

Telefonische dienstverlening: Wat wordt er van jou verwacht?



Bij de gemeente Harderwijk streven we naar excellente dienstverlening. Dit is voor een groot deel mensenwerk en afhankelijk van jouw bereikbaarheid en beschikbaarheid. Door duidelijke afspraken kunnen we samen voor een goede dienstverlening zorgen. Daarom zijn de volgende telefonische afspraken opgesteld.

Wij staan voor onze dienstverlening en daarom...

- 1** Gebruik ik voor mijn werk altijd mijn zakelijke doorkiesnummer. Dit telefoonnummer staat ook in mijn e-mailhandtekening.

- 2** Gebruik ik alleen voor privé-gesprekken mijn persoonlijk 06-nummer. (let op: hier zit geen terugval op naar het KCC).

- 3** Gebruiken we voor algemene (en niet persoonsgebonden) communicatie het hoofdnummer 0341-411 911.

- 4** Beantwoord en handel ik telefoonnotities (klantcontact) in Liber af binnen 2 werkdagen. Als mij dit niet lukt, draag ik het over aan een collega.

- 5** Draag ik mijn werktelefoon tijdens werkdagen altijd opgeladen bij mij.

- 6** Zorg ik dat mijn agenda en status (in de Essential-app) actueel en juist is zodat collega's en het KCC op de hoogte zijn van mijn bereikbaarheid.

- 7** Vertel ik mijn collega wie belt en met welke reden voordat ik doorverbind.

- 8** Meld ik het KCC activiteiten/ontwikkelingen die kunnen leiden tot specifieke vragen of extra telefoon drukte.

- 9** Maak ik heldere afspraken met onze klanten en kom ik na wat ik beloof.

- 10** Werk ik met Liber, zodat in mijn afwezigheid, vragen beantwoord kunnen worden door het KCC of mijn collega's.

Status instellen binnen de app 'Essential' (alleen mogelijk voor je zakelijke doorkiesnummer)

Status	Situatie	Terugval
Bereikbaar	- Ik ben op kantoor - Ik ben thuis aan het werk - Ik ben in vergadering	De beller hoort 4x een overgangston voordat hij wordt doorverbonden met het KCC.
Niet bereikbaar	- Ik ben niet aan het werk	De beller komt direct uit bij het KCC.

Instellen 'Beller ID' voor uitbellen met verschillende nummers binnen de app 'Essential'

Beller ID staat ingesteld op	Situatie
"Zakelijk"	Je belt nu uit met je zakelijke nummer (0341-411xxx).
"Mobiel"	Je belt nu uit met je persoonlijke nummer (06-nummer).