Werkafspraken klantcontact

In de visie op dienstverlening 2022-2026 staan de ambities voor de gemeentelijke dienstverlening. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn 'inwoner centraal', 'servicegericht', en 'duidelijk'. De manier waarop we in contact zijn met onze inwoners is een belangrijk visitekaartje van de gemeenten Duiven en Westervoort en van onze organisatie. Het is belangrijk dat alle medewerkers daarin consistent en eenduidig handelen, zodat er vertrouwen ontstaat in het handelen van de gemeente. Vandaar dat we onderstaande werkafspraken maken, als basis van het contact met onze inwoners.

Algemeen

- ✓ We staan de inwoner vriendelijk en open te woord.
- ✓ We stellen open vragen.
- ✓ We tonen empathie/medeleven.
- ✓ We tonen 100% initiatief, nemen de regie over het gesprek en heb daarbij een pro-actieve houding.
- ✓ We zorgen ervoor dat het Smoelenboek gevuld en up-to-date is zodat collega's weten hoe, wanneer en waarvoor ze eenieder kunnen bevragen.
- ✓ We zorgen ervoor dat de informatie op ieders vakgebied up-to-date beschikbaar is binnen het KCC, onder meer door desgevraagd of uit eigen beweging een lijst met meest gestelde vragen en de antwoorden daarop te verstrekken. Dit laatste is vooral van belang bij trending topics en grotere uitgaande mailings.
- ✓ We zorgen ervoor dat de informatie op de website (op ieders vakgebied) correct, actueel en begrijpelijk is. Wijzigingen worden tijdig doorgegeven aan het webteam via website@1stroom.nl

Telefonie & bereikbaarheid

1. We verstrekken geen rechtstreekse doorkiesnummers aan inwoners en ondernemers. Het klantcontactcentrum (KCC) is immers de eerste ingang voor alle vragen.
2. We houden onze digitale agenda (Outlook) bij en autoriseren alle collega's tot inzage in onze agenda.
3. We zorgen ervoor dat collega's kunnen zien hoe en wanneer we bereikbaar zijn.
4. We regelen onze bereikbaarheid via MiCollab. Zie hiervoor de handleiding op Binnenshuis.
5. Uitgaande gesprekken worden gestart vanuit MiCollab. Hierdoor wordt het algemene 1Stroom-nummer meegestuurd en geen rechtstreekse doorkiesnummers.
6. Krijgen we bij een uitgaand gesprek geen verbinding, dan spreken we – indien van toepassing – de voicemail in met duidelijke vermelding van onze naam en het onderwerp waarover we bellen. Als de inwoner terugbelt naar het algemene 1Stroomnummer, dan kan deze vanuit het KCC vervolgens weer snel naar de juiste collega worden doorverbonden.
7. Als we op basis van onze agenda en telefoon bereikbaar zijn, nemen we de telefoon altijd op.
8. We beantwoorden de telefoon binnen 4 keer overgaan. Snel de telefoon opnemen, geeft blijk van klantgerichtheid en voorkomt irritaties. Het eerste contact is belangrijk voor de sfeer waarin het gesprek verloopt. We zijn ons daarvan bewust en handelen daar naar.
9. Het KCC verbindt "warm" door. Dat betekent dat je weet wie er belt en wat de vraag is.
10. We openen een gesprek we met: 'Goedemorgen/middag, u spreekt met *voor- en achternaam*'. Vervolgens geven we de beller de gelegenheid zichzelf te introduceren.
11. We spreken aan de telefoon nooit te snel of gehaast. We praten duidelijk en zorgen dat we opgewekt en vriendelijk klinken. De beller kan ons niet zien, maar wel aan onze stem horen of we geïnteresseerd en gemotiveerd zijn.

12. We tonen 100% initiatief. We verstrekken desgevraagd altijd informatie over de afhandeling van de vraag en benoemen daarbij de behandelend ambtenaar. Daar waar nodig raadpleeg je hiervoor de informatie die beschikbaar is in de toegankelijke systemen.
13. Bij afwezigheid van een collega of als we de beller niet direct zelf kunnen helpen, bieden we aan dat we uiterlijk binnen 2 werkdagen terugbellen. Als de beller zelf het initiatief wil houden adviseren we over hoe hij de meeste kans heeft de collega te bereiken. We wijzen de beller erop dat hij een e-mail kan sturen. We bieden actief hulp aan.
14. Bij een terugbelafspraak noteren we de vraag en de naam en het telefoonnummer van de beller. We geven onze naam en eventueel de naam van de collega die terug gaat bellen door aan de beller.
15. Bij de afsluiting van het gesprek vatten we het gesprek samen en geven we aan wat de beller mag verwachten. We benoemen de afspraken die zijn gemaakt. We vragen of de beller nog verdere/andere vragen heeft en controleren of de beller tevreden is met het antwoord.
16. Telefoontjes die eenmaal warm zijn doorgezet naar de vakafdeling worden daar verder afgehandeld.

Tip

Soms komt een telefoontje op een ongelegen moment, bijvoorbeeld als je druk bezig bent of net op het punt staat naar een vergadering te gaan. Het is dan niet onbeleefd om met de beller een procesafspraak te maken, bijvoorbeeld dat je over een uur terugbelt. Geef dan de reden aan waarom je wilt terugbellen en noteer de naam en het telefoonnummer van de beller. Vergeet vervolgens niet om op de afgesproken tijd terug te bellen!!

Terugbelafspraak

Terugbelafspraken worden verstuurd naar de mailbox van een collega of groep collega's (afhankelijk van de afspraken die daarover met het KCC worden gemaakt).
In een terugbelafspraak wordt kort en bondig vermeld wie er wanneer en waarvoor heeft gebeld en wat er is afgesproken. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om backofficevragen die niet door het KCC beantwoord kunnen worden en ook niet konden worden doorverbonden, of om vragen die bij een medewerker zijn terechtgekomen maar waarbij voor de beantwoording een andere medewerker wordt ingeschakeld.

Krijg je een terugbelafspraak in je mailbox? Dan ben je zelf verantwoordelijk voor de tijdige en adequate afhandeling daarvan. Registreer ook de afhandeling in het JKC zodat deze uit de actieve werkvoorraad verdwijnt. Zet bij de afhandeling in het JKC ook een kort verslag van de afspraken die je met de beller hebt gemaakt. Dit helpt om een goed klantbeeld op te bouwen en is van belang voor toekomstig contact waarbij wordt verwezen naar het eerdere gesprek.

Is een terugbelafspraak niet voor jou maar voor een andere collega? Zet de terugbelafspraak dan via het JKC door naar die collega. Dan verdwijnt deze uit jouw werkvoorraad en komt terecht in die van je collega.

Zorg dat je terugbelafspraken binnen 2 werkdagen afhandelt. Dat hoeft niet per se een inhoudelijke afhandeling te zijn. Soms is er meer tijd nodig om een vraag goed te beantwoorden. Leg in elk geval binnen 2 werkdagen contact en maak eventueel een nadere procesafspraak. Zorg dan vervolgens wel dat je die procesafspraak in je eigen agenda zet en nakomt.

Mail

1. We schrijven heldere, foutloze teksten met een goede opbouw, een heldere boodschap, een neutrale toon en op een passend taalniveau. In de meeste gevallen is dat B1.
2. We ondertekenen mails met de standaard 1Stroom-handtekening. We voegen hier specifieke werkdagen aan toe als we parttime werken.

3. Als we de volgende werkdag niet aanwezig zijn, dan stellen we onze afwezigheidsassistent in. Daarin vermelden we wanneer we weer bereikbaar zijn. Ook hiervoor is een standaard tekst beschikbaar. We gebruiken die.
4. We beantwoorden mails die rechtstreeks aan ons zijn gestuurd binnen 2 werkdagen. In geval van afwezigheid van meer dan 1 dag beantwoorden we de mail binnen 2 werkdagen na de dag waarop we volgens je afwezigheidsassistent weer bereikbaar zijn.
5. We beantwoorden mails die via het algemene mailadres zijn binnengekomen en zijn doorgestuurd binnen 2 weken na de verzenddatum van de mail.
6. Zaakgerelateerde e-mails die rechtstreeks aan ons zijn toegestuurd, boeken we in (in Join). Hoe je dat doet, kun je in de handleiding lezen (klik op deze link).
7. Is het niet mogelijk de vraag binnen de genoemde termijnen inhoudelijk te beantwoorden, dan informeren we de inwoner binnen de genoemde termijnen over de reden daarvan en de termijn waarbinnen we alsnog inhoudelijk antwoord geven.

Brieven

1. We geven de inwoner binnen de daarvoor in de ontvangstbevestiging gestelde termijn een reactie op zijn vraag.
2. Is het niet mogelijk de vraag binnen de gestelde termijn inhoudelijk te beantwoorden, dan geven we daarvan de reden aan en op welke termijn de klant antwoord krijgt.
3. We schrijven heldere, foutloze teksten met een goede opbouw, een heldere boodschap, een neutrale toon en op een passend taalniveau. In de meeste gevallen is dat B1.

Bezoekers en gasten

Tijdens de openingstijden van de gemeentehuizen (dagelijks van 8:00 – 12:00 uur en op woensdag tot 16:00 uur) gelden de volgende afspraken:

1. Bezoekers worden ontvangen bij de Servicebalie door een medewerker van het KCC.
2. Heeft de bezoeker een afspraak met een van de collega's, dan wordt de betreffende collega door de KCC-medewerker geïnformeerd over de aanwezigheid van de bezoeker. Bij voorkeur gebeurt dit telefonisch. Is de collega telefonisch niet bereikbaar, dan wordt een mail gestuurd.
3. Is de bezoeker meer dan 10 minuten te vroeg voor de afspraak, dan biedt de KCC-medewerker de bezoeker aan om alvast een kop koffie of thee te pakken.
4. We zorgen ervoor dat we uiterlijk op de afgesproken tijd in de publiekshal zijn om ons bezoek te ontvangen.

Buiten de openingstijden van de gemeentehuizen (voor 8:00 uur en na 12:00 uur, op woensdag na 16:00 uur) gelden de volgende afspraken:

1. We informeren onze bezoekers bij het maken van de afspraak dat het gemeentehuis ten tijde van de afspraak gesloten is en stemmen het tijdstip af waarop we beschikbaar en aanwezig zijn om het bezoek te ontvangen.
2. We zorgen ervoor dat we in elk geval 5 minuten voor het onder 1 afgesproken tijdstip in de publiekshal (bij de voordeur) staan om ons bezoek te ontvangen en binnen te laten.
3. Staan er andere klanten bij de voordeur? Dan vragen we hen waar ze voor komen en zorgen dat ze geholpen worden. Dat kan betekenen dat we zorgen dat de collega met wie zij een afspraak hebben wordt geïnformeerd over hun aanwezigheid of (bij spontane bezoekers) dat ze geïnformeerd worden over het tijdstip waarop het gemeentehuis weer geopend is en ze alsnog inhoudelijk geholpen kunnen worden.
4. We zorgen dat er nooit mensen onbegeleid meelopen naar binnen en onbegeleid in de publiekshal blijven staan. Ditzelfde geldt als we zelf buiten openingstijden het gemeentehuis verlaten door de voordeur. We hebben en nemen dan de verantwoordelijkheid te zorgen dat er

geen mensen onbegeleid naar binnen lopen, spreken eventuele passanten aan en zorgen dat zij geholpen worden zoals beschreven onder 3.

Overige afspraken over de ontvangst van bezoekers in de gemeentehuizen:

- We zorgen ervoor dat ons bezoek tijdens zijn aanwezigheid in het gemeentehuis niet alleen door de beveiligde gedeelte van het gemeentehuis loopt. We begeleiden ons bezoek in het voorkomende geval dan ook naar het toilet.
- We begeleiden ons bezoek na afloop van de afspraak altijd naar de voordeur van het gemeentehuis.

Overige afspraken

De inwoner staat centraal

We zijn er als overheidsorganisatie voor onze inwoners, instellingen en bedrijven. Zij zijn onze legitimatie. Een goede dienstverlening aan hen is dan ook essentieel voor de effectiviteit van onze organisatie. Om een goede dienstverlening te kunnen bieden, is het belangrijk dat we goed luisteren naar de vraag van de inwoner en die vraag centraal stellen in ons werk. Neem de inwoner(vraag) serieus en denk hierbij in mogelijkheden/oplossingen.

Grenzen stellen

Een belangrijk onderdeel van professionele dienstverlening is het aangeven van grenzen en duidelijkheid over wat de inwoner van jou mag verwachten. Het gaat hierbij om duidelijkheid over wat er kan alsook over wat er niet kan. Dit ziet zowel op inhoudelijke zaken als op gedragskundige zaken. Onheuse bejegening door de inwoner hoeft niet te worden geaccepteerd. In het Beleid ongewenst gedrag worden de huisregels beschreven die gelden voor onze inwoners in hun contact met ons. Daarin is ook een instructie opgenomen over hoe om te gaan met ongewenst gedrag (Klik op deze link).

Maak plezier

Zorg ervoor dat je plezier hebt in je werk, dan straal je dat ook uit naar de inwoner. Maak de dingen niet moeilijker dan ze zijn.