

Bijlage 15 – Afsprakenkader bereikbaarheid

Inleiding

In dit afsprakenkader staat **bereikbaarheid** van de medewerkers en diensten van stad Bilzen-Hoeselt centraal. Hoewel men bij bereikbaarheid een terechte link legt met ons streven naar **een klantgerichte en toegankelijke dienstverlening**, wensen we in dit afsprakenkader eveneens de nadruk te leggen op **interne bereikbaarheid en interne communicatie**. Bereikbaar zijn voor collega's en interne klantvriendelijkheid vormen de basis van een toegankelijke dienstverlening naar de burger.

In wat volgt staan we eerst stil bij de **status in Teams**. Deze status is de basis waaraan collega's kunnen zien of je al dan niet bereikbaar bent. Daarnaast speelt deze status een cruciale rol in het kader van de (interne en externe) telefonie.

Vervolgens wordt de **interne bereikbaarheid** besproken waarbij het gebruik van de verschillende interne communicatiekanalen aan bod komt. Deze communicatiekanalen zijn teams(-kanalen), e-mail, teams-chat, intranet en teams-telefonie.

Ten slotte wordt de **bereikbaarheid ten aanzien van externen** besproken. Hier wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds de individuele bereikbaarheid en anderzijds de bereikbaarheid van de verschillende diensten.

1. Status in Teams

De rode draad doorheen dit afsprakenkader betreft de **bereikbaarheid op basis van de status in Teams**. Deze status zorgt ervoor dat collega's onmiddellijk kunnen zien of je al dan niet beschikbaar bent. Daarnaast bepaalt de status in Teams of je al dan niet bereikbaar bent in het kader van (interne en externe) telefonie.

De status in Teams wordt **bepaald op basis van:**

- Agendabeheer in outlook
- Gedrag in teams

1.1. Agendabeheer in Outlook

1.1.1. Algemene richtlijnen

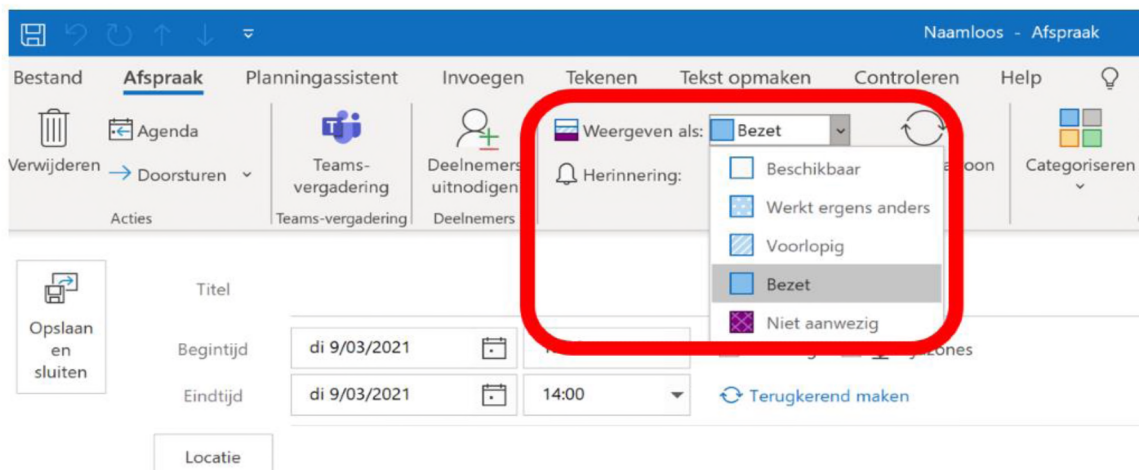
- Elke medewerker **gebruikt de Outlook agenda**. Dit is de referentie voor andere medewerkers om beschikbare tijd met jou te vinden. Bovendien is deze agenda in Outlook de basis voor je bereikbaarheid in kader van de telefonie.
- Alle geplande **activiteiten die van invloed zijn op je beschikbare tijd**, horen in de agenda geboekt te zijn. Plan indien nodig ook je reistijd in je agenda. Vul de standaardgegevens in (titel, tijd, eventueel extra informatie) en kies een locatie (externe plaats of een beschikbare zaal).
- **Alle geplande afwezigheden** dienen in de agenda geboekt te zijn (verlof, loopbaanonderbreking, ...).
- In geval van **ziekte** stelt de medewerker zelf zijn out-of-office in voor de periode van het ziekteverlof. Indien de medewerker in de onmogelijkheid verkeert om dit zelf te doen, bv door

ziekte, wordt de ICT-dienst op de hoogte gebracht door de medewerker of de rechtstreeks leidinggevende om een afwezigheidsboodschap in te stellen. Er wordt verder gewerkt aan een gedetailleerd afsprakenkader rond toegang tot e-mails in geval van afwezigheid zodat de werknemer goed geïnformeerd is over de te nemen stappen.

- Stad Bilzen-Hoeselt kiest ervoor dat medewerkers kunnen **telewerken** (zie afsprakenkader telewerken). In het kader van transparantie en om te voorkomen dat collega's afspraken in je agenda plannen op tijdstippen waarop jij niet aan het werk bent, geef je steeds 'niet aanwezig' in wanneer je niet werkt tijdens de standaard werktijden. De momenten dat je via telewerken van thuis werkt of vanop een andere locatie, kies je in Outlook de categorie '**werkt ergens anders**'.
- Collega's die **deeltijds werken** zetten ook hun afwezigheid in de agenda. Op de momenten van afwezigheid moet de telefoon in teams doorgeschakeld worden naar het dienstnummer.
- **Elke medewerker is verplicht zijn agenda publiek te zetten**, maar niet tot op detailniveau. Vermijd persoonsgegevens in de titels, maar neem deze op in de details. Standaard wordt het machtigingsniveau ingesteld op: beschikbaarheidsinfo, onderwerp en locatie.
- Voorzie ook tijd om **administratie** af te handelen, zodat die tijd voor individueel werk gevrijwaard blijft.
- **Antwoord altijd op een uitnodiging voor een meeting.** Verzend dit antwoord ook, zodat de organisator weet of je komt.
- Indien collega's **niet verplicht aanwezig** moeten zijn op een vergadering, zet ze dan optioneel.
- Als **persoonlijke afspraken** worden opgenomen in de agenda (bv. bezoek aan de kapper), markeer ze dan als persoonlijk, zodat ze niet zichtbaar zijn voor collega's.
- **Tip: maak gebruik van categorieën.** Dit houdt je agenda overzichtelijk.

1.1.2. Activiteiten en beschikbaarheid in Outlook

Om je status in Teams correct af te stemmen op activiteiten ingepland in je Outlook agenda, dien je **de juiste beschikbaarheid in te geven in het veld 'weergeven als'** ('beschikbaar', 'werkt ergens anders', 'voorlopig', 'bezet' of 'niet aanwezig').



Wanneer je een activiteit inplant in je agenda, kiest Outlook **automatisch voor 'bezet'**. Je dient dit dus manueel aan te passen naar de juiste beschikbaarheid.

Hieronder geven we een overzicht van de beschikbaarheden in Outlook en hieraan gekoppeld enkele **veelvoorkomende activiteiten**. Het is niet verplicht om elk van deze activiteiten in te plannen in de agenda (bv. administratie). Als je ervoor kiest een bepaalde activiteit niet in te plannen, ben je automatisch beschikbaar.

- **'Beschikbaar'** wordt automatisch ingesteld door Outlook indien je geen activiteiten gepland hebt in je agenda.
- **'Werkt ergens anders'** gebruik je wanneer je op een andere locatie aan het werk bent of wanneer je thuiswerkt.
- **'Voorlopig'** gebruik je wanneer je taken inplant of wanneer je tijd voor administratie reserveert.
- **'Bezet'** gebruik je o.m. voor overleg, huis- of plaatsbezoeken, dienstverplaatsing, loketwerk of wanneer je focustijd reserveert in je agenda.
- **'Niet aanwezig'** gebruik je wanneer je verlof, loopbaanonderbreking of persoonlijke afspraken inplant of wanneer je niet aan het werk bent.

1.1.3. Beschikbaarheid Outlook - status in Teams

Je agendabeheer in Outlook en bijhorende beschikbaarheid is **de basis van je status in Teams en daaraan gekoppeld je telefonische bereikbaarheid**. Je dient je agenda steeds correct in te vullen en gebruik te maken van de juiste 'weergeven als' functionaliteiten in Outlook. Op die manier zien je collega's onmiddellijk je beschikbaarheid op basis van je status in Teams en kunnen zij, indien bezet, eventueel extra informatie opzoeken in de Outlook agenda.

Hieronder **een overzicht** van de beschikbaarheid in de Outlook agenda en overeenkomstig de status in Teams.



1.2. Gedrag en manuele aanpassingen in teams

Hoewel het agendabeheer in Outlook bepalend is voor je status in Teams, zal Teams ook rekening houden met **wat je op dat moment doet**.

- Stel dat je telefoon krijgt (intern of extern), dan zal je status zich automatisch aanpassen naar 'bezet'.
- Indien je langere tijd niet actief bent in Teams, ongeveer 15 minuten, zal de status zich automatisch aanpassen naar 'afwezig'.
- Indien je tijdens een vergadering of videogesprek aan het presenteren bent of je scherm deelt, dan zal de status automatisch op 'niet storen' staan.

Daarnaast is het mogelijk om **manueel** je status in Teams aan te passen.

- Stel dat je ongestoord wenst door te kunnen werken ('focustijd') dan kan je de status van Teams manueel instellen op 'niet storen', zodat je ook geen meldingen ontvangt. Bespreek dit wel steeds vooraf met je leidinggevende en informeer je teamgenoten.
- Indien je even je bureau verlaat, kan je je status aanpassen naar 'zo terug'.

- Indien een vergadering of andere afspraak vroeger gedaan is, kan je steeds je status manueel terug aanpassen naar 'beschikbaar'.
- Indien je stopt met werken, kan je de status 'offline' zetten.

2. Interne bereikbaarheid

In dit onderdeel gaan we dieper in op de **interne bereikbaarheid en communicatie**. Hier komen de verschillende interne communicatiekanalen aan bod en de wijze waarop je deze kan gebruiken om je collega's te bereiken.

2.1. De verschillende communicatiekanalen

Hieronder zie je een **overzicht** van de verschillende (interne) communicatiekanalen binnen stad Bilzen-Hoeselt. Let erop dat je je collega's altijd **via het juiste kanaal** bereikt, **afhankelijk van de inhoud en de dringendheid** van je boodschap.

2.1.1. Team(-kanaal)

- Een Team wordt aangemaakt zodra je **op structurele wijze samenwerkt** met collega's of in uitzonderlijke gevallen met externe leveranciers, partners of organisaties. In regel wordt Teams voornamelijk gebruikt in het kader van interne samenwerking. Een team kan opgezet worden voor externen indien dit gaat over een structurele samenwerking met externe partners. Dit kan via dienst ICT geregeld worden. Kanalen binnen een bestaande team kunnen zelf aangemaakt worden binnen de eigen dienst.
- **Interne communicatie binnen een dienst en/of project** verloopt via posts in een kanaal. Vermijd het gebruik van chat.
- **Bestanden** waaraan je samenwerkt met je collega's worden gedeeld binnen een Team.
- **Toevoegen van een onderwerp**: voeg een onderwerp toe aan je post via de opmaakfunctie. Dat maakt het kanaal overzichtelijker en maakt het gemakkelijker om informatie terug te vinden.
- **Taggen**:
 - Als een boodschap enkel informatief is, tag dan niemand.
 - Verwacht je een antwoord of reactie uit de groep, tag dan het volledige Team, of gebruik aangepaste groepstags.
 - Als je persoonlijk bent getagd, antwoord je ten laatste binnen de 48 uur (uitzondering: afwezigheid). Het antwoord kan zijn dat je op dit moment de actie niet kan uitvoeren en dus later op de post zal terugkomen.
- **Voorbeelden** van posts in Teams: vragen/updates voor het hele Team, snelle vraag aan verschillende collega's, ...

2.1.2. E-mail

- E-mail wordt gebruikt om **formele en finale informatie** te delen, vooral met externen.
- We streven naar een **zero interne mailbox**: namelijk zo weinig mogelijk intern mailverkeer. Gebruik voor het delen van informatie zoveel mogelijk de andere beschikbare communicatiekanalen overeenkomstig de richtlijnen van dit afsprakenkader.

- Je antwoordt **ten laatste binnen de 48 uur** (waarbij jij bij 'aan' staat) (uitzondering: afwezigheid). Het antwoord kan zijn dat je op dit moment de actie niet kan uitvoeren en dus later op de e-mail zal terugkomen.
- **Voorbeelden** van (interne) e-mails: finale documenten bezorgen aan een collega met wie je niet in een team zit, formele communicatie met verwijzing naar het intranet, ...

2.1.3. Chat

- Chat wordt gebruikt voor **snelle, ad hoc communicatie en bij voorkeur ja/nee-vragen**.
- Chat wordt gebruikt voor korte communicatie **met iemand waar je geen structurele samenwerking mee hebt**.
- Chat is **niet bedoeld om bestanden** te delen.
- In het kader van telefonie wordt chat gebruikt bij een **terugbelverzoek** wanneer iemand niet beschikbaar is.
- **Voorbeelden** van chatberichten: collega vragen om samen te lunchen, snelle vraag aan een collega met wie je geen structurele **samenwerking hebt**.

2.1.4. Intranet

- Op het intranet wordt **finale, uitgebreide informatie gedocumenteerd** die relevant is voor de **volledige organisatie**.
Voorbeelden van berichten op het intranet: personeelsinformatie, handleidingen ...
- Op het intranet worden **dienstensites** voorzien waar elke dienst zichzelf voorstelt en zijn werking toelicht. Op de dienstensite vind je bovendien **op welke manier je een dienst het best kan bereiken in functie van hun werking**. (bijvoorbeeld: ICT-meldingen via topdesk, opstart dossier overheidsopdrachten via een webformulier,...)
- Op het intranet vind je daarnaast informatie over 'wie is wie' binnen de organisatie. Welke personen werken binnen welke dienst en wat zijn hun kerntaken.
Ook via teams en outlook krijg je de volledige organisatiestructuur inzichtelijk.

2.1.5. Bellen

- Wanneer je een collega of dienst opbelt, doe je dit **steeds via Teams**. Je bereikt een collega of dienst **op basis van naam** in plaats van telefoonnummer.
- Een collega of dienst opbellen doe je wanneer je **onmiddellijk antwoord nodig** hebt of indien het een **complexe inhoud** betreft waar meer uitleg bij nodig is.
- Houd steeds **rekening met de status in Teams**. Wanneer de status van je collega in Teams 'bezet' is, stuur dan even een chatbericht met de vraag wanneer je kan bellen.
- De **verantwoordelijkheid om contact te maken ligt bij de beller**. De persoon die je opgebeld hebt, moet jou dus niet terugbellen.
- Indien je wenst dat de collega je **terugbelt, vraag je dit via de chat**.

Status Teams – betekenis i.v.m. telefonische bereikbaarheid

Status	Betekenis i.v.m. telefonisch bereikbaarheid
 Beschikbaar	Persoon kan opgebeld worden.
 Bezet (vergadering of aan het bellen)	Persoon is telefonisch niet beschikbaar. Probeer later opnieuw (verantwoordelijkheid om contact te maken ligt bij de beller) en/of vraag via chat wanneer je de persoon kan terugbellen.
 Niet storen (focus tijd of aan het presenteren)	Persoon is telefonisch niet bereikbaar. Probeer later opnieuw (verantwoordelijkheid om contact te maken ligt bij de beller) en/of vraag via chat wanneer je de persoon kan terugbellen (chatberichten komen wel binnen maar zonder melding).
 Zo terug / afwezig	Persoon is er eventjes niet maar kan opgebeld worden (<i>teams mobile app zal mee rinkelen</i>).
 Offline	Persoon is niet aan het werken en dus telefonisch niet bereikbaar.
 Out of the Office	Persoon is voor langere tijd afwezig en dus telefonisch niet bereikbaar. Er wordt telefonisch doorgeschakeld naar de juiste collega('s).

2.1.6. Vergaderen

Wanneer er een meer complexe bespreking nodig is, wordt er een vergadering ingepland. We letten erop dat we niet vergaderen om te vergaderen maar vermijden ook onvoorbereide besprekingen via telefoon of mail.

Enkele belangrijke afspraken:

- Accepteer (of weiger) de vergaderuitnodiging door het antwoord te verzenden (zo weet de organisator dat je al dan niet aanwezig kan zijn)
- Bereid je voor op de vergadering
- Kom op tijd naar de vergadering zodat anderen niet onnodig moeten wachten
- Spreek af wie het verslag maakt
- Maak notities voor jezelf met specifieke eigen to do's

2.2. Bereikbaarheid van de verschillende diensten

Diensten kan je **altijd telefonisch bereiken via Teams**, maar hou er rekening mee dat je dit enkel doet indien een boodschap dringend is. Daarnaast beschikt iedere dienst over een dienstmailadres. De wijze waarop je een dienst best bereikt kan afhankelijk zijn van de inhoud van de boodschap (bv. Bestanden die je wenst te bezorgen versus een inhoudelijke vraag over een bepaald dossier) en van de dringendheid van de boodschap.

3. Externe bereikbaarheid

Hieronder gaan we dieper in op de **bereikbaarheid naar externen** toe (burgers, partners, leveranciers, ...). Eerst worden enkele algemene principes besproken waarna achtereenvolgens de individuele bereikbaarheid en de dienstenbereikbaarheid ten aanzien van externen aan bod komt.

3.1. Algemene principes

Bilzen-Hoeselt gaat voor een multikanale dienstverlening. Dat betekent dat klanten bij ons op verschillende manier terecht kunnen: fysiek langskomen, digitaal en telefonisch.

Een goede telefonische bereikbaarheid en service is essentieel voor een klantgerichte dienstverlening. Dit is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle medewerkers.

De stad Bilzen-Hoeselt is bereikbaar via het centrale nummer 089/ 39.74.00 of via de andere onthaalbalies. De medewerkers van het klantencontactcenter bemannen deze telefoonlijnen en zorgen ervoor dat eerstelijnsvragen snel en correct beantwoord worden. Zij kunnen ook telefonisch afspraken inboeken voor klanten of oproepen doorschakelen naar de diensten of medewerkers. Ze streven ernaar om 80% van de algemene oproepen onmiddellijk te beantwoorden, zonder doorschakelen. Hiertoe werken ze nauw samen met de diensten en wisselen ze voortdurend informatie met elkaar uit over het producten- en dienstenaanbod.

Klanten kunnen ook rechtstreeks contact opnemen met de diensten. Op de website van Bilzen-Hoeselt zijn de contactgegevens van de verschillende diensten, alsook hun bereikbaarheidstijden, raadpleegbaar. De website vermeldt daarnaast op productniveau welk telefoonnummer men moet bellen voor meer informatie.

3.2. Individuele bereikbaarheid

- Elke medewerker met een administratieve functie heeft een **eigen telefoonnummer**. De medewerker logt steeds in op zijn/haar account tijdens de werktijden en beantwoordt de oproepen die daar toekomen.

Wanneer de medewerker al dan niet aan het werk is, moet blijken uit het agendabeheer in Outlook (zie 1.1)

- De medewerker die is ingelogd op Teams-telefonie, zal oproepen ontvangen, ongeacht de werk- of openingstijden.
- Een medewerker, die geen oproepen wenst te ontvangen om **ongestoord** te kunnen werken, kan zijn status manueel omzetten naar "niet storen". De medewerker zal dit enkel doen na goedkeuring van de leidinggevende. Hij verwittigt ook de rechtstreekse collega's, die de oproepen zullen overnemen, bezorgt hen de nodige informatie om oproepen zo goed mogelijk te beantwoorden en maakt afspraken over bv. het tijdstip van terugbellen.
- Persoonlijke telefoonnummers worden niet gebruikt in externe publicaties of op de website. Daar **publiceren** we enkel dienstnummers. De medewerker kan wel zelf het persoonlijke telefoonnummer communiceren aan externen, waar hij persoonlijk en nauw mee samenwerkt. In de e-mailhandtekening van medewerkers wordt ook steeds het persoonlijke nummer vermeld, tenzij op dienstniveau hierover andere afspraken bestaan.
- Wanneer een medewerker een telefoonoproep ontvangt, zal hij de oproep binnen de 20 seconden beantwoorden. Daarna schakelt de oproep door naar het dienstnummer. Indien een medewerker niet ingelogd is, niet aanwezig is of als status "niet storen" heeft, zal de oproep onmiddellijk doorschakelen naar het dienstnummer.
- Oproepen op het persoonlijke nummer, die niet beantwoord worden, zullen automatisch **doorschakelen** naar het dienstnummer. De medewerker kan hiervan afwijken door manueel een andere doorschakeling in te stellen bv. naar het eigen GSM-nummer of naar een specifieke collega. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker om deze manuele doorschakeling nadien ook weer terug uit het systeem te verwijderen.

- Indien een medewerker een **gemiste oproep** heeft van een collega **binnen de organisatie**, is de afspraak dat hij **zelf niet hoeft terug te bellen**. De beller blijft verantwoordelijk voor de oproep en belt zelf terug of stemt af via de chat.
- Als de medewerker een **gemiste externe oproep** heeft (buiten de organisatie), wordt deze oproep doorgeschakeld naar het dienstnummer.

3.3. Dienstbereikbaarheid

- Alle diensten, die rechtstreeks bereikbaar moeten zijn voor inwoners, klanten en partners, krijgen een **dienstnummer** toegewezen. Op de website, in briefwisseling, op publicaties, .. wordt steeds het dienstnummer gecommuniceerd.
- Dienstnummers moeten tijdens de openingsuren van de dienst altijd beantwoord worden. Over de permanentie van dit nummer, maakt elke dienst **goede afspraken**. De leidinggevende van de dienst bewaakt de optimale telefonische bereikbaarheid van de dienst en stuurt bij indien nodig.
- De medewerker, die een oproep op het dienstnummer beantwoordt ten gevolge van een gemiste oproep door een collega, stelt zich klantgericht en behulpzaam op.
 - Afhankelijk van de vraag, raadpleegt hij daartoe bv de Outlook-agenda van de betreffende collega om zicht te hebben op diens beschikbaarheid, het dossieropvolgsysteem of de publieke informatie op de website.
 - Als de medewerker de klant niet zelf kan verder helpen en de betreffende collega op dat moment ook niet beschikbaar is, neemt hij de boodschap aan en zet alle gegevens (vraag en contactgegevens) op chat naar de collega. De collega, voor wie de vraag bestemd is, zal de klant dezelfde werkdag of uiterlijk de volgende werkdag zelf terug bellen.
 - De medewerker, die een oproep aanneemt voor een collega, vermijdt om klanten zelf te laten terugbellen, tenzij de klant hier expliciet zelf voor kiest.
- Oproepen voor dienstnummers, die niet worden beantwoord, worden doorgeschakeld naar de afdelingspool of naar het klantencontactcentrum. Dit kan uitzonderlijk gebeuren wanneer de dienst onderbemand is, teamoverleg plant enz. De dienst maakt hierover voorafgaand goede afspraken met de medewerkers van de afdelingspool / het klantencontactcenter.
- Buiten de openingsuren van de dienst krijgen klanten een automatische boodschap met vermelding van de openingsuren.