

Stichting SHDH

Direct de juiste persoon aan de lijn dankzij de storm Roostermodule

De klant

Stichting SHDH is actief in de ouderenzorg. Men kan bij SHDH terecht voor vragen over een passende woonomgeving of dagbesteding, thuiszorg zoals hulp bij het huishouden en verpleging. Of voor behandeling en begeleiding door bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde. Sommige cliënten wonen kortere of langere tijd in een locatie van SHDH, het liefst in hun eigen buurt. SHDH verleent zorg en diensten in Haarlem en omgeving, en doen dat in en vanuit verschillende locaties.

De vraag

De specialisten ouderengeneeskunde, onderdeel van de dienst Behandeling en Begeleiding, moeten 7 x 24 uur bereikbaar zijn voor spoedeisende zaken. Het secretariaat maakt hiervoor een rooster en verspreidt dit onder de verpleegkundigen op de locaties. Door het maken van wijzigingen kwam het regelmatig voor dat de verkeerde medewerker gebeld werd. Geen wenselijke situatie bij de veelal urgente vragen. Een optimale en goede bereikbaarheid van de medewerkers van SHDH was dan ook noodzakelijk.

De oplossing

SHDH zocht een oplossing waarbij één telefoonnummer (088-nummer) bekend is voor de bereikbaarheidsdienst van de specialisten ouderengeneeskunde. Cliënten bellen via het 088-nummer naar SHDH en worden met behulp van de storm Roostermodule automatisch doorgeschakeld naar de dienstdoende medewerker en/of arts.

Het resultaat

De cliënten bellen een 088-nummer waarbij zij, zonder tussenkomst, tijdens openingstijden, direct de zorgverlener die bekend is met de cliënt te spreken krijgen. Buiten openingstijden wordt de cliënt direct doorverbonden met de centrale post aan de hand van een rooster. Hierdoor gaan er geen calls meer verloren en wordt de dienstdoende medewerker te allen tijde bereikt.

Kwaliteit, bereikbaarheid en toegankelijkheid zijn zeer belangrijk voor stichting SHDH. Het is belangrijk dat cliënten altijd te woord worden gestaan. Mocht één van de medewerkers in gesprek zijn of niet opnemen binnen een x-aantal seconden, dan wordt de cliënt direct doorverbonden naar een back-up (medewerker en/of arts). De cliënt hoeft dus nooit lang te wachten. De storm Roostermodule van KPN en Content Guru voorziet in deze behoeften.

Jaap van Wijland, Senior ICT-medewerker van SHDH, vertelt over zijn ervaringen met deze oplossing en de samenwerking met KPN en haar partner Content Guru.

Waarom heeft SHDH voor de storm Roostermodule gekozen?

“Toen we onze wensen ten aanzien van de bereikbaarheid bespraken met onze partner KPN, toonden zij ons de storm Roostermodule van Content Guru. Met deze oplossing kunnen wij ervoor zorgen dat de specialisten ouderengeneeskunde 7 x 24 uur bereikbaar zijn via één nummer (die wordt doorgeschakeld op basis van een rooster), en cliënten altijd iemand aan de lijn krijgen. Tijdens een uitgebreide demo zagen we dat de roostermodule slechts een onderdeel van het totale storm-platform is. Dit geeft uitbreidingsmogelijkheden voor de toekomst zonder naar een andere leverancier te hoeven kijken.”

Sluit storm Roostermodule aan bij jullie behoeften?

“We evalueerden het bezoek aan Content Guru en concludeerden dat meer afdelingen binnen SHDH efficiënter hun communicatiekanalen kunnen gebruiken. We besloten om diverse aparte roosters te gaan inzetten, waarbij we wel kozen voor een kopie van het rooster voor de specialisten ouderengeneeskunde. Op deze manier konden we de achterwacht efficiënter inregelen en beheren, zoals voor het melden van ICT-calamiteiten en technische problemen aan de wooninstellingen.”



“Indien we in de toekomst meer communicatie-oplossingen nodig hebben, biedt het storm-platform de mogelijkheden om af te nemen wat we nodig hebben.”

Wat zijn de grootste voordelen van de storm Roostermodule?

“Het grootste voordeel van de storm Roostermodule is dat er een rooster ingevoerd kan worden, dat voor ad hoc situaties door de medewerker zelf via het beheerportaal gewijzigd kan worden. In de programmering is het mogelijk om een gesprek tweemaal aan te bieden aan een mobiel nummer, zodat de kans op het eindigen in een voicemail voorkomen wordt.”

“Indien we in de toekomst meer communicatie-oplossingen nodig hebben, biedt het storm-platform de mogelijkheden om af te nemen wat we nodig hebben. We hebben praktische zaken gezien, die momenteel nog niet nodig zijn, maar die in de toekomst wel kunnen bijdragen aan een efficiënter proces, zoals een contactcenter-oplossing.”

Heeft het jullie opgeleverd waar je op gehoopt hebt?

“De geïmplementeerde oplossing heeft het bijhouden van het rooster voor de achterwachten vereenvoudigd, te meer omdat er ook een kopiefunctie voor roosterelementen is aangebracht. De medewerkers kunnen nu onderling ruilen, ook in het weekend, omdat zij zelf de veranderingen kunnen aanbrengen. De verpleegkundigen, of andere medewerkers die een achterwacht nodig hebben, hoeven slechts een enkel nummer te onthouden. De kans dat een niet-dienstdoende medewerker gebeld wordt, is dan ook minimaal.”

Kun je aangeven wat het tot nu toe heeft opgeleverd?

“Voor SHDH betekent dit dat het wijkteam zelfstandig en direct de bereikbaarheid kan inregelen. Dit kan zonder tussenkomst van een facilitair- of telecombeheerder. Dus geen lange communicatielijnen meer met het doorgeven van roosterwijzigingen. En geen wachttijden meer omdat beheerders de roosters moeten aanpassen om mobiele of vaste nummers te wijzigen. Dit betekent minder kosten omdat er minder medewerkers bij betrokken zijn en geen tot weinig overlast voor de cliënten omdat ze direct de juiste medewerker(s) aan de telefoon krijgen.”

KPN klantcontact

Klantcontact is meer dan alleen een helpdesk. Juist in het directe contact met klanten kunnen bedrijven en instellingen zich onderscheiden. Daarom zorgen wij als KPN ervoor dat onze klanten een positieve klantbeleving kunnen bieden aan hun klanten. Door met relevante diensten en persoonlijke communicatie de klant te herkennen en erkennen, altijd en overal. Dit doen we met een integrale oplossing voor de gehele klantcontactketen vanuit de Nederlandse Cloud.

Meer informatie

Neem contact op via contactcenter@kpn.com, bel met 0800-0220606 of kijk op kpn.com/klantcontact. Ook voor een uitgebreide demo-aanvraag.
