

08.30	Ontvangst en registratie bezoekers op de informatiemarkt			
09.15	Welkomstwoord door CKC Seminars			
09.20	Opening door Dagvoorzitter <i>Spreker &amp; (Bestuurs)Adviseur in het publieke domein en Strategisch Adviseur Gemeente Bodegraven-Reeuwijk</i>			
09.35	Keynote: Op welk deel van het schaakbord speelt een KCC eigenlijk? <i>Jaap Peters, Managementgoeroe, Auteur van o.a. 'Rijnlands Organiseren', 'Het Rijnland Praktijkboekje' en de bestsellers 'Intensieve menshouderij' en 'Nieuw Europees Organiseren', en organisatieactivist, DeLimes organisatie-her-ontwikkeling</i>			
10.15	Sneak - peek partner sessies			
10.20	Pauze en bezoek informatiemarkt			
10.50	A1	A2	A3	
	Inspirende praktijkcases van flexibele KCC's <i>Monique Zeeuw, Moniqueregelt Aangeboden door SIMgroep</i>	Achter de schermen van een klantcontactcentrum in crisistijd <i>Tim Spijksma, GGD Brabant-Zuidoost Aangeboden door Unexus</i>	Stop met het optimaliseren van je reparatieproces! <i>Robin van Dorland &amp; Bjorn Terlouw, Woonstad Rotterdam</i>	
11.30	Wisselen van zaal			
11.35	B1	B2	B3	E1 - interactieve sessie (max 25)
	Een integrale klantbenadering vraagt een spin-in-het-web-rol van het KCC! <i>Marjon van der Maat, Gemeente Tilburg</i>	Bestaat een naadloze dienstverlening? <i>Elviera Oude Luttkhuis, Gemeente Oss Edwin Dorland, Politie Nederland</i>	De veranderende plek van het KCC; van afvoerputje tot spin-in-het-web <i>Thijs van Geenen, KWH</i>	Door de coronacrisis zijn klantcontactcentra (KCC) bij overheidsorganisaties belangrijker dan ooit! <i>Jerry Downing, Publiek Interactief</i>
12.15	Lunch en bezoek informatiemarkt			
13.20	Opening middagprogramma door dagvoorzitter			
13.40	Keynote: Human2Human: zakelijk onweerstaanbaar aantrekkelijk zijn voor klanten <i>Daniëlle de Jonge, Klantrelatie-expert en auteur van 'Human2Human: de nieuwe klantrelatie', 'Verleid de klant' en 'Extreem klantgericht'</i>			
14.15	Wisselen van zaal			
14.20	C1	C2	C3	E2 - interactieve sessie (max 25)
	De digitale balie: oogcontact maakt echt het verschil <i>Bjorn Dirkse, Gemeente Rotterdam</i>	Omnichannel in de praktijk <i>Jeroen Stam &amp; Alexandra van der Lee, A&amp;O fonds Gemeenten</i>	Dienstverlening bieden zoals de klant dit wil! <i>Alexander Meijer &amp; Anja van Egmond, Gemeente Schagen</i>	Hoe kan je échte veranderingen doorvoeren in je KCC? Van kostenpost naar opbrengstenkans! <i>Feike Cats, Houden van Klanten Quirine van der Hoop, Goede Doelen Loterijen</i>
15.00	Pauze en bezoek informatiemarkt			
15.25	Plenaire dialoogsessie <i>Jorinde ter Mors, Vereniging Directeuren en Publieksdiensten (VDP) &amp; Gemeente Utrecht Mohamed El Achkar, Woonstad Rotterdam Mr. Caroline Luttmmer, de Nationale ombudsman</i>			
16.05	Keynote: Met afstand de beste manier van werken, ook voor het KCC? <i>Arjen Banach, Organisatiefuturoloog en veelgevraagd spreker over werken en leidinggeven op afstand, verandering, innovatie, leiderschap en werkgeluk. Auteur Organisatievibe &amp; Remote Leiderschap en podcast 'Toekomst van Werk'.</i>			
16.45	Afsluiting door dagvoorzitter en uitreiking van het boek			
16.55	Uitnodiging voor de netwerkborel			