In deze editie van het weekbericht een interview met (10)(2e) (10)(2e) en (10)(2e)

Wat doet het Beheerders inspraak team (Bit)?

(10)(2e) "Het beheerders inspraak team (bit-team) bestaat uit 8 vakkundige beheerders die snel (telefonisch) vragen kunnen beantwoorden van erfpachters en/of belanghebbenden, zodat zij zich goed kunnen laten informeren over wat de overstapregeling voor hun betekent. Verder is dit team natuurlijk het visite kaartje naar onze klanten. Ga er maar aanstaan om een huilende dame van 85 uit te leggen wat de Overstapregeling mogelijk voor haar betekent. Daar heb je wel de juiste skills voor nodig om dat soort gesprekken te voeren."

(10)(2e) Als lid van het bit-team beantwoord ik vragen over de inspraak en overstapregeling. De telefoontjes worden door de agents van 14020 doorgeschakeld als zij de vraag niet kunnen beantwoorden of als de vrager meer aanvullende informatie nodig heeft die de agents niet kunnen verstrekken. Daarnaast komen er ook heel veel vragen per e-mail binnen die beantwoord moeten worden. Dit is ook een taak van het bit-team.

Hoe is de samenwerking tussen VES, E&U en CCA?

(10)(2e) " Op de 8e verdieping is een callcenter ingericht voor het bit-team. Met 8 man sterk zijn zij achtervang voor de agents van 14020. Zowel het bit-team als de agents zijn goed voorgelicht door (10)(2e) en (10)(2e). De samenwerking met 14020, het bit-team en team VES gaat prima.

(10)(2e) Ik heb 3,5 dag bij het CCA meegelopen en de agents ondersteund. Er komen zoveel verschillende vragen binnen dat ik geprobeerd heb hen zo goed mogelijk te helpen met waar ze wat kunnen vinden om de vragen te beantwoorden. De agents beantwoorden heel veel vragen al zelf en weten dat ze altijd naar de collega's van het bit-team kunnen doorverbinden.

Wat is de invloed van inspraak op de rest van de organisatie?

(10)(2e) "De invloed op de rest van de organisatie is pittig. Je mist 8 collega's die zich fulltime bezighouden met de vragen rondom de inspraak. Dit betekent dat de overige collega's alles op alles zetten om erfpacht en uitgifte draaiende te houden. Mijn complimenten aan alle collega's van die zich deze inspraakperiode zo inzetten!"

(10)(2e) Wat ik gezien heb bij 14020 is dat ze zich allemaal enorm inzetten, terwijl ze tot voor kort niets wisten van erfpacht. Dit maakt dat ze soms wat onzeker zijn en daarom uit zorgvuldigheid gelijk doorverbinden naar het bit-team. Aan het bit-team wil ik meegeven dat ze het telefoontje van 14020 gewoon aannemen. Heb je na het telefoontje nog tips voor de agents over het afhandelen van een bepaalde vraag, informeer hen dan, dat stellen ze enorm op prijs."