Organisatie van het klantcontact

In de Visie op dienstverlening 2022-2026 staan de ambities voor de gemeentelijke dienstverlening. De uitgangspunten hierbij zijn ‘inwoner centraal’, ‘servicegericht’, ‘duidelijk’ en ‘kennis van zaken”. Een duidelijke en toegankelijke ingang tot de gemeente en deskundige medewerkers op het gebied van klantcontact zijn daarbij essentieel.

We onderscheiden in de contacten met onze inwoners het 1e-lijns klantcontact dat in het KCC wordt ondergebracht (de frontoffice) en het 2e-lijns klantcontact dat in de backoffice wordt ondergebracht. Binnen de 1e lijn worden die taken ondergebracht waarbij snel en eenduidig, en zonder aanvullend of teamoverstijgend klantproces, de vraag kan worden afgehandeld. Vragen die niet in de 1e lijn kunnen worden beantwoord, worden doorgezet naar de 2e lijn.

De 2e-lijns klantcontacten betreffen die vragen waarvoor meer specifieke kennis, informatie en tijd nodig is om deze af te handelen. Een voorbeeld is een aanvraag om een omgevingsvergunning of een verzoek om jeugdzorg.

Het klantcontactcentrum

Zoals gezegd, is de frontoffice van de gemeente ondergebracht in het KlantContactCentrum (KCC). Zij is de eerste ingang van de gemeente via alle eerstelijns (directe) klantkanalen. Dit betreft balie, telefoon, website, e-formulieren en social media.

Hiermee zorgen we voor een snelle en eenduidige beantwoording van de meeste vragen. Ons doel is te komen tot een directe afhandeling van ten minste 60% van de vragen via de genoemde kanalen door het KCC en het stroomlijnen van de informatievoorziening over thema’s in de samenleving. Per afdeling of onderwerp kunnen nadere resultaatafspraken worden gemaakt. Een voorbeeld hiervan is het sociaal domein, waarvoor een meer vakinhoudelijke Frontoffice sociaal loket is ingericht, gepositioneerd binnen het KCC. Meer dan op de andere domeinen binnen het KCC zijn de medewerkers in de Frontoffice sociaal loket inhoudelijk deskundig ter zake de vragen die voor de afdelingen Sociaal domein I en II binnenkomen. We streven daarbij naar een directe afhandeling van ten minste 85% van de vragen op het gebied van de Participatiewet, de WMO en de Jeugdwet.

Naast een snelle en eenduidige beantwoording van de meeste vragen, leveren we hiermee een belangrijke bijdrage aan het efficiënt werken binnen onze organisatie.

Het KCC treedt namens de organisatie op als ambassadeur en biedt daarbij professionele en inwonergerichte dienstverlening van kwalitatief hoog niveau. De inwoner ziet de gemeente daardoor als een betrouwbare en betrokken organisatie waar hij/zij welkom is. De medewerkers van het KCC bezitten daarbij de kunst mensen het gevoel te geven dat ze echt welkom zijn (gastvrijheid).

Vragen die in het KCC niet direct beantwoord kunnen worden, worden in de backoffice opgepakt. Ook daar kunnen inwoners rekenen op professionele, klantgerichte dienstverlening.

Voor een organisatiebrede optimale dienstverlening is de onderlinge samenwerking en verbinding essentieel. We zorgen ervoor dat al onze medewerkers weten wat er nodig is om de inwoner zo goed mogelijk te helpen en zich daarvoor ook verantwoordelijk voelen. De interne afspraken hierover zijn vastgelegd in bijlage 2 bij de Visie op dienstverlening 2022: “Werkafspraken inwonercontact”.

Deze afspraken bieden de basis van ons handelen in het contact met onze inwoners. In de Jaarplannen, ter uitvoering van de Visie op dienstverlening 2022-2026 worden nadere afspraken, werkprocessen, instrumenten alsook brede vaardigheden en kwaliteiten bij onze medewerkers verder uitgewerkt.

Professionaliteit in klantcontact

De meeste 1e -lijns vragen komen telefonisch binnen. Dit maakt dat de wijze waarop inwoners telefonisch worden geholpen van essentieel belang is voor de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Hierom maken we binnen het KCC gebruik van een gespreksstructuur die bijdraagt aan een uniforme en klantgerichte afhandeling van gesprekken, waarbij we tegelijkertijd ruimte bieden voor spontaniteit en persoonlijke inbreng van de medewerker.

Algemeen

1. De medewerker is voorbereid op binnenkomend gesprek.
   - is gereed om oproep aan te nemen.
   - laat de telefoon maximaal 3x over gaan.
   - aandacht is volledig bij de beller.
   - systemen en velden staan open.
2. De medewerker heeft inlevend vermogen bij een klacht of probleem.
   - toont empathie indien nodig.
3. De medewerker stelt zich professioneel op.
   - staat achter het beleid de organisatie en valt collega's niet af.
4. De medewerker let op zijn/haar stemgebruik.
   - prettige intonatie, juiste toonzetting, goede articulatie en spreektempo.
   - zit rechtop en praat met een glimlach.
5. De medewerker gebruikt correct taalgebruik.
   - gebruikt ABN.
   - vermijdt jargon, twijfeltaal, verkleinwoorden en stopwoorden.
6. De medewerker noemt ten minste 1 maal in het gesprek de naam van de beller.
   - de momenten waarop dit passend is/kunnen zijn staan in onderstaande gespreksstructuur.
7. De medewerker registreert ieder gesprek in het JKC.
   - uitzonderingen zijn eenvoudige vragen & verstrekken van algemene informatie, zoals openingstijden.

Gespreksstructuur

Fase 1: Aanvang

De medewerker opent het gesprek met openingszin.	*Goede morgen/middag, gemeente (…).*
De naam van de beller is bekend.	Ofwel de beller stelt zichzelf voor, ofwel de medewerker vraagt de beller naar zijn/haar naam.

Fase 2: Analyse

De medewerker komt doelgericht achter de kern van de vraag, door:	Luisteren, samenvatten en doorvragen (LSD). Open en gesloten vragen stellen. Aannames vermijden.
De medewerker vat de vraag samen.	Samenvattende controlerende vraag stellen.

De medewerker controleert de klantgegevens in de systemen.	Deze controle gebeurt op basis van de gegevens van de beller. Deze controle gebeurt expliciet tijdens het gesprek.
De medewerker houdt de regie in het gesprek.	De medewerker is in staat om de beller respectvol te onderbreken. Timing is essentieel. *Mevrouw de Vries…Ja…wat is precies uw vraag of, ik wilde met u even terug naar het begin van het gesprek…of, wat kan ik hierin voor u betekenen?* To the point komen*: mevrouw de Vries, ik heb voor u het volgende voorstel….*

Fase 3: Actie

De medewerker geeft de beller de juiste informatie.	Het antwoord sluit aan op de vraag. De informatie die verstrekt wordt, is volledig en juist. De medewerker controleert of het antwoord juist is en of de beller tevreden is. De medewerker vat samen wat deze voor de beller gaat doen en controleert of dit voldoet aan de verwachting. *Is dit wat u betreft akkoord? Is dit zo goed omschreven naar uw mening? Voldoet dit aan uw verwachting? Etc.* Onbekende vraag: *Dat is een goede vraag. Ik ga dat uitzoeken. U wordt daarover teruggebeld.*
De medewerker verbindt het telefoongesprek op professionele wijze door.	Gesprekken worden warm doorverbonden. Bij het doorverbinden wordt het gesprek afgesloten. De medewerker verwijst op professionele wijze door naar andere organisaties. Bij verwijzing naar andere organisaties worden geen afkortingen gebruikt.
Bij afwezigheid van een collega wordt een terugbelafspraak gemaakt.	*Het spijt me mevrouw de Vries. (Naam collega) is momenteel niet bereikbaar. Ik zorg ervoor dat u wordt teruggebeld.*
Als de beller zelf de regie wil houden, vragen we hem/haar een e-mail te sturen.	Alles is erop gericht te voorkomen dat de beller een 2e keer met dezelfde vraag belt.

Fase 4: Afsluiting

De medewerker gebruikt de proefafsluiting.	De medewerker controleert of de beller nog andere vragen heeft. *Kan ik u nog ergens anders mee van dienst zijn?* De medewerker noemt eventueel de naam van de beller bij de afsluiting. *Ik wens u een fijne dag verder (mevrouw De Vries).* De medewerker sluit het telefoongesprek af met een persoonlijke noot. *Dank u voor het bellen. Ik wens u een fijne dag / Sterkte / Succes.*