

QUALITY MONITORING VAN E-MAILS
(interpretatie van de criteria)

VOOR



Postbus 51
Rijksoverheid

TREFWOORD: POSTBUS 51 QUALITY MONITORING
VERSIE: 15. JULI 2008

ARVATO SERVICES NEDERLAND B.V.

NEWTONWEG 10
5928 PN VENLO

TEL.: +31 (0) 77 – 465 86 66
INTERNET WWW.ARVATOSERVICES.NL

COPYRIGHT © ARVATO SERVICES 2008
ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN. NIETS UIT DEZE UITGAVE MAG WORDEN VERVEELVONDIGD EN/OF
WORDEN OPENBAAR GEMAAKT DOOR MIDDEL VAN DRUK, FOTOKOPIE, MICROFILM, SCAN OF OP WELKE
WIJZE OOK, ZONDER VOORAFGAANDE SCHRIFTELIJKE TOESTEMMING VAN ARVATO SERVICES.

Inleiding

In dit document staat de interpretatie beschreven van de genoemde kwaliteitscriteria op het Postbus 51 QM scoreformulier voor quality monitoring.

Samen met een regelmatige kalibratie onder de monitors zorgt deze beschrijving ervoor dat er zo min mogelijk tolerantie ontstaat op de interpretatie van de betreffende kwaliteitscriteria.

De volgorde van de criteria in dit document komt overeen met de volgorde zoals deze op het Postbus 51 QM formulier is weergegeven en sluit aan op de structuur van een gesprek.

FORMAT (NON CRITICAL)

1. De voorlichter gebruikt de juiste aanhef (non critical)

- ❖ De Voorlichter adresseert de burger waar mogelijk met
 - Geachte heer en de achternaam van de burger
 - Geachte mevrouw en de achternaam van de burger
 - Geachte heer of mevrouw (wanneer het niet duidelijk weergegeven is)
- ❖ Voorvoegsels zijn met hoofdletter geschreven
- ❖ Controleer altijd of het adres klopt

2. De voorlichter past onderwerp regel aan (non critical)

- ❖ Het onderwerp is kort en pakkend weergegeven
- ❖ De letters RE zijn verwijderd

3. Opmaak van de e-mail (non critical)

- ❖ Is de standaard lay-out voor e-mails gebruikt
- ❖ bij meerdere vragen in één e-mail antwoorden per vraag formuleren
- ❖ het e-mail bericht is overzichtelijk en gestructureerd opgesteld
- ❖ tussen paragrafen is gebruikt gemaakt van witregels
- ❖ maak niet te veel gebruik van opsommingen
- ❖ Verwijder de vetgedrukte koppen bij een tekst uit I-park. Neem niet letterlijk alle informatie uit I-park over.
- ❖ Na een opsomming moet een lege regel gebruikt worden
- ❖ Toepassen van spaties

4. De voorlichter sluit de call op de juiste manier af (non critical)

"Met vriendelijke groet,"

"Naam voorlichter" (voornaam en achternaam, bijv. Petra Peeters)

"Publieksvoorlichter Postbus 51 Informatiedienst"

COMMUNICATIE / SERVICEGERICHTHEID (NON CRITICAL)

5. Spelling en grammatica (non critical)

- ❖ de voorlichter beheerst de Nederlandse taal uitstekend in geschrift
- ❖ de voorlichter gebruikt concrete bewoording en duidelijke zinconstructies

6. Professionaliteit "Woordkeuze" (non critical)

De voorlichter houdt zich bij zijn woordkeuze aan de volgende regels.

Gebruik de tegenwoordige tijd

Niet : u was werkzaam bij ...

Maar : u bent werkzaam bij

Hanteer de wij- en u-vorm

Niet : ik zoek dat voor je uit

Maar : wij zoeken dat voor u uit

Gebruik positieve zinsbouw

Niet : helaas kunnen we niet....

Maar : wat we wél voor u kunnen doen....

Gebruik geen verkleinwoorden

Niet : er is alleen een klein probleempje

Maar : de situatie is enigszins veranderd

Gebruik geen twijfelwoorden

Niet : misschien, eventueel, mogelijk, waarschijnlijk, enz

Gebruik geen dwangwoorden

Niet : u moet....

Maar : u kunt....

Maak korte, bondige zinnen

Niet : als u een antwoord verwacht van ... , wat op het moment niet mogelijk is, want hij is de komende twee weken afwezig, dan kan dat helaas niet

Maar : Twan Jansen is de komende twee weken afwezig, vandaar dat ik uw mail beantwoord

Gebruik beeldspraak

Niet : het gaat om grote, blauwe tassen die voor van alles gebruikt kunnen worden

Maar : de tassen zijn marineblauw van kleur en er passen gemakkelijk twee A4 mappen in

Gebruik de bedrijvende vorm

Niet : omslachtig woordgebruik in de lijdende vorm

Maar : laat het onderwerp de handeling van de zin uitvoeren, dit maakt het kort en direct .

1. De man koopt een computer.
2. Een computer wordt door de man gekocht.

Vermijd afkortingen

Niet : EZ, t.a.v., bijv., nl., o.a., enz.

Maar : Ministerie van Economische Zaken (EZ), ten aanzien van...

Zet bij afkortingen van een wet, organisatie of Ministerie altijd éénmaal de volledige naam erbij. De afkorting plaats je tussen haakjes achter de volledige naam.

Begrijpelijk

De voorlichter stemt zijn taalgebruik zodanig op de burger af dat hij/zij voor de burger begrijpelijke taal spreekt.

ACUURAAKTHEID / PROCES (NON CRITICAL)

7. De voorlichter heeft de vraag goed samengevat (non critical)

- ❖ De voorlichter geeft in de inleiding van de e-mail weer waar de vraag of het verzoek over ging
- ❖ Plaats bovenaan je e-mail bericht precies voldoende informatie, zodat de burger zijn oorspronkelijke vraag of verzoek weer herinnert. Vermeld dus kort de kwestie, het verzoek of het probleem waar het om gaat
- ❖ Zeg in bondige taal waar het volgens jou om gaat, zodat de burger weet of je zijn verzoek begrepen hebt.

8. Linkgebruik / verzenden van een brochure (non critical)

- ❖ Indien het toegevoegde waarde heeft kun je een link of brochure meesturen of verwijzen naar een andere webside
- ❖ Check of de link werkt

9. De voorlichter toont empathie op de juiste manier (non critical)

De voorlichter kan zich verplaatsen in de situatie van burger en toont inlevings -vermogen. De voorlichter is in staat eigen vooroordelen en emoties opzij te zetten. De voorlichter herkent en erkent (spreekt het uit) emotie en veert hier tot op zekere hoogte in mee. De voorlichter is in staat op een neutrale manier de informatie richting burger te verwoorden. De voorlichter is vriendelijk en beleefd.

10. De voorlichter beschikt over de juiste zoekvaardigheden (non critical)

De voorlichter moet over de volgende zoekvaardigheden beschikken.

Juiste trefwoorden gebruiken

De voorlichter is in staat om uit de vraag van de burger het juiste zoek (tref) woord te halen.

Synoniemen

De voorlichter is in staat om een synoniem voor een trefwoord te bedenken wanneer het ingevoerde trefwoord niet de juiste zoekresultaten oplevert.

Samengestelde trefwoorden

De voorlichter is in staat om te werken met trefwoorden die uit twee of meerdere onderdelen bestaan om zo het zoekresultaat zo specifiek mogelijk te laten zijn. Bijvoorbeeld "indexcijfer alimentatie" in plaats van "alimentatie".

Gebruik van de boom

De voorlichter moet in staat zijn, om bepaalde onderwerpen via de boom op te zoeken. Dit gaat namelijk veel sneller als het zoeken met trefwoorden en draagt daarom bij aan de efficiëntie.

JUISTHEID (CRITICAL)

11.De voorlichter geeft het juiste antwoord (critical)

- ❖ Aansluitend op de behoefte van de burger het op een geschikte manier beantwoorden van de burgervraag.
- ❖ Aansluitend op de behoefte van de burger heeft de voorlichter de burger naar de juiste instantie doorverwezen of de vraag goed doorgestuurd
- ❖ Conform de content in I-park weet de voorlichter het antwoord correct weer te geven. De voorlichter weet de informatie zo weer te geven dat het voor zo weinig mogelijk interpretatie vatbaar is.
- ❖ Het antwoord is gebaseerd op de op dat moment beschikbare digitale kennis en wordt door de voorlichter in hoofdlijnen weergegeven.
- ❖ De voorlichter licht niet uit de hoofd voor
- ❖ Het antwoord is volledig

LOGGEN (CRITICAL)

12.De voorlichter logt op de juiste manier (critical)

- ❖ De voorlichter weet helder weer te geven waar het gesprek over gaat. Hij doet dit door consequent uit de kennisbank te plakken en indien nodig de juiste aantekeningen te maken. Hij begrijpt waarom dit proces van belang is.
- ❖ Naar de e-mail vult de voorlichter meteen het logscherm in.



Transactie Monitoring Informatie Rijksoverheid

Verklarende Woordenlijst *E-mail*

Versie 2013.1

In dit document worden de kwaliteitscriteria beschreven waarop in het Transaction Monitoring wordt getoetst. De beschrijvingen zijn richtlijnen. De exacte invulling van de criteria is gespreksafhankelijk en wordt gespreksafhankelijk getoetst door de monitors. Indien onderbouwd kan van de richtlijnen worden afgeweken, mits dit geen negatieve consequenties heeft op burger- en opdrachtgevertevredenheid.

NON-CRITICAL ERRORS

1. STRUCTUUR E-MAIL (non-critical)

Onderwerpregel

- Het onderwerp dient kort, bondig en specifiek beschreven te zijn.
- De letters "RE" zijn verwijderd.
- De voorlichter gebruikt geen hoofdletters in het onderwerp, tenzij het om namen (bijv. titel of land) gaat.
- Namen (van bijv. publicaties) staan in de onderwerpregel niet tussen aanhalingstekens.

Aanhef

- De voorlichter adresseert de burger met: Geachte heer of mevrouw, aangevuld met de achternaam van de burger (indien duidelijk weergegeven).
- Het eerste voor- of tussenvoegsel is altijd met een hoofdletter geschreven. Dit geldt ook voor het eerste voor- of tussenvoegsel bij een dubbele (voorbeeld: Mevrouw Van der Berg-Van den Laar).
- In de aanhef worden geen afgekorte voor- of tussenvoegsels gebruikt. Indien onbekend is hoe een door de burger gebruikte afkorting uitgeschreven moet worden (bijv. Van den/der/de) kan 'Geachte heer/mevrouw' gebruikt worden.
- Bij een dubbele achternaam wordt alleen een koppelteken ("-") gebruikt als de burger dat zelf ook doet.
- Aanhef bij Engelstalige e-mail: "Dear Ms/Mr", aangevuld met de achternaam.

Opmaak en afsluiting

- De voorlichter gebruikt de juiste greeting.
- De e-mail is overzichtelijk, logisch en gestructureerd opgesteld.
- Een link is niet verwerkt in de tekst, maar staat op een nieuwe regel. De voorlichter geeft aan waarom de link van toegevoegde waarde is voor de burger.
- Tussen paragrafen staat een witregel.
- De vetgedrukte koppen in tekst vanuit Extranet zijn verwijderd.
- Voor en na een opsomming moet een witregel gebruikt worden.
- Toepassen van spaties is correct.
- Binnen 1 e-mail worden consequente keuzes m.b.t. opmaak gemaakt, bijvoorbeeld m.b.t.:
 - Dubbele punt of punt voor opsomming of link.
 - Wel of geen witregel tussen aankondiging link en link.
 - Wel of geen spatie tussen bedrag en procentteken (%).
- De voorlichter sluit de e-mail op de juiste manier af (afhankelijk van de beantwoording).

2. SPELLING EN GRAMMATICA (NON-CRITICAL)

- De e-mail is opgesteld in correct Nederlands. De actuele spelling- en grammaticaregels zijn correct toegepast.

3. PROFESSIONALITEIT/HUISSTIJL IR (NON-CRITICAL)

De voorlichter houdt zich aan de volgende huisstijlregels (indien mogelijk en gepast):

A - Woordgebruik

- Gebruik de tegenwoordige tijd;
- Gebruik geen dwang-, verklein- of twijfelwoorden;
- Hanteer de wij- en u-vorm;
- Gebruik positieve en actieve formuleringen;
- Gebruik concrete bewoording en duidelijke en bondige zinnen.

Afkortingen: In ieder geval de eerste keer dat een afkorting in de samenvatting/tekst van de e-mail voorkomt, dient deze volledig uitgeschreven te worden met de afkorting tussen haakjes erachter. Dit hoeft niet als de burger zelf de afkorting in de vraag gebruikt. Uitzondering hierop zijn de namen van departementen (altijd minimaal 1x uitschrijven).

Publicaties: Titels van brochures en overige publicaties dienen altijd voluit geschreven te worden tussen (enkele) aanhalingstekens.

B - Cijfergebruik

Getallen

- Gebruik cijfers om getallen weer te geven (1, 20, 425, etc.). Bij getallen vanaf 1 miljoen gebruik je het telwoord: 45 miljard.
- Schrijf rangtelwoorden en getallen aan het begin van een zin voluit.
- Bij getallen van vier cijfers en meer worden de cijfers in groepen van 3 (van rechts af) met een punt gescheiden, dus 12.345.678.
- Bedragen in euro's in een opsomming, berekening of tabel eindigen altijd met ',00' of ',-

Euro en percentages

- Gebruik het €-teken in teksten. Voorbeeld: € 15,86.
- Gebruik het %-teken. Voorbeeld: 15 %.

Data: Jaartallen worden in cijfers geschreven en niet afgekort. Maanden worden voluit geschreven. Dagen in cijfers, zonder voorloopnul. Voorbeeld: 1 januari 2013.

Tijdsaanduiding: Gebruik de 24-uursindeling, waarbij uren (in cijfers, zonder voorloopnul) en minuten (in cijfers) door een punt gescheiden worden. Voorbeeld: van 9.00 tot 16.30 uur.

Telefoon- en faxnummers

Hieronder staan de regels t.b.v. notitie van telefoon- en faxnummer. Afwijkingen worden niet fout gekeurd als deze zo zijn overgenomen vanuit extranet of overige geautoriseerde bron.

- Schrijf het netnummer zonder spaties en tussen haakjes.
- Gebruik bij 06, 0900, 088 en 0800-nummers geen haakjes maar een streepje.
- Verdeel het abonneenummer van achter naar voren in groepjes van 2 cijfers (of 3 bij het eerste groepje): (070) 123 45 67, 06-12 34 56 78, 0800-11 11 11.
- Gebruik bij telefoon- en faxnummers in het buitenland een plusteken gevolgd door landnummer, spatie, netnummer zonder 0, spatie, abonneenummer: +31 113 75 03 69.

4. ANALYSE EN SAMENVATTEN (NON-CRITICAL)

- De e-mail/vraag is correct geïnterpreteerd.
- De voorlichter maakt een concrete, specifieke en relevante samenvatting van de burgervraag.
- De samenvatting is het visitekaartje van het antwoord. De samenvatting dient daarom een herkenbare reflectie van de vraag te zijn en het gevoel te geven dat er met aandacht aan het antwoord is gewerkt.
- De voorlichter zoekt op efficiënte en effectieve wijze. De voorlichter maakt hierbij gebruik van de juiste zoektermen (trefwoorden, synoniemen, samengestelde trefwoorden) en maakt indien nodig gebruik van navigeren, het '*' en is in staat om de informatie uit het document te filteren die nodig is voor het beantwoorden van de vraag.

5. EMPATHIE & PERSONALISEREN (NON-CRITICAL)

- De voorlichter kan zich verplaatsen in de situatie van de burger en toont inlevingsvermogen en betrokkenheid. De voorlichter herkent en erkent emotie en verwoordt dit indien nodig richting burger.
- Het antwoord is gepersonaliseerd. Tekst en uitleg moet aansluiten op de specifieke situatie/vraag van de burger. Het standaard antwoord wordt niet klakkeloos overgenomen. De burger ziet hieraan dat er aandacht aan de e-mail is besteedt.

CRITICAL ERRORS (END-USER AFFECTING)

1. JUISTHEID & VOLLEDIGHEID (critical – end-user)

- De gegeven informatie is inhoudelijk juist en sluit aan op de vraag.
- Het juiste proces/instructie/afspraken is gevolgd.
- Er is geen sprake van een onjuiste of onterechte doorverwijzing of –sturing.
- Het antwoord is volledig.
- De voorlichter geeft geen irrelevante informatie. Dit betekent niet dat het geven van extra informatie gerelateerd aan de vraag/het onderwerp niet mag (gespreks-/vraagafhankelijk).

2. KLANTBEHANDELING (critical – end-user)

De voorlichter is niet onvriendelijk, onbeschoft, onbeleefd of confronterend t.o.v. de burger, maar blijft respectvol.

CRITICAL ERRORS (BUSINESS AFFECTING)

1. ZERO TOLERANCE (critical – business)

- De voorlichter plaatst de overheid/de medewerkers en/of de procedures niet in een negatief daglicht.
- De voorlichter biedt geen excuses aan voor beleid van de overheid.
- De voorlichter geeft geen eigen mening.
- De voorlichter licht niet uit het hoofd voor. Dit betekent dat de voorlichter de relevante VAC's voor verzending van de e-mail geraadpleegd dient te hebben.

2. LOGGEN (critical – business)

De voorlichter logt op de juiste wijze:

- De voorlichter kiest het juiste calltype/de juiste categorie
- De voorlichter kiest de juiste afhandelstatus

zie instructiedocument loggen: Instructiedocument Categorie en afhandelstatus (spiekkaart)