

Is een goede bereikbaarheid en dienstverlening van de begraafplaats via het Klant Contact Centrum (KCC) gewaarborgd?'

Klant Contact Centrum

Steeds meer gemeenten laten de bereikbaarheid van hun begraafplaats en de begraafplaatsadministratie lopen via het Klant Contact Centrum (KCC), vanuit de gedachte dat één loket voor de burger en de organisatie handiger en klantgerichter en efficiënter is. Maar is dat zo?

Bij veel gemeenten zijn begraafplaatsaangelegenheden verdeeld over meer afdelingen of teams en het verschilt per gemeente hoe de verantwoordelijkheden georganiseerd zijn. Tijdens een recente contactdag voor administratief medewerkers bleek dat de zelfs de begraafplaatsadministratie op 7 verschillende wijze was georganiseerd. Afhankelijk van de vraag verbindt het KCC door met de beheerder op de begraafplaats, de begraafplaatsadministratie die meestal is ondergebracht bij Burgerzaken of bij de Buitendienst, Financiële zaken voor betalingen of Vergunningverlening voor vragen over de plaatsing van monumenten. Wanneer (onderhouds-)werkzaamheden zijn uitbesteed kunnen verantwoordelijkheden nog complexer liggen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de KCC-medewerkers met regelmaat verkeer doorverbinden, tot frustratie van de bellende burger en van de collega's die niet over de betreffende vraag gaan.

Is het voldoende het KCC van duidelijkere informatie te voorzien?

Daar bij het KCC meerdere collega's in wisselende diensten werkzaam zijn is het lastig om goede instructies te geven. Bovendien is het verloop soms groot, zodat je aan het instrueren blijft. Zelfs voorgeprogrammeerde vragenlijstjes werken in de praktijk niet omdat de KCC-er te ver van de dagelijkse praktijk afstaat en te weinig affiniteit heeft met de begraafplaats. Dat ze doorvragen tot de essentie van de vraag helpt natuurlijk, maar vaak wordt daar de tijd niet voor genomen. En vervolgens blijft inschatten bij wie de vraag thuis hoort nog steeds een gok. Daarbij komt dat burgers met vragen over begraafplaatsaangelegenheden soms in een specifieke gemoedstoestand verkeren, nog midden in hun rouwproces zitten. Door hun emotionele toestand hebben ze daardoor (soms) moeite om hun vraag goed te formuleren, zijn ze trager in hun reactie en gevoelig voor de juiste toonzetting aan de andere kant van de lijn. De werkdruk bij het KCC staat dat vaak niet toe. Binnen een minuut wordt er doorverbonden omdat er nog meer bellers in de wacht staan. In een dergelijke situatie mag je niet verwachten dat ze voldoende inlevingsvermogen kunnen opbrengen voor mensen in rouw en de juiste toonzetting weten te vinden.

Een apart begraafplaatsloket

In het kader van een zorgvuldige dienstverlening doen gemeenten er goed aan om de begraafplaatsadministratie een eigen telefoonnummer te geven voor alle begraafplaatsaangelegenheden. Wanneer de telefoon overgaat is de medewerker er op voorbereid waarover de vragen gaan en kan vanaf het begin van het gesprek vanuit een onderzoekende houding de juiste toon worden gezet. De administratiemedewerker is de spin in het web en weet precies -wanneer de vraag zelf niet beantwoord kan worden- naar wie door te verbinden. Dit voorkomt een heleboel frustratie en levert uiteindelijk een efficiëntere werkwijze op (organisatiebelang), een tevreden burger (klantbelang) en meer plezier in het werk (medewerker belang).

Bereikbaarheid van het begraafplaatsteam

In een periode van bezuinigingen mag je niet verwachten dat er voldoende formatieruimte is om het begraafplaatsteam 7 dagen in de week bereikbaar te laten zijn. Door een goede samenwerking van de beheerder en administratiemedewerker(s) kan een acceptabel serviceniveau geboden worden. De telefonische bereikbaarheid combineren met een goede website en eigen e-mail adres voor de begraafplaats is een voorwaarde. Wanneer de telefoon niet opgenomen kan worden verwijst een bandje door naar de telefonische bereikbaarheidstijden, de website met antwoorden op veel gestelde vragen, een e-mailadres voor schriftelijke vragen en een telefoonnummer voor urgente zaken. In dat laatste geval kan het KCC weer wel een rol spelen, maar als achtervang in plaats van frontoffice.

Vanuit servicegerichtheid volstaat het om tijdens werkdagen alleen in de ochtenduren bereikbaar te zijn. Dan is er de rest van de dag ruimte om mails af te handelen, afspraken in te plannen en de administratie bij te werken. Tijdens vakantie kan de telefoon tijdelijk doorverbonden worden met de beheerder of een andere begraafplaatsmedewerker.

Burgers en de gemeentelijke organisatie hebben er belang bij dat de lijnen kort gehouden worden. De begraafplaats als een 'zelfstandige onderneming' runnen. Dat is echt dienstverlenend werken.