

Functionele bereikbaarheid (het proces van afhandelen)

1. Opnemen van de telefoon na maximaal 3 keer overgaan (15 seconden).
2. Bij niet opnemen van de telefoon doorschakeling naar collega na 5 keer overgaan (25 seconden).
3. Zoveel mogelijk telefoontjes worden adequaat beantwoord door medewerkers in het callcenter (ambitieniveau: 80% van de binnenkomende gesprekken).
4. De juiste medewerker aan de telefoon na maximaal 2 keer doorverbinden (inclusief doorverbinden door het callcenter).
5. Bij doorverbinden altijd aangekondigd doorverbinden, d.w.z. bij de collega kort aankondigen wie er aan de lijn is en waarvoor hij belt.
6. Indien men specifiek een collega wil spreken en deze is niet bereikbaar, altijd een terugbelnotitie voor deze collega maken, tenzij de klant uit eigen beweging aangeeft dat hij zelf zal terugbellen.
7. Terugbelacties binnen één werkdag.
8. Uitluisteren en opvolgen van voicemail binnen één werkdag.

Klantvriendelijkheid (het product van afhandelen)

1. Normbegroeting bij externe inkomende en uitgaande gesprekken:
“Groet (goedemorgen, goedemiddag), organisatiennaam (gemeente Etten-Leur, eventueel aangevuld met naam afdeling), eigennaam (eventueel voorafgegaan door: u spreekt met) “.
2. Klanten vriendelijk, behulpzaam maar vooral met betrokkenheid en inlevingsvermogen te woord staan.
3. Correcte en juiste beantwoording van de gestelde klantvragen of juiste doorverwijzing.
4. Indien men specifiek een collega wil spreken en deze is niet bereikbaar, aan de klant mededelen dat er een terugbelnotitie voor deze collega gemaakt wordt en dat hij binnen één werkdag door deze collega teruggebeld wordt, tenzij de klant uit eigen beweging aangeeft dat hij zelf zal terugbellen.