

Charter voor de klanten van de FrontOffice

POD Maatschappelijke Integratie

Beter samen leven

FrontOffice 02/508.85.85

8.30 uur - 12.30 uur en van 13 uur - 16.00

vraag@mi-is.be - www.mi-is.be

De FrontOffice is het visitekaartje van de POD Maatschappelijke Integratie en de bevoorrechte toegangspoort voor onze klanten.

Dit charter brengt de verbintenis van de POD MI in de praktijk om een efficiënte, kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening te leveren.

De werkingsprincipes van de FrontOffice die in dit charter vermeld worden, vloeien voort uit de verschillende managementplannen en uit de bestuursovereenkomst

Onze waarden:

- respect,
- kwaliteit en klantgerichtheid,
- gelijke kansen en diversiteit,
- openheid voor verandering.

De FrontOffice:

Het is onze doelstelling om een klantgerichte dienstverlening te leveren door onze beschikbaarheid en de kwaliteit van onze antwoorden te waarborgen en dit binnen de naleving van onze antwoordtermijnen.

ONZE VERBINTENISSEN :

- **Toegankelijkheid:**
- De POD MI is bereikbaar via verschillende kanalen (website, email, telefoon, post) en communiceert met de gebruikers via de elektronische nieuwsbrief e-cho, via een Newsflash en via de sociale media (Facebook, LinkedIn, Instagram, ...).
- Alle vragen worden bij voorkeur via mail of telefonisch gesteld en behandeld. De klanten ontvangen een antwoord via het kanaal waarmee de vraag gesteld werd. Vragen die we per fax of per post ontvangen, worden via mail beantwoord in een geest van duurzame ontwikkeling.

**FRONT
OFFICE**



**Heeft u vragen?
Nood aan bijkomende info?**

Mail naar onze frontdesk via vraag@mi-is.be
of bel naar 02 508 85 85.

- De FrontOffice beantwoordt telefoonoproepen van 8.30 uur tot 12.30 uur en van 13 uur tot 16.00
- Personen die de POD MI willen bereiken buiten deze uren kunnen een mail sturen.
- Om de klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn, heeft de POD MI ervoor gekozen om hen niet systematisch door te verbinden met een sprekend menu (Interactive Voice Response of IVR: druk op 1, druk op 2, ...).

- **Termijnen van onze antwoorden:**

- In 95 % van de gevallen worden de vragen binnen de 2 werkdagen beantwoord (per telefoon of per mail).
- Wanneer de vraag niet binnen de 2 werkdagen kan beantwoord worden, zal de FrontOffice of de BackOffice dit melden aan de klant en de reden van de vertraging meedelen, evenals de behandelingstermijn.
- In het kader van de bevoegdheidsconflicten is de toegepaste termijn diegene die bepaald is door de wet, namelijk 5 werkdagen.

- **Kwaliteit van onze antwoorden**

- Om steeds op de hoogte te blijven, moedigen wij onze klanten aan om onze website te raadplegen www.mi-is.be
- Jullie vinden er een maximum aan vragen/antwoorden terug in een geïntegreerd kennisbeheersysteem (FAQ) dat regelmatig wordt aangevuld door onze medewerkers
- De FrontOffice behandelt elke binnenkomende vraag en beantwoordt ze in 80% van de gevallen zelf.
- De dienst heeft toegang tot de agenda van alle medewerkers om, indien nodig, de vraag naar de bevoegde en beschikbare persoon te sturen.
- De FrontOffice heeft toegang tot de databank met de FAQ, tot NovaPrima (informaticatoepassing die het versturen /ontvangen van de formulieren in het kader van de wet van 2 april 1965 en van die van 26 mei 2002 beheert) en tot andere nuttige databanken.
- De FrontOffice registreert de vragen en volgt ze op: Elke binnenkomende vraag wordt geregistreerd: de naam van de gebruiker, de datum van ontvangst en het te behandelen onderwerp (databank CRM).
 - De status van een vraag kan eenvoudig geraadpleegd worden. De klant ontvangt een registratienummer, waarmee hij de behandeling van zijn vraag makkelijk kan opvolgen.
 - De FrontOffice-medewerker kan de voorgeschiedenis van de vraag oproepen, zodat de klant zijn vraag niet meer moet herhalen en de vraag naar de juiste persoon kan worden gestuurd.

**FRONT
OFFICE**



**Heeft u vragen?
Nood aan bijkomende info?**

Mail naar onze frontdesk via vraag@mi-is.be
of bel naar 02 508 85 85.

- De FrontOffice-medewerker controleert of een antwoord binnen de 2 werkdagen werd geformuleerd, zo niet stuurt hij een "reactie".
- Een vraag die werd doorgestuurd naar de Backoffice wordt, na behandeling, eveneens afgesloten door de BackOffice.
- De FrontOffice signaleert de vastgestelde problemen of de vaak gestelde vragen, zodat er FAQ kunnen worden opgesteld.

En nadien?

Ondanks de zorg die wij aan onze procedure besteden, kan het zijn dat u niet volledig tevreden bent over onze dienstverlening. Wij willen leren uit onze fouten en onze dienstverlening voortdurend verbeteren.

Indien u van mening bent dat de kwaliteitsstandaarden of -normen niet worden nageleefd, neem dan contact op met de coördinator van de FrontOffice en stuur een mail naar klacht@mi-is.be.

Om de diensten te optimaliseren, kunnen de telefoongesprekken worden opgenomen. Het spreekt voor zich dat de gegevens enkel toegankelijk zullen zijn met het oog op de evaluatie en de ontwikkeling van de medewerkers. De gegevens zijn vertrouwelijk.

De dienstverlening wordt intern geëvalueerd met behulp van de indicatoren van onze Balanced Scorecard. Die worden om de 3 maanden gemeten om de nodige verbeteringen te kunnen doorvoeren.

Wij nemen de verzamelde informatie eveneens op in onze CRM databank om te bepalen waar en hoe onze dienstverlening kan geoptimaliseerd worden.

Onze klanten hebben jaarlijks de mogelijkheid om deel te nemen aan een tevredenheidsenquête en kunnen zo advies kunnen geven over onze werking. Uit deze tevredenheidsmeting volgt steeds een actieplan.

FrontOffice 02/508.85.85
8.30 uur - 12.30 uur en van 13 uur - 16.00
vraag@mi-is.be
www.mi-is.be

**FRONT
OFFICE**



**Heeft u vragen?
Nood aan bijkomende info?**

Mail naar onze frontdesk via vraag@mi-is.be
of bel naar 02 508 85 85.