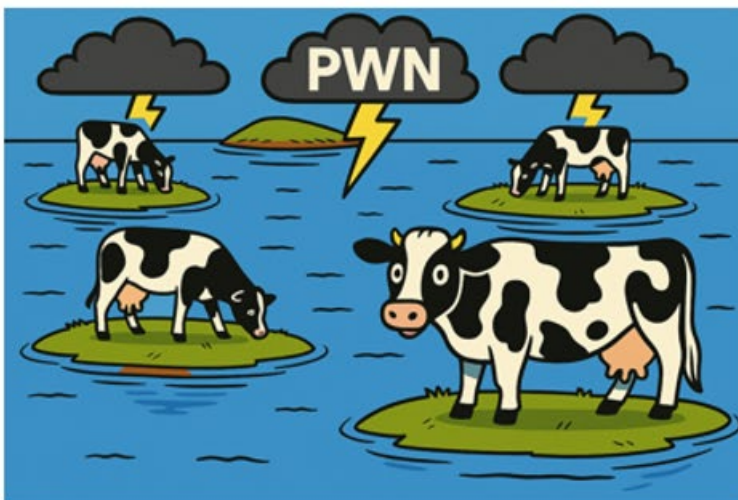


Inspiratiesessie

“Van eilandjes naar wij-landjes”



Altijd betrouwbaar drinkwater en veerkrachtige natuur



Een veerkrachtig
ecosysteem

Een verantwoordelijke
en betrouwbare partner
en dienstverlener

Wendbaar in een
veranderende wereld

Een robuust en
toekomstbestendig
drinkwatersysteem

Ons duurzame pad:
CO₂-neutraal en circulair

Aantrekkelijke, inclusieve
en maatschappelijk
relevante organisatie

Trots op
water en
natuur

KLANTCONTACTSTRATEGIE OP ORDE

We streven naar een optimale verhouding tussen klanttevredenheid, kostenefficiëntie en medewerkertevredenheid door een ketengerichte samenwerking tussen verschillende operationele afdelingen.

Het doel is onze dienstverlening continu te verbeteren en simpel te maken voor de massa, waarbij technologie en innovatie centraal staan. De nadruk ligt op procesoptimalisatie door AI en digitalisering, waardoor we een gemakkelijke ervaring voor medewerkers en klanten realiseren. We doen dit op basis van klantfeedback.

Onze strategie is “digital first, human assisted”, waarbij het merendeel van de klantcontacten digitaal zal verlopen en menselijke interactie essentieel blijft voor complexe, emotionele of niet te automatiseren klantervaringen (bv een watermeter plaatsen).

TEAM OP ORDE

In 2023 gereorganiseerd, eind 2024 klaar

Puur water & natuur







Uitdaging op aannemers en de geleverde kwaliteit en kwantiteit van het werk

#km's gesaneerde/ vervangen drinkwaterleidingen >10.000 km

Uitdaging op klimaat t.a.v. drinkwaterlevering en natuurbeheer–

Extra fabrieken moeten gebouwd – natuur wordt bedreigd

Uitdaging op het managen van externe stakeholders t.a.v. Rijk, ministeries, samenwerkingsverbanden

... versus een constante succesvolle klantoperatie met hoge klanttevredenheidscijfers



WERKEN CONFORM STRATEGIE EN IN SAMENWERKING

**MENSEN
PROCESSEN,
TECHNIEK &
DATA**



WE WERKEN MET EEN KLANTGERICHTE, INTEGRALE KETENGERICHTE SAMENWERKING

We werken ketengericht, met heldere KPI's en afspraken voor een snelle en efficiënte dienstverlening. Bij complexe zaken handelt de collega met de meeste expertise het laatste contact af. Hiermee voorkomen we verspilling en helpen we de klant of derde partij (bv. aannemer, bewindvoerder) goed en snel. Dit is niet alleen KCC.

Functies met direct klantcontact (jan. 2025)		
Sector Bedrijfsvoering	Sector Drinkwater	Sector N...
Klantadviseur	Aansluitadv...	
Accountmanager	Aan...	werker
	Inspe...	
	Monteur	
	Werkvoorbereider	
	Projectmanager	
	Bodemdesk	
	Projectmedewerker	
	Waterkwaliteitsteam	
	Logistiek centrum	

Alles staat keurig in de goedgekeurde strategie

...én bron (SAP) waardoor ...entelijk is in en voor de keten. De medewerker die de meeste inhoudsdeskundige is, heeft het laatste contact met de klant en sluit het ticket af in het systeem om verspilling te voorkomen. We werken hierbij volgens architectuur, data, privacy en security principes.

← Deze lijst met functies die direct klantcontact hebben, breiden we uit in de toekomst, om efficiënt en kwalitatief goed antwoord te kunnen geven aan de klant bij complexe zaken (vaak: klachten).

8	Werkblok / Geen afspraken	Bila Karin - Maaïke - wekelijks Mix	Reistijd	Overleg Klantprocesmanagers - Maaïke Velserbroek 0A 11i - Het IJsselmeer Rosendaal, M.P. (Maaïke)	voorbereiden MWD bijeenkomst 22/9 KCS eindevaluatie
9	Bila inzake Mijn PWN/ PSA Slimme n	Ad-Hoc half uurtje MT KCC Micro			SAP threat modeling sessie Microsoft Teams- vergadering Dijkhuizen, T. (Tim)
	Dagstart MT KCC KCCsecretariaat	Dagstart MT KCC Velserbroek 0C	Partnerdag 2026 PWN - Paragon Landgoed Tespelduyn, Tespellaan 53, 2211 VT Noordwijkerhout Pelzer, Rob	Dagstart MT KCC Velserbroek 1B	Dagstart MT
10	Bila Maurice - Maaïke (2-wekelijks)	MT BV Velserbroek 0B 06 - De Afsluiter Bosch, G ten (Gijs)	Learning - Absoluut geen afspraken	Performance dialoog BS Velserbroek 2B 06 - De Vroegelin	
11	Tussentijdse evaluatie - PWN en Ormit Duijn, M. (Maurice)			Bila Maaïke/Gijs Velserbroek 1A 02a - De Vos Bosch	
12	Lunchtime; g		Lunchtime	Lunch; geen afspraken plannen!	Lunchtime; g
	Bila André/Maaïl	Uitloop MT-BV Vergaderruimte de Vroegeling Bosch, G ten (Gij)		Ad-Hoc MT KCC locatie n.n.b. KCCsecretariaat	
13	Ad-Hoc MT KCC -> Wilo strakzetten voor 2027 KCCsecretariaat	Ad-Hoc MT KCC locatie n.n.b. KCCsecretariaat			Geen afspraken - Focustijd - afroning van de week.
14		Geen afspraken/focustijd		HIVAH (zie bodytekst) Velserbroek 0B 06 - De Afsluiter (Velserbroek) Rosendaal, M.P. (Maaïke)	Reageren op Erik
	Overleg HR - KCC (2-wekelijks) Velserbroek 0A 11d - De Hydrofoor	MT Klant (2- maandelijks)	Presenteren beta		CCMA jurymeet Microsoft Teams Rosendaal, M.



Case: 40 graden buiten, het werk wordt stilgelegd

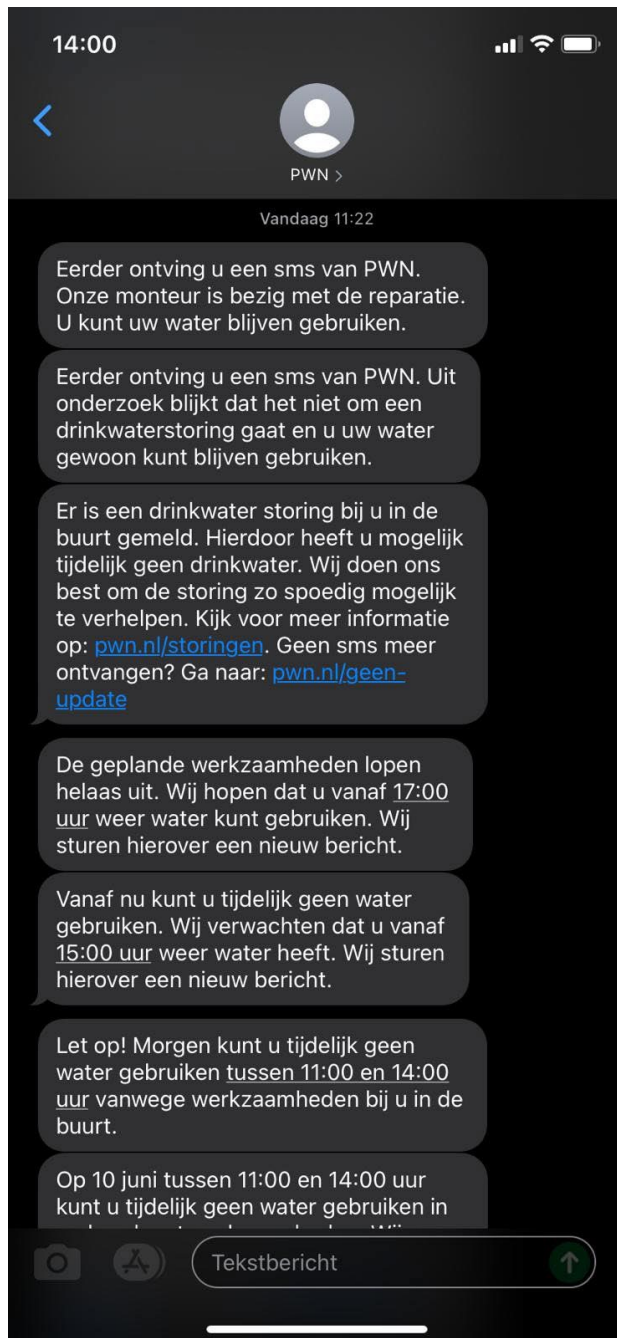


Stelling

**Silo overstijgende
klantprocessen verbetert
alleen als een klant-KPI in de
plannen van iedere afdeling
staat**







Puur water & natuur



Stelling

**Alleen als een medewerker
uit CX of CC het
eigenaarschap pakt, wordt
een goede klantervaring
gerealiseerd**



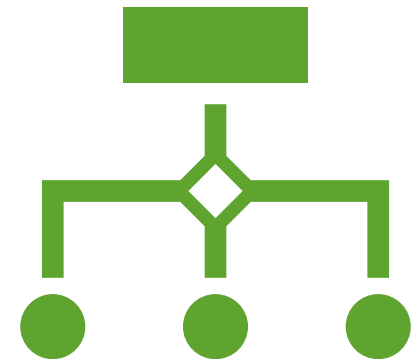
Case: sluit je de hoofdkraan af of een klant?

Puur water & natuur



Stelling

Als het bedrijf in een hiërarchische hark georganiseerd is, dan kun je onmogelijk goed klantgericht end-to-end verbeteren.



Randvoorwaardelijk

Een heldere, gedragen klant(contact)strategie

Collega's die begrijpen wat erin staat

MAAR: het goud ligt in de **executie** van die strategie

Daarvoor is nodig:

- ☒ Klantfeedback centraal stellen
- ☒ Gezamenlijk eigenaarschap vast stellen met één regievoerder
(=klantgerichte leider)
- ☒ Sturen op klantreizen ipv afdelingen
- ☒ Data transparant maken
- ☒ VEEL samenwerking door multidisciplinaire teams
(verbinding + leiderschap=invloed)

😊 En vooral veel geduld en positiviteit 😊

**Klanttevredenheid = 8,5
budget (-6%)
en formatie (-21%)**

En dat terwijl we iedere
maand 500 nieuwe
klanten hebben

The end