

## INFOBLAD: DIGITENSE

*Cliënts van Scansense hebben een streepje voor; ze krijgen aanvullend een digitaal consult.*

### **Uitgangspunt**

Of het nu gaat om de deskundigheid, de oprechte aandacht of de extra service die cliënten ervaren, de klanttevredenheid staat bij Scansense hoog in het vaandel. Niet voor niets wordt elk leertraject met een evaluatie afgesloten. Gestimuleerd door de vele positieve reacties zoekt Scansense voortdurend naar onderscheidende vormen van dienstverlening, die naadloos aansluiten op behoeften van de klant. Hierdoor bent u altijd verzekerd van het beste dat er op het gebied van uw ontwikkeling te bieden valt.

De ervaring leert dat bepaalde cliënten geholpen zijn met kortdurende telefonische of e-mailcontacten. De *digitale* snelweg biedt uitkomst als een cliënt in *spanning* is en persoonlijk contact nog op zich laat wachten of al is afgerond. Door de cliënt tijdens het telefonisch spreekuur of via een e-mail zijn verhaal te laten doen en vervolgens van de nodige raad te voorzien, kan deze vaak weer verder met de orde van de dag. In aansluiting op deze nood levert Scansense een dienst onder de toepasselijke naam *Digitense*. Hiermee kan onder aantrekkelijke voorwaarden eenvoudig en snel op Scansense worden teruggevallen.

### **Servicedienst**

Digitale back-up is het meest effectief als dit *aanvullend* is op het gebruik van persoonlijke consults. Daarom is Digitense met name bestemd voor cliënten die al onder de (na)zorg van Scansense vallen. Het 1ste consult is kosteloos en bij een full-service traject (Compleet pakket) zijn 5 consults inbegrepen. Bij het Zorgaanbod particulier geldt een reductie van  $\frac{1}{3}$  op het tarief, echter niet bij *losstaand* gebruik.

### Leveringsvoorwaarden

Voor elke raadpleging middels digitaal contact gelden automatisch onderstaande leveringsvoorwaarden.

Om het effect van de dienstverlening te optimaliseren is het van belang dat het aantal digitale consults in verhouding staat tot het aantal persoonlijke consults. Scansense kiest er daarom voor om het accent op de persoonlijke consults te leggen en de levering van digitale consults in principe enigszins te limiteren:

- Maximaal 15 minuten per telefonisch consult en maximaal 2 aaneengesloten consults.
- E-(mail)learning met maximale inbreng van 1 pagina (in lettergrootte 11) per consult.

Digitense wordt aangeboden in de vorm van een strippenkaart die recht geeft op 4 digitale consults van maximaal 15 minuten elk. Het totaal hiervan komt overeen met dat van 1 persoonlijk consult en wordt vooraf in rekening gebracht. Elk genoten consult wordt van de strippenkaart afgeschreven die Scansense namens u in beheer heeft. Het 1ste consult is voor een ieder kosteloos en de betaling van niet genoten consults wordt op verzoek gerestitueerd. Na betaling reageert Scansense zo mogelijk binnen 24 uur op de vraagstelling die u inbrengt; digitaal contact ontstaat in principe op initiatief van de cliënt zelf. Indien Scansense digitale consultancy in uw situatie niet effectief acht, dan wordt dit aangegeven. In het belang van de te behalen doelstelling kan Scansense aanraden om vooral persoonlijke consultancy te benutten.

*Op het Infoblad Zorgaanbod zijn alle serviceaspecten van de te verkiezen trajecten weergegeven in de Meerwaardetabel. Op het Infoblad e-Dispense is beschreven dat alle relaties periodiek een kosteloze mailing ontvangen die bedoeld is om inspiratie uit te putten, bijvoorbeeld in relatie tot de consultancy.*

### **Informatie**

Op de website [www.scansense.nl](http://www.scansense.nl) treft u een overzicht aan van hetgeen Scansense u kan bieden. Voor informatie kunt u vrijblijvend contact opnemen met Scansense, bureau voor persoonlijke en organisatieontwikkeling, te IJsselstein, telefoon: 030-6875559, e-mail: [info@scansense.nl](mailto:info@scansense.nl)