

De Kindertelefoon

Een betere bereikbaarheid dankzij datagedreven capaciteitsmanagement



“De benodigde kennis en kunde sloot uitstekend aan op onze behoefte aan ondersteuning. De flexibele inzet werd boven verwachting goed ingevuld. Het resultaat was uiteindelijk meer dan dat wij überhaupt verwacht hadden.”

Michel Schrama, data-analist en beleidsmedewerker, De Kindertelefoon

Over de organisatie

Van verliefdheid tot verwaarlozing en álles ertussenin: De Kindertelefoon is al 41 jaar een luisterend oor voor alle kinderen in Nederland tussen de 8 en 18 jaar. Vanuit 7 locaties in het land bemannen ruim 700 speciaal opgeleide vrijwilligers iedere dag de chat en telefoonlijn. Dagelijks voeren zij zo'n 1.400 gesprekken waarin ze naar het kind luisteren zonder oordeel en hen waar mogelijk een stapje verder helpen. Ook heeft De Kindertelefoon een drukbezocht forum: een veilige plek waar kinderen ervaringen met elkaar kunnen uitwisselen.

Het project

Hoewel De Kindertelefoon jaarlijks vele kinderen helpt, zag de organisatie kansen om nog beter bereikbaar te zijn op momenten dat kinderen hier behoefte aan hebben. Om nóg meer kinderen te woord te kunnen staan, stonden drie factoren binnen dit project centraal: 1. Zicht op wanneer en via welk kanaal kinderen contact zullen zoeken. 2. Goed vrijwilligersmanagement zodat de interne vrijwilligerscapaciteit aansluit op de vraag. 3. Een eenvoudig en goedlopend roosterproces die de twee voorgaande factoren aan elkaar weet te matchen. Voor de realisatie hiervan begon De Kindertelefoon in 2018 aan een langdurig innovatie- en transformatietraject; het WFM-project.



De uitdaging

Dit project kende daarbij drie grote uitdagingen. Allereerst had De Kindertelefoon grote data-ambities maar nog geen duidelijke visie en strategie. Daarnaast bleek al snel dat het implementeren van een datagedreven roosterproces en capaciteitsmanagement álle lagen van de organisatie zou raken. Dit vroeg om een omslag in de manier van denken en werken. Tevens sloten systemen niet meer voldoende aan bij het realiseren van deze ambities. Tijd voor drastische veranderingen dus!

Onze oplossing

Strategievorming

Het project startte met strategievorming. Immers was de missie duidelijk; meer kinderen te woord te kunnen staan op de momenten dat zij hier behoefte aan hebben. Uit een grondige proces- en organisatie-analyse én verschillende sessies met vrijwilligers,

medewerkers en het management kwam naar voren dat er behoefte is aan;

1. Een **dynamisch rooster**, waarmee ingespeeld wordt op een veranderende vraag (c.q. aanpassen op aantal verwachte gesprekken);
2. Een **landelijk roosterprogramma**, waarbij locaties elkaar kunnen helpen als er sprake is van onderbezetting;
3. Een **wachtrij op de telefonie en chat**, zodat kinderen bij drukte niet telkens terug hoeven te bellen;
4. Meer **flexibiliteit** voor vrijwilligers in het roosterproces, zodat vrijwilligerswerk beter te combineren is met studie of werk.

Uitvoering

Om bovenstaande ambities te realiseren, zijn diverse deelprojecten opgezet:

1. Het opzetten van een **WFM-cyclus**, waarbij de data-analist en roostercoördinator met forecasting en data-analyse op basis van historische gegevens maandelijks de benodigde bezetting voorspelt;
2. Het ontwikkelen van **nieuwe roostersoftware** dat inzicht geeft in de landelijke bezetting van het rooster en locaties de mogelijkheid geeft elkaar bij te springen bij onderbezetting;
3. Technische implementatie van een **wachtrij** zodat kinderen bij drukte kort kunnen wachten tot er weer een vrijwilliger beschikbaar komt.
4. Een **gemoderniseerd roosterproces** waarbij vrijwilligers meer flexibiliteit ervaren door variatie in diensttijden, kortcyclische roosteren en last-minute diensten te kunnen ruilen.

De resultaten

In dit project hebben wij van A-Z meegedacht. Naast advies over strategie en visievorming hebben we ook de executie en de overdracht uitgevoerd. De implementatie van de forecasting cyclus, het nieuwe roosterprogramma, de wachtrij, en het ICT-platform heeft er i.c.m. de inzet van meer vrijwilligers, toegeleid dat kinderen De Kindertelefoon sneller kunnen bereiken. Ze krijgen sneller een vrijwilliger aan de telefoon en hoeven op drukke momenten niet steeds opnieuw een poging te doen. In januari 2019 hadden kinderen die telefonisch contact met De Kindertelefoon opnamen gemiddeld meer dan 70% kans op het *“het is nu helaas te druk”* bandje en moesten ze het op een later moment nog een keer proberen. Op dit moment bereikt 80% in één keer De Kindertelefoon! Ook ervaren vrijwilligers meer flexibiliteit bij het inroosteren van hun vrijwilligerswerk, hierdoor lukt het hun om werk en/of studie beter te combineren met het vrijwilligerswerk. Dit heeft geresulteerd in een hogere tevredenheid onder de vrijwilligers.



Theodor Poels
Technologie & Innovatie
Consultant Gezondheidszorg



Duurzame ontwikkelingsdoelen

Het zit in ons DNA om met onze expertise, partnerships en innovaties samen te werken aan een betere samenleving. Met deze datagedreven werkwijze voor De Kindertelefoon dragen wij bij aan de hiernaast genoemde ontwikkelingsdoelen (SDG's), afkomstig uit de 2030 Agenda for Sustainable Development van de Verenigde Naties.

