Organisatie

- (10)(2e) bekijkt het gebruik van een automatische boodschap voor bellers naar 14020. In geval van grote drukte. Iets als: 'toets 1 als u belt met een vraag over eeuwigdurende erfpacht'. Of: 'Vanwege vele vragen over eeuwigdurende erfpacht is de wachttijd iets langer dan u van ons gewend bent'.

- (10)(2e) zoekt uit hoe de 10 E&U telefoons in een eigen 'eeuwigdurende erfpacht-telefooncirkel' kunnen komen. De 14020 mensen verbinden dan zo door.

- Buddysysteem: koppelen van 14020 mensen aan E&U medewerker: gaan we doen. Dan hebben de agents iemand bij wie ze gemakkelijk terecht kunnen met vragen. Steun in de rug.

- Het streven van 14020 is om 80% van de vragen te kunnen beantwoorden. Is een algemeen streven, wat ze ook nu graag halen. Dat betekent dat de Kennisbank heel goed gevuld moet zijn. Dat waren we al van plan.

- Communicatie zorgt voor tijdig aanleveren van info bij de Kennisbank. Vooraf checken: zij maken nog een vertaalslag. Weten ze dat dit werk eraan komt?

- (10)(2e) denk na over tussentijdse leermomenten voor de agents. Evaluatie. Dagstart.

- We krijgen 1 aanspreekpunt in het CCA. In week 1, de trainingsweek, is dat (10)(2e). Daarna is het de teamleider van de agents.

- Vijf agents zijn aanwezig op de informatiemarkt, dagelijks van 1500 – 2200 uur.

- Wie is bij ons contactpersoon voor 14020? (inhoudelijke vragen)

- Bel-afspraken maken met E&U medewerkers is een goed idee. (10)(2e) bekijkt hoe dat het beste zou kunnen.

Opleiden

- (10)(2e) verzorgt de trainingen op het gebied van gespreksvaardigheden en telefonie. Wij zijn er voor de inhoud.

- Harde lijn is nodig, en moet voor iedereen duidelijk zijn: als het antwoord niet in de Kennisbank staat, moet er door de agent worden doorverbonden. Dat zorgt ervoor dat alle informatie die verstrekt wordt, juist is.

- Trainen van 14020 mensen bij E&U: voorzien op woe en do in week 1. (ze starten op dinsdag met algemene info in het callcenter).
  Maar ik lees net een mail van (10)(2e) over het afwezig zijn van veel E&U mensen. Wie zijn er afwezig?

- Opleidingen zoals voorgesteld door (10)(2e) is ok: rekentool, inspraak, erfpacht. Op woensdag en donderdag. Kunnen worden ingepland. (ik geef Marga een seintje).

- Aangevuld met applicatietraining erfpacht, door Arno, op de vrijdag in week 1. Hiervoor heeft hij dan goede casussen nodig. (mensen gaan hun erfpachtgegevens opvragen)

- En aangevuld met kennismaken E&U medewerkers (die 10) – 14020, liefst met borrel daarna, op donderdag om 16.00. Ook voor team VES. Maar eerst bekijken hoeveel van de 10 E&U medewerkers aanwezig zijn.

- Ook op de vrijdag: (10)(2e) geeft een herhalingstraining. Graag iemand aanwezig voor aanvullingen vanuit de inhoud. (Locatie: CCA)