Procedure Noodsituatie MBA telefoon, doorschakelen naar vast toestel

Indien gedurende de vakantieperiode de bezetting van het MBA door een noodsituatie niet van 9-17 uur niet gerealiseerd kan worden, kan de MBA telefoon incidenteel worden doorgeschakeld.

Wanneer is er sprake van een noodsituatie: De minimale bezetting gedurende vakantie is 2 personen op het MBA. Op het rooster staat vermeld wie, wanneer, dienst heeft. Ook staat er een reserve op het rooster aangegeven met de R.

Degene die niet naar het MBA kan komen, regelt in eerst instantie de reserve en vraagt of deze in zijn of haar plaats op het MBA kan overnemen. Indien de reserve door redenen niet beschikbaar is, kan de noodprocedure ingezet worden.

Als er gebruik gemaakt wordt van deze noodprocedure, wordt het team hiervan op de hoogte gebracht door een mail te sturen via de groepsmail.

Werkafspraken doorschakelen telefoon: De MBA telefoon kan alleen doorgeschakeld worden via telefoontoestel 1 die op het MBA aanwezig is. Dit kan niet vanaf een andere locatie gebeuren.

Let op: Als toestel 1 op het MBA doorgeschakeld wordt, werkt toestel 2 niet. Het MBA is dan alleen via toestel 1 bereikbaar.

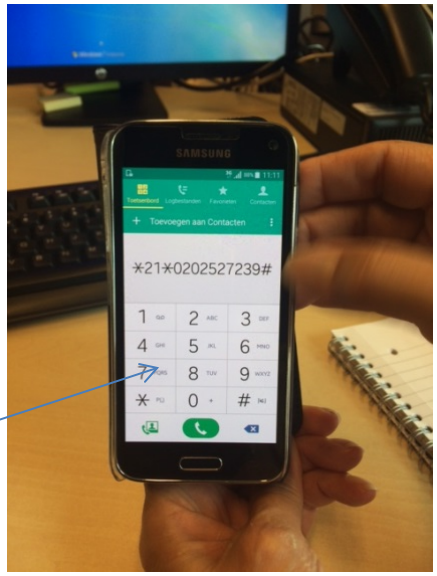
Wat betekent dit voor de bereikbaarheid en de onderlinge samenwerking van het team?

1. Verdeel de tijd in overleg met elkaar en naar evenredigheid over het aantal medewerkers dat die dag MBA dienst heeft.
2. Heb onderling contact bij het overdrachtsmoment van de telefoondienst, zodat hier geen misvatting over kan bestaan.
3. Als de telefoon 4 x is overgegaan wordt de beller automatisch doorverbonden naar de bellersgroep waarin je zit.
4. Als je gedurende je MBA telefoontijd even van de werkplek moet, voor pauze of persoonlijk verzorging, zal dit in overleg moeten plaatsvinden met de andere dienstdoende MBA medewerker of met de medewerkers uit je bellersgroep/op locatie.
5. *De beller krijgt eerst een bandje met daarop dit is het meldpunt bijstandsfraude Amsterdam, een ogenblikje alstublieft.*
   De medewerkers van de bellersgroep kunnen opnemen met Afdeling Handhavingssignalen. Houdt er rekening mee het een tip kan zijn die opgenomen moet worden.
6. Degene die de telefoon opneemt handelt de tip/melding zelf af.

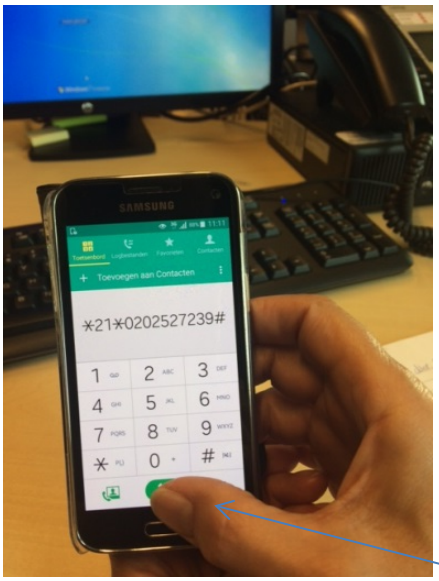
Hoe kan de telefoon worden doorgeschakeld:

Doorschakelen activeren:

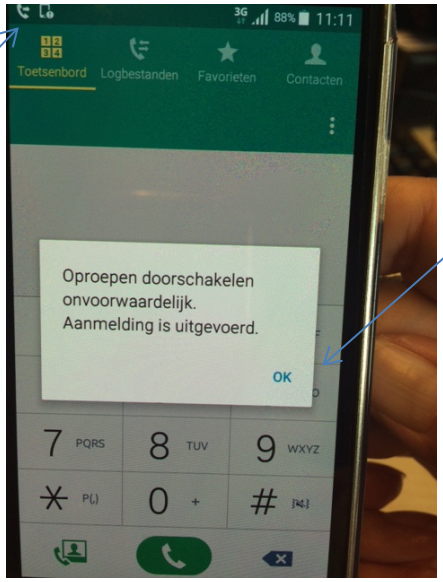
- Stap 1:Toets *21*020-252 ....# (aanvullen met eigen doorkiesnummer)
- Stap 2: druk de knop groene telefoon
- Je hoort nu een kiestoon. Inkomende gesprekken worden doorgeschakeld.



Stap 1



stap 2



stap 3:

In het beeld wordt bevestigd dat de telefoon is doorgeschakeld. Druk op ok.

Links bovenin staat een telefoontje met een pijltje. Dit telefoontje blijft in beeld zolang de telefoon is doorgeschakeld.

Deactiveren:

- Door middel van #21# groene telefoonknop op de mobiele telefoon van het MBA wordt het direct doorschakelen deactiveren.
- Het telefoontje links in de hoek verdwijnt uit beeld