

Telefoonwijzer

Handvat voor verbetering van telefonische dienstverlening
door de overheid

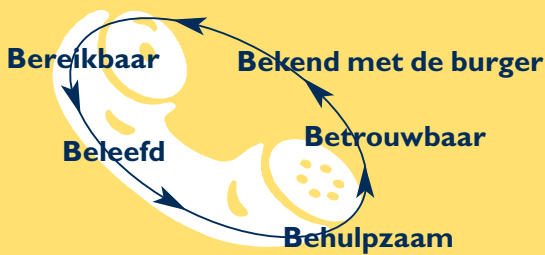


Bellen is één van de belangrijkste manieren voor mensen om in contact te komen met de overheid. Maar telefonisch contact met overheidsinstanties is voor mensen ook vaak een bron van ergernissen. Bijvoorbeeld omdat ze lang moeten wachten, onvoldoende kennis of begrip ontmoeten aan de andere kant van de lijn, van het kastje naar de muur gestuurd worden, geen gehoor krijgen of niet teruggebeld worden. Er zit een spanning tussen enerzijds de behoefte van burgers aan direct persoonlijk contact met iemand die echt kan helpen en anderzijds de bedrijfsmatige afwikkeling van de vele telefoontjes door de overheid.

De Nationale ombudsman krijgt regelmatig klachten en signalen over de telefonische dienstverlening. Hoewel er veel ontwikkelingen bij de overheid gaande zijn om dit te verbeteren, zijn er geen landelijk vastgestelde, uniforme normen. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de telefonische dienstverlening voldoet aan bepaalde beginselen van behoorlijkheid.

Kort samengevat is dat: zorg dat je bekend bent met burger die belt, wees bereikbaar, behandel burgers aan de telefoon beleefd, wees behulpzaam en

betrouwbaar. Deze beginselen bieden de overheid handvatten bij het verder verbeteren van de telefonische dienstverlening.



Bekend met de burger

Als de overheid de burger goed van dienst wil zijn, moet zij allereerst de behoeften van de burger kennen. Kennis van en inzicht in de behoeften van de burger horen de basis te vormen voor de manier waarop een overheidsinstantie de (telefonische) dienstverlening vormgeeft en organiseert.

Om het beginsel 'bekend met de burger' in de praktijk te brengen, gelden voor overheidsinstanties de volgende aandachtspunten:

Inventariseer en stel eisen vast

- 🗨️ breng in kaart welke burgers telefonisch contact opnemen met welke vragen en verzoeken;
- 🗨️ bepaal op basis daarvan en uitgaande van de eigen taken en doelstellingen aan welke eisen telefonische dienstverlening moet voldoen;
- 🗨️ bepaal daarbij in hoeverre standaardisering verantwoord is en in hoeverre maatwerk moet worden verleend;
- 🗨️ bepaal aan welke eisen de standaardisering en het maatwerk moeten voldoen;

- inventariseer de behoeften van bijzondere groepen zoals ouderen en mensen met een beperking en de behoeften van burgers bij ketenproblematiek en stel vast welke voorzieningen getroffen moeten worden om te bereiken dat deze doelgroepen gebruik kunnen maken van dezelfde kwaliteit van dienstverlening als andere burgers.

Bepaal en publiceer eindresultaten

- stel vast welke eindresultaten uiteindelijk voor de burger merkbaar moeten zijn;
- stel deze eindresultaten bij voorkeur vast in samenspraak met alle andere overheidsinstanties;
- maak ze openbaar, bijvoorbeeld in de vorm van burger service normen, zodat burgers weten wat ze mogen verwachten.

Zorg voor een proces van verbetering

- breng de resultaten van de telefonische dienstverlening, waaronder de klanttevredenheid, op reguliere basis in kaart;
- gebruik de uitkomsten ervan voor het doorvoeren van verdere verbeteringen;
- probeer de voorgenomen verbeteringen eerst uit met een pilot.

Bereikbaarheid

Burgers kunnen alleen vertrouwen in de overheid hebben als overheidsorganisaties goed bereikbaar zijn. Investeren in goede telefonische bereikbaarheid biedt de overheid een kans om te werken aan vertrouwen van de burger in de overheid.

Om het beginsel 'bereikbaarheid' in de praktijk te brengen, gelden voor overheidsinstanties de volgende aandachtspunten:

- zorg dat het telefoonnummer voor de burger gemakkelijk te vinden is;
- garandeer in elk geval telefonische bereikbaarheid binnen kantooruren (tussen 9.00 en 17.00 uur); beslis (afhankelijk van de behoefte van de burger) eventueel tot ruimere tijden;
- zorg dat het telefonische kanaal onbelemmerd toegankelijk blijft, ook als daarnaast andere kanalen worden geïntroduceerd zoals e-mail, chat en de persoonlijke internetpagina;
- hou de wachttijden beperkt; wanneer ze door bijzondere ontwikkelingen toch te hoog oplopen, voorzie dan in een noodoplossing zodat de telefoon in elk geval behoorlijk wordt beantwoord; informeer burgers over de ontstane situatie en over de mogelijkheden alsnog antwoord te krijgen op vragen;
- hanteer lokale tariefkosten voor bellen met overheidsinstanties (die zijn redelijk);
- bied de mogelijkheid klachten over telefonische dienstverlening ook telefonisch in te dienen.

Beleefd

Mensen willen gehoord worden en ook serieus worden genomen. Een burger die telefonisch contact zoekt met de overheid, verwacht persoonlijke aandacht voor zijn vraag of een oplossing voor zijn probleem. Voor de overheid biedt de telefonische dienstverlening een kans om aan deze behoefte van de burger te voldoen. De beleefde omgang met de burger is niet alleen een zaak van de medewerker aan de telefoon, maar van de hele overheidsinstantie. De hele organisatie moet werken vanuit een klantvriendelijke cultuur met als uitgangspunt: de overheid is er voor de burger en niet andersom.

Om het beginsel 'beleefd' in de praktijk te brengen, gelden voor overheidsinstanties de volgende aandachtspunten:

Organisatiebeleid ontwikkelen

- ▶ hanteer organisatiebreed als uitgangspunt bij de (telefonische) dienstverlening: de overheid is er voor de burger en niet andersom;
- ▶ zie de (telefonische) dienstverlening aan de burger als een centraal onderdeel van de organisatie, waar alle medewerkers aan bijdragen;
- ▶ zorg dat degenen die de telefoon beantwoorden worden opgeleid en begeleid in een empathische en klantvriendelijke bejegening.

Burger beleefd te woord staan

- ▶ sta de burger op persoonlijke wijze te woord;
- ▶ ga (dus) terughoudend om met keuzemenu's;
- ▶ bied, bij gebruik van een keuzemenu, in elk geval de mogelijkheid te worden doorverbonden met een telefoniste;
- ▶ zorg dat medewerkers altijd hun naam noemen wanneer ze de telefoon beantwoorden;
- ▶ als intern wordt doorverbonden, doe dit dan bij voorkeur warm, zodat de burger zich niet opnieuw bekend hoeft te maken of opnieuw hoeft toe te lichten waar hij voor belt; dit zou ook moeten gelden voor ketenpartners die vaak vragen ontvangen over elkaars werkkterrein;
- ▶ houd het aantal malen dat iemand moet worden doorverbonden beperkt;
- ▶ beantwoord de vraag in voor de burger begrijpelijke termen.

Behulpzaam

In alle denkbare organisatiestructuren is het van belang dat organisaties maatwerk leveren als zij complexe vragen, ketenproblematiek en klachten behandelen. Een ander belangrijk aspect van behulpzaamheid is dat de overheid rekening houdt met bijzondere groepen die niet uit de voeten kunnen met de gestandaardiseerde dienstverlening. Behulpzaamheid betekent ten slotte ook dat onnodige bureaucratische procedures worden voorkomen.

Om het beginsel ‘behulpzaam’ in de praktijk te brengen, gelden voor overheidsinstanties de volgende aandachtspunten:

- zorg dat complexe vragen, ketenproblemen en klachten als zodanig worden herkend;
- zorg dat gespecialiseerde medewerkers deze complexe zaken behandelen; zij moeten voldoende mandaat hebben om ook buiten de gestelde kaders oplossingen te zoeken; verleen maatwerk om te voorkomen dat de burger verdwaalt of van het kastje naar de muur wordt gestuurd;
- tref in overleg met ketenpartners voorzieningen om te voorkomen dat vaak naar elkaar moet worden doorverwezen;
- tref voor bijzondere doelgroepen zo nodig speciale voorzieningen zodat zij gebruik kunnen maken van dezelfde kwaliteit dienstverlening als andere burgers;
- voorkom onnodige bureaucratische procedures in het kader van de dienstverlening.

Betrouwbaar

Vertrouwen van de burger in de overheid is noodzakelijk voor het functioneren van de maatschappij. Voor dat vertrouwen is het van belang dat de burger de overheid – ook in het kader van de (telefonische) dienstverlening – ervaart als een betrouwbare partner. Daarvoor is van belang dat het eerder genoemde uitgangspunt ‘de overheid is er voor de burger’ bij de overheidsinstanties wordt doorgevoerd in alle aspecten van de bedrijfsvoering.

Om het beginsel ‘betrouwbaar’ in de praktijk te brengen, gelden voor overheidsinstanties de volgende aandachtspunten:

- zorg dat de burger het juiste antwoord krijgt; het antwoord moet niet alleen correct zijn maar ook aansluiten op de vraag;
- ga terughoudend om met terugbelafspraken; hanteer ‘first time fix’, (dat wil zeggen het juiste antwoord in het eerste contact);

- ▶ bepaal, als toch terugbelafspraken worden gemaakt, in overleg met de burger hoe deze worden nagekomen: telefonisch, per e-mail of per brief en kom deze ook strikt na; biedt ook de mogelijkheid aan dat de burger zelf op een afgesproken tijdstip terugbelt;
- ▶ leg in ieder geval dossiergerelateerde telefonische contacten en gemaakte afspraken schriftelijk vast ter voorkoming van irritatie bij herhaalcontact;
- ▶ handel conform de vastgestelde kwaliteitseisen en maak excuses of compenseer wanneer deze niet worden gehaald;
- ▶ handel proactief bij te verwachten piekmomenten of vragen van burgers;
- ▶ spreek als overheid met één mond; de burger mag niet geconfronteerd worden met tegenstrijdige informatie wanneer hij zich laat informeren door verschillende overheidsinstanties;
- ▶ breng het motto 'de burger centraal' in praktijk; voer het uitgangspunt 'de overheid is er voor de burger' consequent door in alle aspecten van de bedrijfsvoering.

Deze telefoonwijzer behoort bij het rapport 'Toets een 1... Toets een 2... Toets een 3... Wat kan ik voor u doen?' (rapport 2010/010 van 14 januari 2010) van de Nationale ombudsman. Het rapport kunt u raadplegen op www.nationaleombudsman.nl of opvragen via de afdeling Communicatie van de Nationale ombudsman, (070) 356 36 79.



De Nationale ombudsman

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63

Fax (070) 360 75 72

www.nationaleombudsman.nl

januari 2010