

## **COLLEGEVOORSTEL**

### **Onderwerp**

Training/opleiding voor de medewerk(st)ers van het KCC.

### **Te besluiten om**

Een bedrag van € 12.000 ex BTW aan te wenden voor de training professionele telefonische communicatie.

### **Inleiding**

In 2007 is de gemeente Krimpen aan den IJssel een nieuwe koers ingeslagen om de dienstverlening te verbeteren. Vanuit de Antwoord © visie is er heel wat in het werk gesteld om de burger snel, goed en klantvriendelijk van dienst te kunnen zijn. Het maakt daarbij niet uit via welk kanaal de vraag gesteld wordt. Het antwoord dient in principe altijd hetzelfde te zijn.

Het zal geen verrassing zijn dat veel vragen binnenkomen via ons centrale telefoonnummer, 14 0180. Op jaarbasis behandelen de medewerkers van het Belcentrum rond de 37.000 gesprekken. Om de klant de meest actuele en juiste informatie te kunnen verstrekken maken de medewerkers gebruik van de onderliggende ICT-systemen, zoals een redelijk goed gevulde kennisbank.

De basis voor een goede dienstverlening is daarmee grotendeels gelegd, echter stilstand is ook hier achteruitgang. Het is noodzakelijk de dienstverlening prioriteit te blijven geven en door te ontwikkelen. Om dit te bewerkstelligen is het, buiten de technische hulpmiddelen, zaak dat de medewerk(st)ers van het Belcentrum voldoende geëquipeerd zijn.

### **Beoogd effect**

De geboden training heeft onder andere als doel het waarborgen van de eerder gemaakte afspraken, maar bovenal de verdere doorontwikkeling en professionalisering van het telefoniekanaal. Zaken als, vraagverheldering, gebruik van de technische hulpmiddelen, klantgerichtheid, maar bijvoorbeeld ook een onderdeel als, weerbaar en klantgericht lastige gesprekken voeren, komen aan de orde.

Houding en gedrag zijn hierbij belangrijke peilers waaraan gedurende de persoonlijke "training on the job" de nodige aandacht geschonken wordt. Door toepassing van de aangeboden vaardigheden zullen onze klanten, burgers en bedrijven, nog beter bediend worden. Zo zal er een groter aantal vragen direct in het Belcentrum afgehandeld kunnen worden en zal er een afname zijn van het aantal doorverbindingen. Ook de teamleidster zal getraind worden, om zo in de dagelijkse aansturing en d.m.v. coaching van de medewerk(st)ers, de gemaakte afspraken en kwaliteit te borgen.

### **Argumenten**

Voor de doorontwikkeling van het dienstverleningsconcept en de verdere ontwikkeling van het Belcentrum binnen het Publiekscentrum zijn regelmatige opleidingen en trainingen essentieel. Zo wordt voorkomen dat de aandacht verslapt. De gehele organisatie is immers gebaat bij een goede eerste opvang van de binnenkomende telefoongesprekken. Een goed functionerend Belcentrum ontlast de gehele organisatie. Door het volgen van de training komen de eerder gemaakte afspraken weer onder de aandacht en krijgen de

medewerk(st)ers kennis en vaardigheden aangereikt om de telefonische dienstverlening verder te verbeteren.

### **Kanttekeningen**

--

### **Financiën**

Voor de door ontwikkeling van het dienstverleningsconcept is een bedrag als 'Nieuw beleid' van € 21.000 opgenomen in de begroting. Hiervan wordt nu € 12.000 aangewend om de training te bekostigen.

### **Communicatie**

--

### **Uitvoering**

De training aan de medewerk(st)ers van het Publiekscentrum wordt gegeven door Topscore BV. Dit is een bedrijf gespecialiseerd in opleiding en trainingen voor callcenter medewerkers. De trainingen worden gegeven in de vorm van workshops en als werkplekbegeleiding. Ook de teamleider krijgt een training, zodat zij in het vervolg zelf als coach kan fungeren voor de medewerk(st)ers van het Belcentrum.

### **Bijlagen**

--