



CustomerFirst vroeg diverse managers naar talentvolle medewerkers. Mensen die het verschil weten te maken voor service van nu en de toekomst. Dit keer: Muaha Tatipata

“Wie ben jij ook alweer?” Dat kan een vraag zijn van een persoon met dementie. In dat geval kan langdurige zorg op zijn plaats zijn. Het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) houdt zich hiermee bezig. Adviseur klantcontactcentrum Muaha Tatipata heeft er haar voelsprietten uitstaan. Zij gelooft in goed gastheerschap.

Bij het CIZ dienen mensen aanvragen in voor langdurige zorg in het kader van de gelijknamige wet. Als de aanvraag wordt goedgekeurd, ontvangt de betreffende persoon een indicatiebesluit. Maar het CIZ krimpt. “De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten is per 1 januari van dit jaar opgeheven. Delen van de zorg zijn overgegaan naar de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Zorgverzekeringswet. Langdurige zorg is bij de gelijknamige wet ondergebracht. Nu indiceert het CIZ alleen nog voor die laatste wet, en daarmee is onze doelgroep veel kleiner geworden. “Daarom is ons klantcontactcentrum per 1 januari opgeheven en zijn wij overgegaan in de afdeling Administratieve Ondersteuning.”

MU AHA



Wat is het takenpakket van een adviseur klantcontact bij het CIZ?

“Wij staan mensen te woord die contact opnemen met vragen over langdurige zorg. Daarbij is gastheerschap ons uitgangspunt. Mensen die bellen, zijn soms erg emotioneel. Ze willen liever geen contact, maar ze zijn afhankelijk van zorg en moeten dus wel. Daarom proberen wij om ze op hun gemak te stellen. We staan hen zo goed mogelijk te woord en wijzen hen de weg, zodat ze weten waar ze aan toe zijn.

Waar ben je trots op in je vak?

“Op het feit dat ik oordeelloos kan luisteren. Het gebeurt namelijk regelmatig dat bellers heel boos of juist verdrietig zijn. Daar bied ik ruimte voor. Ik weet

dat de woede of het droefheid niets te maken hebben met mijn persoon. Vervolgens kijk ik hoe ik kan helpen om de emotie enigszins weg te nemen. Waarmee kan ik deze persoon verder helpen? Zo kan ik het verschil maken, en daar ben ik trots op.”

Wat is jouw bijdrage aan een vlekkeloze klantreis?

“Ik ben betrokken geweest bij de invoering van het gastheerschap op het klantcontactcentrum. Dit traject begon bij de vaststelling van de kwaliteit van de gesprekken op dat moment. In plaats van het toetsen van klanttevredenheid door de bereikbaarheid en de gesprekstijd hebben we klantervaringsonderzoek gedaan. We wilden achterhalen of bellers zich gehoord en begrepen voelen, en of de klantadviseurs voldoende mee dachten.

Als je het hebt over gastheerschap, dan streef je naar begrijpen in plaats van begrepen worden. Het gaat er niet om dat je mensen via de telefoon vertelt wat je weet, maar om te vragen wat zij nodig hebben, wat wij voor hen kunnen doen. Die andere insteek maakt het verschil.”

Wat zijn voor jouw organisatie de essentiële aandachtsgedebieden (touchpoints) om met service het verschil te maken?

“Dan kom ik weer terug op het gastheerschap. Als CIZ overzien wij het grote geheel van het zorglandschap. Mensen die ons bellen zeggen vaak: ‘Ik weet niet of ik bij jullie goed ben’. Daarom vragen we aan de telefoon uit wat het probleem is, om mensen zo verder te kunnen helpen. Goed luisteren is onze kracht. We verwijzen bijvoorbeeld naar een gemeente en leggen meteen uit waarom: ‘Huishoudelijke hulp valt niet onder de Wet Langdurige Zorg waar wij over gaan, maar onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

bent’ en ‘ik begrijp uw probleem’. En: ‘ik kijk wat in ons vermogen ligt om u verder te helpen’. Een luisterend oor vinden klanten fijn. Daar krijgen ze vertrouwen van. Ook in de oplossing die je biedt”

Schets een bijzondere gebeurtenis waar jij een bijdrage aan hebt geleverd.

“Dat was tijdens het klantervaringsonderzoek dat wij uitvoerden. Ik belde mensen op om te vragen hoe zij het contact met ons hadden ervaren. Van tevoren zocht ik niet op wat de achtergronden waren van zo’n persoon. Op een bepaald moment sprak ik een ontevreden vrouw. Met haar zou contact worden opgenomen in verband met een indicatie, maar zij ging op dat moment met vakantie en was daarom niet goed telefonisch bereikbaar (wel per mail). Bij terugkomst trof ze het besluit op de deurmat aan. Eerlijk is eerlijk: de betreffende adviseur heeft conform de werkafspraken gehandeld. Drie keer vergeefs geprobeerd om

“Begrijpen in plaats van begrepen worden”

Die wordt geïndiceerd door uw gemeente.’ Door alle veranderingen in de zorg worden cliënten veel heen en weer geslingerd door instanties. In de praktijk betekent dat dat wij mensen soms weer terug moeten verwijzen, en dan komt het aan op je professionaliteit!”

Wat heb je geleerd en adviseer je anderen die hun service willen verbeteren?

“Ik heb geleerd om te luisteren, en ruimte te scheppen voor de emotie van een ander. Dat doe ik bijvoorbeeld door te benoemen wat ik oppik: ‘Ik hoor dat u boos

telefonisch contact op te nemen. Maar haar onvrede en teleurstelling zaten mij niet lekker. En ik heb de case in overleg met mijn teammanager doorgespeeld naar de dienstdoende indicatiesteller. Die heeft contact opgenomen met de cliënt en de indicatie naar haar tevredenheid aangepast. Die ‘extra mile’ die ik heb gelopen, heeft mij bijzonder veel voldoening gegeven. Mijn mening is dat je als organisatie het verschil moet maken. Je kunt een toon in je stem leggen: wij zijn er voor u. Dat stukje persoonlijke aandacht, daar is behoefte aan in deze maatschappij waarbij alles sneller en efficiënter moet.”

Hoe zie je de toekomst?

“Op het klantcontactcentrum hebben we mooie stappen gezet richting gastheerschap. Ik hoop dat deze ontwikkeling zich met de nieuwe vorm van de organisatie verder doorzet. In luisteren en oor hebben voor de beleving van de cliënt heb ik namelijk mijn passie gevonden. Lees mijn blog op [inmijnbeleving.wordpress.com!](https://inmijnbeleving.wordpress.com/)”

Van welk soort service krijg jij vleugels?

“Van service waarbij de cliënt centraal staat. Ik word zelf ook blij als er iemand aandachtig naar mij luistert.”