

## 900.000 keer per jaar wordt de burger goed geholpen *Dankzij het kwaliteits- en trainingsprogramma van Tele'Train*

Rotterdam-Rijnmond is één van de grootste politieregio's van ons land. Meer dan 5.000 politiemannen en -vrouwen verzorgen in dit gebied de veiligheid, hulpverlening en misdaadbestrijding. Zij zijn aan het werk voor ruim 1,2 miljoen mensen die er wonen, werken, uitgaan en/of recreëren.

### Historie

Vijf jaar geleden ontstond de behoefte aan een contact center binnen de politie in Nederland. Hieraan lag een tweetal redenen ten grondslag. De burger had geen toegang tot één punt waar hij zijn vraag kon stellen. Daarnaast vond men dat de agenten te veel tijd moesten

center. De heer Struijs licht toe: *"Bij de inrichting van het contact center wilden we onze eigen expertise combineren met externe expertise, om zo de kwaliteit van het contact center vanaf het begin te kunnen garanderen. De positionering van het contact center was vanaf het begin een heel belangrijk onderwerp. Het was een bestuurlijk en politiek gevoelig onderwerp. De kwaliteit van onze telefonische dienstverlening, of 'skills', moest omhoog; zo ook het handelend vermogen. Met duidelijke doelstellingen in de kwaliteit."*

Politie Rotterdam-Rijnmond vond in Tele'Train de externe partner die dit voor hen realiseerde. Hoe kwam de keuze voor Tele'Train tot stand?



doorbrengen achter het bureau en aan de telefoon; er moest meer blauw op straat komen. De geformuleerde doelstelling binnen Politie Rotterdam-Rijnmond was om binnen drie jaar een contact center neer te zetten, waarbij 80% van de telefoontjes aan de 'voorkant', direct bij binnenkomst van het gesprek, werd afgehandeld.

### Contact Center

Politie Rotterdam-Rijnmond startte een programma op om het contact center te realiseren. De heer J.A. Struijs is Superintendent bij de Politie Rotterdam-Rijnmond en is verantwoordelijk voor dit programma en voor het contact

De heer Struijs legt uit: *"Na veldwerk te hebben verricht, hebben we een aantal trainingsbureaus uitgenodigd om een voorstel te doen. Tele'Train viel op door haar kennis en kunde, de wijze van informatie-overdracht en snelheid van handelen."*

### Oprichting 0900 en 112

Voor de oprichting van het contact center werden geschoolde mensen van buitenaf in huis gehaald. Belangrijk selectiecriteria hierbij was het emphatisch vermogen en de kennis over de politie. Naast het 112-nummer voor spoed werd er op dat moment een 0900-nummer ingesteld: 'geen spoed, wel politie'.



*Grensverleggend klantcontact*

Er kwamen duidelijke tijdsdoelstellingen: het 112-nummer moest binnen 15 seconden beantwoord worden; het 0900-nummer binnen 45 seconden.

### Samenwerking met Tele'Train

Hoe zorgde de Politie Rotterdam-Rijnmond ervoor dat ze de gestelde doelstellingen kon halen? De samenwerking met Tele'Train begon al bij het gezamenlijk helder krijgen van de missie en visie. Tele'Train ontwikkelde deze op basis van het Quality Excellence Program; een maatwerktraject volgens een vaste projectaanpak, van analyse tot evaluatie.

Uit het trainingsprogramma van Tele'Train stelden de Politie Rotterdam-Rijnmond en Tele'Train dus een traject op maat samen. Dit maatwerk werd verder ingevuld op basis van de individuele medewerkers: zij kregen een persoonlijk programma aangeboden, op basis van hun scores op het competentieprofiel voor de functie.

Het trainingsprogramma was optimaal afgestemd op de verbeterpunten die de Politie Rotterdam-Rijnmond had gedefinieerd. Onderwerpen als 'werken onder stress' en 'hoe

*Tele'Train een duidelijke sprong vooruit in hun vaardigheden", aldus de heer Struijs.*

De heer Struijs vervolgt: *"Ik ben er van overtuigd dat het hele programma zo succesvol was, omdat we de expertise van Tele'Train konden combineren met onze eigen kennisintensive expertise. Tele'Train gaf hier uitstekend invulling aan; zo was er volop ruimte voor de ideeën van medewerkers. Tele'Train verwerkte de ontvangen feedback direct weer in de trainingen."*

### Resultaten Contact Center

Het contact center werd uitgebreid tot 135 personen die in totaal 110 FTE invullen, met een gemiddeld aantal telefoongesprekken van 900.000 per jaar. De doelstellingen die de Politie zich had gesteld, werden ruimschoots gehaald. Maar liefst 86% van de telefoontjes worden 'aan de voorkant', ofwel in het contact center, afgehandeld. Ook kwam er meer blauw op straat en konden de burgers voortaan terecht bij één loket, waar zij binnen de gestelde tijd geholpen worden. Vooral in een dergelijke dynamische omgeving als van de politie is dit een enorme prestatie. Deze prestatie wordt

## Quality Excellence Program

### Overzicht diensten Tele'Train

#### Software Solutions

- Performance Management
- Workforce Management
- Quality Monitoring
- E-Learning

#### Training & Education

- Maatwerk
- Open Inschrijvingen
- E-Learning
- Erkend Opleiden

#### Professional Services

- Interim Management
- Callreview Expertise

#### Managed Insourcing

- Effectief Klantcontact
- Effectief Kostenbeheer

**TELE TRAIN**

Voor meer informatie:

Tele'Train B.V.

Telefoon (020) 470 46 58

Fax (020) 470 46 59

info@teletrain.nl

www.teletrain.nl

### Tele'Train voor Politie Rotterdam-Rijnmond:

- Totale realisatie contact center.
- Combinatie expertise Politie en Tele'Train.
- Maatwerk in trainingen.



De heer J.A. Struijs

houd ik de gesprekken kort' waren thema's die door de Politie zelf aan het programma waren toegevoegd. Daarnaast was er veel aandacht voor de luistervaardigheden van de medewerkers. In een volgende verdiepingsslag van de trainingen werkte Tele'Train daarna met de supervisors verder aan thema's als: 'werken als een team' en 'pro-actief werken'.

In aanvulling op het programma waarbij de trainingen door Tele'Train werden gegeven, koos de Politie Rotterdam-Rijnmond voor een coaching traject. Zo kan zij ook in de toekomst de kwaliteit van het contact center waarborgen. In dit traject trainde Tele'Train een aantal medewerkers, die later als coaches deze kennis en vaardigheden doorgaven aan de andere medewerkers. Met deze coaches is de Politie Rotterdam-Rijnmond toegerust om ook toekomstige nieuwe medewerkers direct de juiste kennis en vaardigheden bij te brengen. "Ook bij de coaches zien we dankzij het traject met

ook buiten het korps zeker gezien; in het jaarlijkse Telan onderzoek\* behaalde Politie

Rotterdam-Rijnmond het hoge rapportcijfer 8. (\* Telan is een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau, gespecialiseerd op het gebied van telefonische dienstverlening.)

### Samenvattend: een resultaat om trots op te zijn

Politie Rotterdam-Rijnmond zette, in samenwerking met Tele'Train, binnen afzienbare tijd een zeer professioneel contact center neer. De heer Struijs: *"Onze dienstverlening aan de burger is met dit contact center echt verbeterd. Over de rol van Tele'Train hierin kan ik het volgende zeggen. De samenwerking verliep uitstekend. De medewerkers van Tele'Train zijn goede, professionele trainers. Samen met Tele'Train hebben wij bij Politie Rotterdam-Rijnmond een resultaat bereikt om trots op te zijn."*