Aan het algemeen bestuur

bezoekadres Dokter Van Deenweg 186
postadres Postbus 60
8000 AB Zwolle
telefoon 088 - 233 12 00
internet wdodelta.nl
bank Nederlandse Waterschapsbank Den Haag
IBAN NL66NWAB0636756882
BIC NWABNL2G
KvK 6420 8338

datum	ons kenmerk Z/17/015350-72539	behandeld door	Erik Sloothaak
	portefeuillehouder	e-mail	ErikSloothaak@wdodelta.nl

onderwerp Stand van zaken verbeteracties telefonische bereikbaarheid

Geacht bestuur,

Op 7 maart 2017 bent u geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van WDODelta dat eind 2016/begin 2017 heeft plaatsgevonden. Het resultaat van dit onderzoek was een magere voldoende en er is toegezegd dat de organisatie verbeteracties in gang zou zetten. Met deze brief wordt u geïnformeerd over de stand van zaken m.b.t. deze verbeteracties.

Uit een analyse naar de oorzaken van het resultaat van het onderzoek bleek dat:

- Er geen technische problemen met de telefonie zijn.
- Er bij medewerkers behoefte is aan duidelijkheid over wat de organisatie van hen verwacht m.b.t. telefonische bereikbaarheid.
- Er een aantal organisatieonderdelen is waar de afspraken over de telefonische bereikbaarheid aangescherpt kunnen worden.
- Er bij medewerkers behoefte is aan meer praktische informatie over de werking van telefonie (bijvoorbeeld instellen voicemail, doorverbinden).

Op basis van de laatste drie constateringen zijn de afgelopen periode verbeteracties uitgevoerd. Voorbeelden van deze verbeteracties zijn:

- Opstellen en communiceren van spelregels met betrekking tot telefonische bereikbaarheid.
- Afspraken maken, of aanscherpen, over de manier waarop telefonische bereikbaarheid is georganiseerd binnen organisatieonderdelen.
- Ontwikkelen of verbeteren van hulpmiddelen en handleidingen zoals als een wie/wat/waar kaart, belscripts en instructies voor het bijhouden van de elektronische agenda.

De verbeteracties zijn tot en met eind 2017 uitgevoerd. Het resultaat is dat medewerkers zich meer bewust zijn van het belang van een goede telefonische bereikbaarheid en hierbij beter ondersteund worden. Het huidige beeld is, mede op basis van externe signalen, dat de telefonische bereikbaarheid is verbeterd. Dit zal bevestigd moeten worden door een nieuw onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid dat medio 2018 zal worden uitgevoerd.

Het dagelijks bestuur van het
Waterschap Drents Overijsselse Delta

de secretaris de dijkgraaf