

Accuraat contact met de burger bij Politie Haaglanden

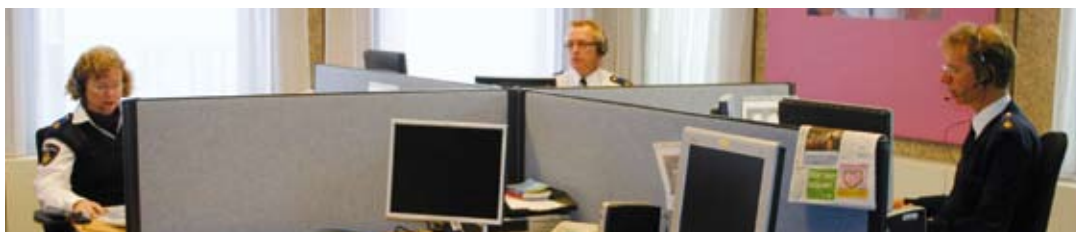
Bureau Teleservice begeleid door Tele'Train

Politie Haaglanden is de op twee na grootste politieregio van het land met een werkterrein dat negen gemeenten en ruim een miljoen inwoners omvat. Ruim 5.000 mensen werken aan het doel de regio veilig en leefbaar te houden. Wanneer burgers uit de regio de politie bellen via 0900-8844 krijgen ze een van de medewerkers van het Bureau Teleservice aan de lijn. Coaching en training van de bestaande medewerkers, nieuwe medewerkers, de supervisors en de ploegchefs door Tele'Train draagt bij aan een hoog serviceniveau voor de burger.

gedaan op het gebied van het te woord staan van de burger. "We werken pas sinds 2000 met een contactcenter", vervolgt Van der Meer. "Daarvoor was de politie in feite slecht bereikbaar. Elk bureau had een eigen nummer en eigen medewerkers en alleen voor spoed was er een algemeen nummer (toen nog 0611). Direct vanaf het in werking treden van het 0900-8844 nummer is er hier een contactcenter ingericht met ongeveer tien medewerkers. Het heeft echter geruime tijd geduurd voordat dit nummer ingeburgerd is geraakt."

Haaglanden is een politieregio die wordt geconfronteerd met een aantal specifieke uitdagingen, zoals het begeleiden van ongeveer 350 demon-

In de beginperiode kwamen er vaak maar vijf gesprekken per dag binnen en was er dus alle tijd om elk gesprek rustig af te handelen. "Toch



straties per jaar, openbare optredens van het Koninklijk huis, diplomatieke gebeurtenissen en ruim 800 andere evenementen. "Onze regio krijgt ongeveer 90.000 aangiften per jaar te verwerken en biedt slachtofferhulp aan ongeveer 15.000 mensen per jaar", vertelt Ferry van der Meer, leidinggevende bij het bureau Teleservice van politie Haaglanden. "Via het landelijk telefoonnummer politie komen dagelijks gemiddeld 1.750 vragen binnen. Daarnaast worden er per maand ongeveer 600 vragen gesteld via het internet."

hebben we vanaf het begin gebruik gemaakt van de diensten van Tele'Train. In eerste instantie was dat om te leren hoe je mensen te woord staat. We hadden immers geen enkele callcenterervaring en de burger aan de telefoon werd nog gezien als lastig. Er diende een cultuuromslag plaats te vinden naar een klantvriendelijke, serviceverlenende organisatie. Destijds zijn ook callcenters bezocht om eens te zien hoe het daar verliep", aldus Van der Meer.

Service en klantvriendelijkheid

Binnen de politie heeft zich een aantal jaren geleden een belangrijke cultuuromslag voor-

Protocol, techniek en herkenning

De leidinggevende ploegchefs en de supervisors – een per acht tot tien telefonisten – hebben bij Tele'Train coachingcursussen gevolgd.



Grensverleggend klantcontact



“Daarbij gaat het met name om het consequent en efficiënt te woord staan van de burgers door onze medewerkers. De supervisors letten op de gesprekstechnieken van de medewerkers en het toepassen van het telefoonprotocol, maar leren ook hoe ze signalen van medewerkers kunnen opvangen en interpreteren en hun gedachten kunnen afstemmen met de medewerkers. Het is hun taak bestaande medewerkers te coachen, te controleren en te stimuleren.”

Inmiddels werkt het Bureau Teleservice met 75 mensen die samen 64 FTE's invullen. Het telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar, waarbij er tijdens dagdiensten altijd ongeveer vijftien mensen werken, tijdens de late dienst acht of negen en 's nachts drie tot vier. Van der Meer: *“Alle medewerk(st)ers zelf hebben ook cursussen van Tele'Train gevolgd op het gebied van klantcontact. Naast het efficiënt afhandelen en beantwoorden van alle relevante vragen is er bijvoorbeeld ook veel aandacht voor het herkennen van verschillende soorten bellers, zoals 'de zwijger' en 'de babbelaar' en het stellen van open danwel gesloten vragen om zo snel mogelijk te achterhalen wat de beller precies nodig heeft.”*

foneren is ingebed in deze opleidingsmaand. Tijdens de cursus van twee of drie dagen wordt veel aandacht besteed aan het telefoonprotocol en rollenspellen, waarbij er bijvoorbeeld een klant belt die boos is vanwege een bekeuring. De nieuwe medewerk(st)ers komen door de opleiding beter beslagen ten ijs, bijvoorbeeld in het herkennen van gesprekken en het omgaan met probleemgevallen. We zijn erg tevreden over deze aanpak. Uit de evaluaties blijkt dat de cursussen prettig en leerzaam zijn, en er is ook tijd voor een lach.”

Professionaliteit en doorstroming

Vanwege de gedegen opleiding en de vele wets-, operationele en korpskennis die de medewerkers opdoen tijdens de opleiding en hun werk, stromen velen na verloop van tijd binnen de politie door naar andere afdelingen. *“We werken met goed opgeleide en ingewerkte krachten, die vanwege hun ervaring op vele plekken binnen het korps terecht kunnen, bijvoorbeeld als medewerker serviceorganisatie aan de balie van een van de wijkbureaus binnen de regio Haaglanden”,* vertelt Van der Meer. Wat ongeveer acht jaar geleden begon als een noodgedwongen stap richting betere

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 Politie Haaglanden:

- Medewerkers bureau Teleservice werken efficiënt.
- Vragen van burgers worden goed en vriendelijk beantwoord.
- Goed opgeleide medewerkers zijn geschikt voor interne doorstroming.

Beslagen ten ijs

In de beginperiode van het bureau Teleservice gingen de medewerkers nog op cursus bij Tele'Train. Inmiddels worden de cursussen gegeven op locatie in Den Haag en specifiek afgestemd op de Haagse problematiek. *“Nieuwe medewerkers volgen een maand lang een introductie binnen Politie Haaglanden”,* vervolgt Van der Meer. *“Ze leren daarbij de vele verschillende afdelingen en informatiesystemen kennen en worden ook opgeleid tot bijzonder opsporingsambtenaar. De cursus klantgericht tele-*

bereikbaarheid van de lokale politie is inmiddels uitgegroeid tot een professionele en ambitieuze afdeling. Ferry van der Meer: “Hoewel we in eerste instantie projectmatig zijn gaan werken met Tele'Train, bleken de opleidingen en cursussen al snel zodanig nuttig dat ze inmiddels een integraal deel zijn geworden van ons eigen opleidingsprogramma. We zijn zeer tevreden met de resultaten en zien dan ook geen reden om vreemd te gaan. Gezien onze goede reputatie wordt ons inmiddels zelfs vanuit andere afdelingen gevraagd ‘Hoe trainen jullie eigenlijk?’”.

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