VERGROTEN VAN JE BEREIKBAARHEID?

ZET HET IN JE SYSTEEM!



Werk je Outlook agenda bij

Dat draagt bij aan overzicht voor jezelf en duidelijkheid voor je collega's. Wij verwachten van je dat je Outlook agenda is ingevuld volgens deze vier punten:

Bovenaan de dag geef je aan of je op **kantoor of thuis** werkt. Zet daarbij je status op **'beschikbaar'**. Halve dag op kantoor en de andere helft thuis? Geef dit ook bovenin aan. Zo weten collega's waar ze je kunnen vinden.

Ben je een dag afwezig? Geef dit op dezelfde manier bovenaan de dag weer. Zet je status op **'niet aanwezig'**. Werk je een halve dag? Zet dat ook in je agenda.

Reistijd om van een externe afspraak naar kantoor te komen? Plan dit in en zet je status op **'bezet'**.

Plan je taken, acties of focustijd voor jezelf, maar mogen mensen je wel bellen? Vergeet dan niet om de status op **'beschikbaar'** te zetten.

Vul je 'wie is wie' aan op intranet

Een goed gevuld profiel draagt bij aan een soepele interne samenwerking. Zo vinden collega's makkelijk en snel de juiste persoon die hen kan helpen bij een vraag. Hieronder enkele tips om je profiel goed in te vullen.

- Geef aan voor welke thema's en onderwerpen collega's jou kunnen benaderen. Gebruik de tags.
- Vertel iets over jezelf zodat collega's je beter leren kennen.
- En... vergeet een recente profielfoto niet! Wel zo handig om collega's te kunnen herkennen ;)

We willen allemaal gewoon goede dienstverlening bieden. Daarom gaan we de komende jaren actief met onze dienstverlening aan de slag. De eerste stap zetten we op het gebied van bereikbaarheid. Daar hebben we elkaar bij nodig. Maak je profiel volledig en houd je aan de servicenormen. En misschien wel het belangrijkste: maak van het invullen van je Outlook agenda een vanzelfsprekendheid. Kortom: zet het standaard in je systeem.

Dit zijn onze servicenormen

Drie werkdagen norm
Terugbelverzoek of e-mail ontvangen die vraagt om reactie? Reageer binnen drie werkdagen, zowel op externe als interne mail.

Procesantwoord
Een reactie mag ook een procesantwoord zijn. Dat is nog geen inhoudelijke reactie, maar je laat dan alvast weten dat je het bericht gezien hebt.

Afwezig?
Maak gebruik van de out-of-office in outlook en laat weten wie je vervanger is. Dan weet een mailer met wie ze contact op kunnen nemen.

Voicemail
Neemt iemand niet op als je belt? Spreek dan de voicemail in en vermeld je naam. Zo weten ze naar wie ze moeten vragen als ze terugbellen.

Kijk op intranet voor meer informatie en instructies over de richtlijnen →

Placemat Bereikbaarheid_A4.indd 1 02-12-2022 11:08