerd in 4 silo's

2022 | Operationele afdeling

- Digitaal, live, face & output ondergebracht in autonome afdelingen met ieder eigen strategie
- In elke afdeling eigen klantsegmentatie, taalgebruik, doelen, etc.
- Klantcontact als 'stafafdeling', stelde voor gezamenlijke strategie vast te stellen



2026 | KVK brede sturing op klantcontact

- Klantcontact is eigenaar op integrale klantcontactstrategie van de KVK
- Bedieningsconcept van KVK wordt geleefd op alle afdelingen: laag- en hoog intensief
- Afdeling overstijgende sturing op uitdagingen voor klant (niet voor afdeling)

Hoog- en laag intensief bedieningsconcept als basis



Laag intensief contactbehoefte

**Klantvragen die je 'even moet regelen' en waar
je niet te lang bij stil wilt staan**

Typische klantvragen

Ik wil mijn adres wijzigen

Wat is de status van...

Ik wil een afspraak maken

Ik wil opzeggen



Hoog intensief contactbehoefte

**Klantvragen waar de klant belang aan hecht, die
emotioneel beladen zijn of waar de klant onzeker is**

Typische klantvragen

Ik heb een klacht over...

Ik ben erg onzeker over...

Ik moet dit écht zeker weten – en
wil bevestiging

Ik zie niet meer hoe ik verder
moet...

Highlights afgelopen periode

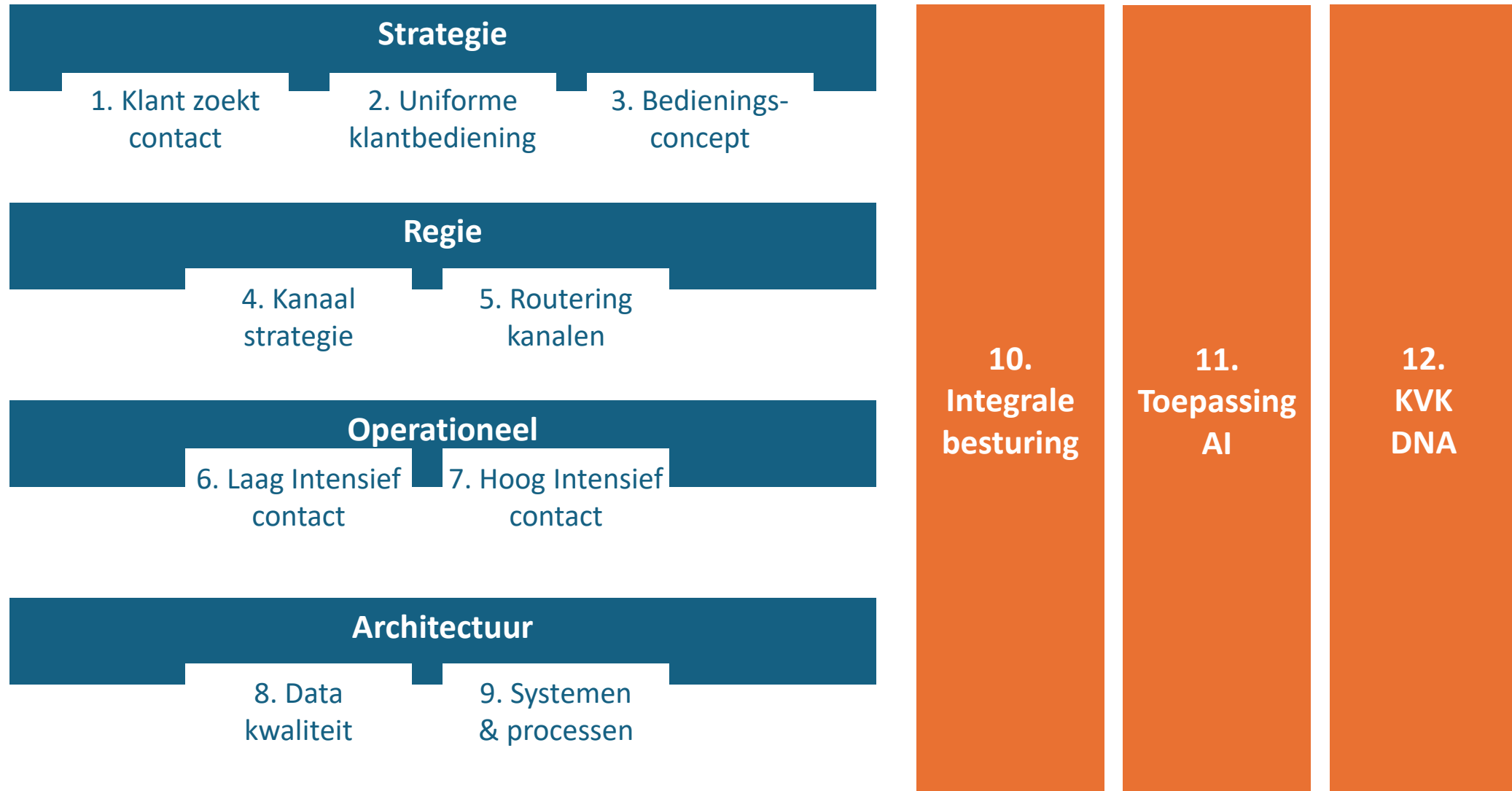
- ✓ Sponsorgroep ingericht met alle directeuren en managers (in)direct betrokken bij klantcontact
- ✓ Nieuw klantcontactplatform waarmee kanaalsturing en innovatie mogelijk is geworden.
- ✓ Silo-overstijgende data wordt continu gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren
- ✓ Inmiddels ongeveer 120.000 laag intensieve telefoontjes voorkomen in andere kanalen (digitaal & outbound)



Programma klantcontactstrategie: professionaliseren klantcontact bij KVK met AI als belangrijke aanjager



KCS kent structuur in silo-overstijgende werkstromen



Vier redenen waarom het lukte silo's te overstijgen

1. Door de feiten op tafel te krijgen over wat de klant meemaakt
is er geen speld tussen te krijgen over wat beter moest
2. Vanaf dag 1 zijn alle afdelingen betrokken, daardoor groeide in
het proces het eigenaarschap
3. We hebben het project gelijk goed ingericht met enthousiast programma team,
één overkoepelende PM, en sponsorgroep vanuit alle afdelingen
4. Continue silo-overstijgend klantcontactdata in beeld brengen
en voortgang kwantificeren

“Samenwerken op basis van gelijkwaardigheid om de klant de beste KVK-dienstverlening te bieden”

Waarom het programma na 3 jaar nog steeds effectief is

1. We hebben de klantcontactstrategie steeds weer opnieuw weten laten aansluiten op de ontwikkelingen extern en intern
2. We hebben de afhankelijkheid naar andere afdelingen in behalen van resultaten weten te managen, en weten eigenaarschap te beleggen daar wat het thuishoort
3. We hebben veel geïnvesteerd in de mensen die in het programma mee doen, want dit zijn collega's die ook ander werk hebben
4. AI is een gamechanger waarvoor de klantcontactstrategie weer herijkt moest worden, daarmee hebben we het een logische plek kunnen geven

“We hebben de basis gerealiseerd, de volgende stap is meer proactief en persoonlijk”