

Actieplan 'Dienstverlening doen we samen'

Bereikbaarheid organisatie & informatievoorziening

Handleidingen Telefonie beschikbaar	Handleidingen over Business Connect zijn beschikbaar via BAR-plaza in de groep Telefonie. Voor de belangrijkste onderdelen van Business Connect zijn, naast de handleidingen, ook filmpjes gemaakt en gedeeld met de organisatie.
Instructie secretaresses	Er heeft een instructie over Business Connect voor de secretaresses plaats gevonden. Verschillende secretaresses zijn dan ook voor hun domein beschikbaar als vraagbaak voor Business Connect.
Afspraken bereikbaarheid afdelingen	De afspraken met betrekking to bereikbaarheid zijn gedeeld binnen de organisatie.De domeinen en afdelingen hebben hier in hun context invulling aan gegeven en afspraken over gemaakt.
Oproep tot medewerking	Via intranet en andere kanalen zijn verschillende oproepen gedaan om de bereikbaarheid te verbeteren en het callcenter zo goed mogelijk te faciliteren.
Verbeteren PDC	De informatie in de producten- en dienstencatalogus (kennisbron voor het callcenter) is tegen het licht gehouden en ge-update en uitgebreid.
Aanvullen Kennisbank	Op dagelijkse basis wordt de Kennisbank, die in het callcenter wordt gebruikt, bijgewerkt en ge-update.
Informeren KCC	Steeds vaker wordt het callcenter bij externe communicatie geïnformeerd, maar hier wordt continu aandacht voor gevraagd.
Rapportages callcenter	De basale rapportages zijn beschikbaar. Deze worden steeds verder uitgebreid.

Bedrijfsvoering callcenter

Extra coördinator inzetten	3 maanden lang heeft het callcenter een extra coördinator gehad. De geleerde lessen worden door de vaste coördinatoren overgenomen.
Verbeteren vaardigheden medewerkers callcenter	Het afdelingshoofd van de Frontoffice en de coördinatoren zijn continu bezig met het, waar nodig, verbeteren van de vaardigheden.
Verstorende werkprocessen aanpakken	Bijvoorbeeld het inplannen van afspraken voor de Poortwachters duurde erg lang en ging niet in alle gevallen goed. Deze werkzaamheden zijn verplaatst. De werkzaamheden binnen het callcenter worden continu tegen het licht gehouden, en zo nodig anders geregeld of ergens anders belegd.
Personeelsschouw	Naar aanleiding van de schouw is voor enkelen geconcludeerd, dat het callcenter niet de juiste plek is. Daarnaast is persoonlijke aandacht voor de verwachtingen die er liggen en hoe deze gerealiseerd kunnen worden.
Aanpassingen callcenter	De nawerktijd voor de medewerkers in het callcenter is terugbracht en de terugval komt niet meer in het callcenter terecht en
Procesverbeteringen Frontoffice	Bezoekers krijgen een sms als hun reisdocument of rijbewijs klaar ligt. Hier voor hoeft niet meer te worden gebeld naar het callcenter. Daarnaast kan men voorafgaand aan het bezoek zelf via de website een afspraak inplannen. Ook hier voor hoeft niet te worden gebeld.

Technische problemen

Voorrang voor issues callcenter	Met de afdeling Automatisering is er de afspraak dat technische issues met betrekking tot het callcenter met voorrang worden aangepakt.
---------------------------------	---

Houding & gedrag

Afspraken werkwijze callcenter	De extra coördinator heeft hier specifiek aandacht voor gehad. De vaste coördinatoren blijven hier op sturen.
Aanspreken op bereikbaarheid	Verschillende afdelingen hebben aan het thema bereikbaarheid een afdelingsoverleg gewijd en de gemaakte afspraken in Business Connect doorgevoerd.
Borgen van aandacht voor bereikbaarheid	Er is een workshop 'Zelforganisatie' vanuit de BAR Academy waarin ruim aandacht wordt besteed aan bereikbaarheid. Daarnaast worden er regelmatig tips m.b.t. bereikbaarheid via intranet gedeeld.
Meedraaien management in callcenter	Het management en verschillende bestuurders hebben meegedraaid in het callcenter. Dit heeft veel begrip en inzicht gegeven in de wisselwerking tussen callcenter en de rest van de organisatie.