



Vlaanderen
is zorg

DRAAIBOEK

LOKALE HELPDESK VACCINATIE

10/3/2021

VERSIEBEHEER

9/2/2021	Eerste gepubliceerde versie
24/2/2021	Toevoeging informatie rond gebruik voorlichterwebsite / aanpassing to do / aanvulling tips rond opleiding, schatting aantal contacten
10/3/2021	Toevoeging instructies klachtenbeheer

INHOUD

1	Draaiboek helpdesk covid-19 vaccinatie door eerstelijnszones.....	3
1.1	Premisse: richt je lokale covid-vaccinatie helpdesk steeds aanvullend op de digitale kanalen in	3
1.2	Organiseer een lokale helpdesk vaccinatie-afspraken voor burgers met een uitnodiging	3
1.2.1	Lokale telefonische helpdesk: basisinstellingen	4
1.2.2	Lokale telefonische helpdesk: Telefonieboodschappen	4
1.2.3	Centrale helpdesknnummer als back-up voor uw eigen helpdesk	5
1.2.4	Tips voor helpdesk-ondersteuning voor specifieke doelgroepen	7
1.3	Hoe antwoord op vragen consistent houden in uw helpdesk?	7
1.3.1	Gebruik bestaande documentatie en voorzie eigen lokale, doorzoekbare informatiescripts	7
1.3.2	Zorg voor opleiding en escalatiemogelijkheden voor de mensen die uw helpdesk bemannen	12
1.4	uw lokale helpdesk plannen en opvolgen	13
1.4.1	“forecasten” – hoeveel contacten verwachten?	13
1.4.2	de kwaliteit van uw helpdesk opvolgen	14
1.4.3	Klachtenmanagement: hoe klachten behandelen?	14
1.5	Uitgaande telefonische contacten organiseren met uw lokale helpdeskmedewerkers	16
1.5.1	Bepaal de prioriteit van uitgaande tegenover inkomende oproepen vooraf	16
1.5.2	Maak interne instructiescripts voor uitgaande oproepen	16
1.6	hou de contactgegevens van uw vaccinatiecentrum up to date	17

1.2.1 Lokale telefonische helpdesk: basisinstellingen

- **Voorzie bij voorkeur een apart telefoonnummer** dat niet voor andere thema's wordt gebruikt. Alleen voor vragen over vaccinatie-afspraken COVID wordt dit nummer gepromoot in de uitnodigingsbrief voor uitnodigingen in uw vaccinatiecentrum. Gebruik je toch een bestaand infonummer van een lokaal bestuur? Zorg dan voor een keuzemenu waarbij mensen met vragen over hun vaccinatie-afpraak worden afgeleid naar de groep telefoonagenten die specifiek op dit thema wordt ingepland.
- **Bereikbaar minstens tijdens de uren 9-16u op weekdays.** Bij voorkeur breder en tijdens alle uren van vaccinatie in het vaccinatiecentrum. Wees consistent in de openingsuren, best zoveel mogelijk elke werkdag dezelfde uren. Tijdens weekenddagen kan je daar van afwijken.
- Voorzie een **groepsnummer** dat door meerdere mensen tegelijk kan worden bemand.
- Check hoeveel gelijktijdige (parallele) **inkomende lijnen** er op dit groepsnummer staan. Voorzie *minstens* 3 tot 5x zoveel parallele lijnen als er op drukke momenten telefoonagenten zullen ingezet worden. (dus er kunnen 3 tot 5 keer zoveel burgers in wacht staan als er telefoonagenten in de telefoongroep gedefinieerd zijn).
- Voorzie de nodige agenten om steeds minstens 2 personen aangelogd te hebben tijdens openingsuren (maar hou rekening met mogelijke pieken waarbij we uitgaan van een aanbod van 1 op 20 genodigden die telefonisch de afspraak wilt maken, wijzigen of een andere vraag stellen.) Maak een strikte planning voor je telefoonagenten en voorzie middagpauzes op verschillende momenten voor verschillende personen.
- Zorg als het mogelijk is dat telefoonagenten kunnen thuiswerken en dus ook thuis het materiaal ervoor hebben. Ze zullen zeker ook een goede headset nodig hebben om telefoongesprekken in alle discretie thuis te kunnen voeren.
- Zorg dat de agenten met elkaar kunnen communiceren via een direct kanaal zoals bvb. Teams chat. Zo kunnen ze elkaar tussendoor coachen en tonen waar bepaalde info te vinden is of wat ze aan nieuwe info tegenkwamen.

1.2.2 Lokale telefonische helpdesk: Telefonieboodschappen

- **Welkomstboodschap:** *Welkom bij de helpdesk van het COVID vaccinatiecentrum van (vermelding naam gemeente)... / de COVID vaccinatiecentra van (vermelding naam gemeenten)... . Houd uw uitnodigingsbrief met uw vaccinatiecode bij de hand.*
- **Wachtboodschap:** Voorzie een wachtrij voor wanneer alle aangelogde telefoonagenten in gesprek zijn
 - Met wachtboodschap: *"Al onze medewerkers zijn op dit ogenblik in gesprek. We helpen u zo snel mogelijk verder. Wilt u een afspraak bevestigen, verplaatsen of weigeren? Dat kan ook eenvoudig en zonder wachttijd via www.laatjevaccineren.be"*
 - Met wachtmuziek
 - Met om de 60 seconden herhaling van de wachtboodschap.
 - Staan mensen op een druk moment lang in wacht? Je kan bekijken of je na 180 seconden wachttijd automatische doorrotering kan voorzien van wachtenden naar het centrale

back-up helpdesknnummer van het centrale contactcenter (destinatienummer 02 713 87 00 – zie lager tussen welke uren dit kan). Lukt doorrouteren vanaf een bepaalde wachttijd technisch niet? Vraag je telefonieprovider dan of een aparte wachtboodschap na een bepaalde wachttijd kan. Je kan dan opteren het nummer 02 713 87 00 te vermelden als alternatief telefoonnummer bij grotere drukte. Hou er hierbij rekening mee dat deze back-up niet alle vragen kan beantwoorden (zie verder)! Dus zorg dat je toch met de eigen helpdesk zoveel mogelijk oproepen zelf aankan.

- **Sluitingsboodschap:** voorzie tijdens de sluitingstijd van uw lokale helpdesknnummer:
 - o OFWEL Automatische routing naar het centrale helpdesknnummer. Zorg dan dat deze routing ook gebeurt wanneer geen enkele telefoonagent is aangemeld op het groepsnummer tijdens de openingsuren.
 - o OFWEL (als automatisch routing niet mogelijk is): een sluitingsboodschap die vermeldt: *Welkom bij de helpdesk van het COVID vaccinatiecentrum. Onze lijnen zijn op dit ogenblik niet bereikbaar. U kan ons bereiken ... (vermelding openingstijden van de lijn). Wilt u een afspraak bevestigen, verplaatsen of weigeren? Dat kan ook eenvoudig en zonder wachttijd via www.laatjevaccineren.be*

Vraag aan je telefonie-leverancier of technicus ook of **rapportering** op dit helpdesknnummer kan worden voorzien om te bekijken

- hoeveel oproepen werden aangeboden, opgenomen,
- eventueel: hoeveel oproepen werden door-gerouteerd naar het centrale nummer.
- hoe lang de gemiddelde wachttijden oplopen / opliepen.

Zo kan je bijsturen in je planning van telefoonagenten.

Vergelijk zeker de eerste weken het aantal mensen die een uitnodiging ontvingen met het aantal oproepen naar de helpdesk. Na een aantal weken kan je dan beter inschatten wanneer drukte kan verwacht worden.

1.2.3 Centrale helpdesknnummer als back-up voor uw eigen helpdesk

1.2.3.1 Bereikbaarheid van het centrale helpdesknnummer om uw eigen lokale helpdesk te ondersteunen

Binnen het centrale contactcenter voorziet de Vlaamse overheid een **back-up voor uw lokale helpdesk covid-vaccinaties**. Het destinatienummer van deze centrale helpdesk is 02 713 87 00. Vermeld dit nummer op geen enkele eigen informatiedrager zoals websites of nieuwsbrieven. Het dient alleen als back-up voor uw eigen nummer.

Vermeld het eventueel wel (en alleen als automatische routing niet kan) in uw telefoonboodschappen op uw specifieke COVID helpdesknnummer bij lange wachttijd of tijdens uw sluitingstijd.

Dit centrale nummer 02 713 87 00 zal voor back-up van uw lokale COVID-vaccinatie helpdesk beschikbaar zijn tijdens volgende uren:

- Maandag-vrijdag van 8 tot 20u
- Zaterdag, zon- en feestdagen van 10-18u

1.2.3.2 Telefonieboodschappen op het centrale helpdesknnummer

Op dit centraal helpdesknnummer zal de burger (na routing of zelf bellen) tijdens openingstijden horen *“Welkom bij de centrale helpdesk covid-vaccinaties. Uw lokale helpdesk kan u op dit ogenblik niet verder helpen. U kan ook bij ons terecht voor vragen over uw vaccinatieafspraken. Houdt uw vaccinatiecode bij de hand.”*

Op dit centraal helpdesknnummer zal de burger (na routing of zelf bellen) tijdens sluitingstijden horen *“Welkom bij de helpdesk covid-vaccinaties. Op dit ogenblik zijn we gesloten. U kan voor het bevestigen, wijzigen of annuleren van uw vaccinatie-afspraken altijd terecht op de website www.laatjevaccinaren.be. Telefonisch zijn we bereikbaar elke werkdag van 8 tot 20u en op weekend- en feestdagen van 10 tot 18u. Dank voor uw oproep.*

1.2.3.3 Noodzaak voor deze centrale helpdesknnummer om een escalatiemogelijkheid naar uw lokale niveau te voorzien

Voorzie voor deze back-up voorlichters van het centrale contactcenter een escalatiemogelijkheid voor **dringende en te specifieke vragen** in uw team naar door te sturen: een mailadres waarnaar dringende en specifieke vragen kunnen worden doorgestuurd wanneer uw lokale helpdesk telefonisch niet bereikbaar is en waarin vragen prioritair worden behandeld

Wat dringende en specifieke vragen zijn vindt je hieronder. Hiervoor is centrale hulp niet mogelijk. Alleen de lokale helpdesk kan hiervoor een afdoende oplossing bieden. Voorzie voor dat soort vragen dus ook eigen informatie voor uw telefoonagenten die deze vragen zullen moeten opvangen.

Wat zijn dringende en te specifieke vragen die we vanuit het centrale contactcenter toch terug naar uw lokale helpdesk moeten kunnen doorschakelen / doorsturen? **Onderstaande vragen kan de centrale helpdesk NIET beantwoorden:**

Zeker

- Vragen over hulp bij de afspraak of vervoer van en naar de afspraak
- Vragen voor thuisvaccinatie voor personen die niet naar het centrum kunnen komen
- Vragen van helpers bij het vaccinatiecentrum: van vrijwilligers, geplande mensen,...
- Vragen m.b.t. specifieke lokale elementen: last minute oproepen, parkeerplaats, ...
- Vragen van burger die voor een bepaald vaccin werden uitgenodigd maar dit medisch niet mogen ontvangen
- Manuele inplanning van afspraken (bvb. inwoners die al een eerste vaccin ontvingen in een zorginstelling maar die daar nu geen 2^e vaccin meer kunnen krijgen)

Voorlopig kan de centrale helpdesk ook onderstaande vragen niet beantwoorden (tot technisch eventueel wordt aangepast zodat de centrale helpdesk dit kan)

- Vragen van burgers die hun afspraak al bevestigden en daarna toch nog willen wijzigen:
- Vragen van burgers die een afspraak willen annuleren om later nieuwe timeslots te kiezen

1.2.4 Tips voor helpdesk-ondersteuning voor specifieke doelgroepen

- Doven en slechthorenden: www.teletolk.be: via deze webpagina kan een dove of slechthorende een chatsessie starten met een voorlichter van het contactcenter. Die kan dan telefonisch contact opnemen met de juiste lokale helpdesk om een gesprek te voeren
- Blinden: de brief die ze in de bus ontvingen: mogelijk ontvingen ze al een e-mail met diezelfde informatie in? Ga dit eerst na. Is dit niet zo? De brief is ook beschikbaar online in "Mijn Burgerprofiel" als de e-box geactiveerd is op deze plek. De digitale brief en folder, beschikbaar in "Mijn burgerprofiel" zijn ook toegankelijk voor blinden om met hun PC-tools te lezen. Hulp bij het activeren van "Mijn burgerprofiel" kan een burger altijd krijgen door te bellen naar 1700, elke werkdag van 9-19u

1.3 HOE ANTWOORD OP VRAGEN CONSISTENT HOUDEN IN UW HELPDESK?

1.3.1 Gebruik bestaande documentatie en voorzie eigen lokale, doorzoekbare informatiescripts

Zorg dat je helpdeskmedewerkers de informatie kunnen vinden op

- www.laatjevaccineren.be
- Eventueel een eigen lokale website van het vaccinatiecentrum
- Geef hen de toegang door tot de voorlichterwebsite van de back-up centrale helpdesk als extra informatiebron. URL, login en paswoord van deze voorlichterwebsite werden gecommuniceerd naar de centrumverantwoordelijken. Niet meer gekend? Laat de centrumverantwoordelijke de gegevens opvragen via vaccinatiecentra@vlaanderen.be
- Voorzie voor de telefoonagenten die uw lokale vaccinatie helpdesk gaan ondersteunen extra informatie en documentatie voor specifieke vragen en situaties.

1.3.1.1 Algemene vragen over vaccinatie

Antwoord zo veel mogelijk op meer algemene vragen met de FAQ 's die te vinden zijn op

- www.laatjevaccineren.be. Ontdubbel deze informatie niet. Dit verhoogt de kans op niet-actuele informatie. Zorg en gezondheid zal deze FAQ ook uitbreiden met nieuwe veel gestelde vragen die we zelf zien binnen komen.

- De voorlichterwebsite van de centrale helpdesk via de URL <https://vls.vlaanderen.be/coronavaccinatie> en de aan uw centrumverantwoordelijke doorgegeven login en paswoord.
 - o Geef op de homepage een zoekterm in om gericht te zoeken naar info (2 of meer zoektermen geeft alleen resultaten waarin *alle* zoektermen terug te vinden zijn)
 - o Geef je geen zoekterm in? Dan krijg je alle resultaten te zien.
 - o In het script "ACTUA" in deze voorlichterwebsite kan je ook terugvinden welke nieuwe info de afgelopen dagen werd gepubliceerd op www.laatjevaccineren.be

De resultatenpagina in de voorlichterwebsite

The screenshot shows the search results page of the central helpdesk website. At the top, there is a search bar with the text 'Zoeken' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are navigation tabs for 'Alle (110)', 'Artikels (10)', 'Organisaties (3)', and 'Escalaties (97)'. The page indicates 'Pagina 1 van 1 (1 - 10)' and has navigation links for 'vorige' and 'volgende'. The main content area displays four search results, each with a document icon, a title, and a brief description:

- De vaccinatie tegen Covid-19: stap per stap**
Het verloop van de vaccinatie tegen Covid-19: stap per stap ...
- Overzicht van de vaccinatiecentra in Vlaanderen**
Provincie Antwerpen Naam centrum Straat en nummer postcode Gemeente/Stad GC Klein Boom Mechelbaan 6042580 Putte Site Weelde Depot Geeneinde 54 2380 Ravels Site Parking Signify Turnhout ...
- Vaccinatie tegen COVID-19** 3 dagen geleden bijgewerkt
Uzelf laten vaccineren is het beste plan, zodat het leven straks weer starten kan. ...
vaccinatie, corona, wie, waarom, wanneer, vaccinatiecentrum, vacin, vacineren, vaccinatie
- De dag van uw vaccinatie-afspraak - prik 2** 3 dagen geleden bijgewerkt

In **Artikels** vind je informatie. Instructies (interne afspraken) zijn bovenaan toegevoegd waar dit voor de centrale helpdeskmedewerkers relevant is.

Heel wat artikels zijn ook nog verrijkt met "Vragen": FAQ's die bij dat artikel horen.

Organisaties zijn enkele organisaties die horen bij een deeltje informatie, waar we mensen voor dit thema ook soms naar moeten doorverwijzen. Daar kunnen we geen vragen naar doorsturen.

De informatiepagina in de voorlichterwebsite

The screenshot shows the top part of a website. At the top is a dark blue header with the word 'Home'. Below it is a search bar with the text 'Zoeken' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is an information icon. Below the search bar is a link that says 'Terug naar zoekresultaten'. The main content area has a light blue background. It features a navigation bar with tabs for 'Inhoud', 'FAQ (12)', 'Escalaties (2)', and 'Organisaties (1)'. Below the navigation bar is a link that says 'Spring naar: Gerelateerde artikels'. The main article is titled 'Vaccinatie tegen COVID-19' and is dated '16/02/2021 - 10:42 (3 dagen geleden)'. Below the title is a section titled 'Instructies:' with two bullet points. The first bullet point says 'Bekijk de lijst veel gestelde vragen' with a link and an 'E-mail' button, followed by 'op de website laatjevaccineren.be'. The second bullet point says 'Indien er wordt meegegeven dat bepaalde zaken nog onduidelijk zijn en verder uitgewerkt worden, raadt dan aan om de website laatjevaccineren.be' with a link and an 'E-mail' button. Below the instructions is a section titled 'Enkel voor 1700:' with one bullet point that says 'Gebruik voor vragen van artsen en andere zorgprofessionals het script 'Vragen van artsen of andere zorgprofessionals over het coronavirus''. At the bottom of the page is a grey footer with the text 'Brongegevens Geef feedback'.

In artikels zie je ook tabs om direct naar de vragen door te gaan. Je ziet er soms ook gekoppelde escalatiepunten van centrale diensten bij de Vlaamse overheid die moeilijke vragen kunnen opvangen die je niet in het lokale vaccinatiecentrum kan oplossen.

Escalatiepunten:

Escalaties bevatten de contactgegevens die de centrale helpdesk kan gebruiken om vragen die ze zelf niet kunnen oplossen naar jullie lokale helpdesk (terug) door te verwijzen of via e-mail door te sturen. Je ziet in de escalatiepunten daarom een doorstuurknop met een mailformulier achter. Stuur geen vragen door naar elkaars vaccinatiecentrum. Een groen vinkje of een rood kruisje geeft aan wat helpdeskmedewerkers met dit contactgegeven mogen doen.

Elke lokale helpdesk is dus ook een escalatiepunt:



- we houden de regel aan dat de centrale helpdesk alleen het telefoonnummer van de lokale helpdesk aan burgers mogen meegeven maar niet het mailadres.
- Het mailadres van je lokaal vaccinatiecentrum wordt dus alleen gebruikt door onze centrale helpdeskmedewerkers voor vragen die ze centraal niet kunnen oplossen.
- **Vragen die de centrale helpdesk zo doorstuurt komen dus in de inbox van het door u doorgegeven escalatiepunt binnen. U ziet in de mail de vraag van de burger en zijn contactgegevens**

- Let op: beantwoord de mailvragen die je zo op dit mailadres binnen krijgt rechtstreeks naar de burger en niet naar het afzendadres 1700@vlaanderen.be!

[-] Corona - Z&G - moeilijke vragen van burgers over vaccinaties

 Doorsturen  Geef feedback

Dit escalatiepunt mogen jullie gebruiken voor de moeilijke vragen van burgers over vaccinaties. Raadpleeg wel altijd de basisinformatie in het script en de FAQ op de website laatjevaccineren.be en probeer zo goed mogelijk verder te helpen.

		Vraag escaleren?	Gegevens doorgeven aan burger?
E-mailadres	<input type="text" value="infectieziektebestrijding@vlaanderen.be"/> <input type="button" value="E-mail"/>		
Behandeltermijn	5 werkdagen		

De “Geef feedback” link (ook onderaan op elke pagina) kan je gebruiken

- als je een vraag veel binnen krijgt maar het antwoord erop niet vindt in de voorlichterwebsite of op www.laatjevaccineren.be. Het is feedback voor de redacteur om info toe te voegen
- als je denkt dat bepaalde informatie in scripts niet meer correct, niet duidelijk is.

Er opent dan een mailformulier waarop je deze feedback voor de redacteur kan ingeven.

Gebruik deze optie NIET om vragen van burgers naar door te sturen. Een redacteur beantwoordt geen vragen van burgers.

1.3.1.2 Algemene instructie bij medische vragen

Medische vragen van personen over hun eigen situatie: je kan bekijken of een algemeen advies (bvb. inzake allergie, zwangerschap,...) in de FAQ aanwezig is maar geef steeds mee dat ze bij twijfel best contact opnemen met hun arts om hun medische vraag te bespreken. Zeg uw helpdeskmedewerkers voorzichtig te zijn met het gebruik van de medische FAQ 's!

Zeker bij vragen over nevenwerkingen die na de vaccinatie voorvallen: naar hun eigen arts doorverwijzen.

1.3.1.3 Vaccinatie-afspraken maken. Bevestigen, verplaatsen / of annuleren

Opleidingsdocument te vinden via volgende link:

<https://www.laatjevaccineren.be/sites/default/files/atoms/files/Instructies%20Onthaal%26callcenter.pdf>

Zorg dat de telefonische helpdeskmedewerker volgende aandachtspunten volgt:

- Stel bij telefonische oproepen zeker 1 controlevraag en laat de burger zelf antwoorden. Dit is nodig om te controleren of je het juiste nummer hebt ingegeven (naam of geboortedatum bvb) en de persoon aan de lijn overeenstemt met de uitnodiging waarvoor een afspraak(wijziging) wordt gevraagd)
- Doorloop met de burger wat hij met zijn afspraak wilt doen (maken, wijzigen, weigeren) en lees voor wat je bij elke stap op het scherm ziet
- Vraag aan de burger alle gegevens die het systeem vraagt en herhaal wat je noteert.
- Is er een gewijzigde afspraak gemaakt? Vraag de burger duidelijk of hij / zij iets heeft om te noteren en zeg 2 keer de nieuwe afspraak. Suggereer de afspraakdatum en tijd in de brief die de burger ontving door te strepen en te vervangen door deze nieuwe informatie

1.3.1.4 Afspraak / brief kwijt? -Zie www.laatjevaccineren.be en de voorlichterwebsite

1.3.1.5 Specifiek voor zorgverleners: ik heb denk ik onterecht nog geen uitnodiging ontvangen-Zie www.laatjevaccineren.be en de voorlichterwebsite

1.3.1.6 Vragen over vervoer van en naar het vaccinatiecentrum

Mensen die bellen omdat ze niet in het vaccinatiecentrum geraken op de dag van uitnodiging: Oplossingen zullen zeer afhankelijk zijn van de lokale situatie en mogelijkheden. Maak eigen documentatie hierover op. **Vragen hierover die bij een centrale back-up helpdesk toekomen zullen teruggestuurd worden naar het lokale niveau.**

1.3.1.7 Vragen over thuisvaccinaties

Zie de vraag "Hoe verloopt de organisatie van de thuisvaccinatie?" op <https://www.laatjevaccineren.be/veelgestelde-vragen-over-de-organisatie-van-een-vaccinatiecentrum> .

Vragen hierover die bij de centrale helpdesk toekomen zullen doorverwezen worden naar de huisarts. ~~Vragen hierover die bij een centrale back-up helpdesk toekomen zullen na algemene informatieverlening teruggestuurd worden naar het lokale niveau.~~

Instructies hierbij

- Probeer de burger zo veel mogelijk te helpen om naar het VC te komen en biedt hem de mobiliteitsoplossingen in de ELZ aan.
- Wanneer het geen mobiliteitsprobleem is voor de burger maar een medische reden: doorverwijzen naar de huisarts bij aanvragen voor thuisvaccinatie door burgers zelf
- Meer info hoe het proces van thuisvaccinatie werkt ook op de voorlichterwebsite:

Het is mogelijk dat de burger belt met de vraag om de afspraak in het VC te annuleren omdat hij/zij thuis zal gevaccineerd worden. In dit geval: zeker doorvragen dat het effectief gepland staat en de burger bevestiging hiervan heeft van de huisarts. Annuleren van de afspraak doe je in dat geval via de 'ik bel al gevaccineerd'-knop..

1.3.1.8 **Inrichting van het vaccinatiecentrum**

Voorzie voor de telefoonagenten een pagina informatie over het vaccinatiecentrum zelf: is er genoeg parking? Waar is de ingang? Zijn er gehandicaptoiletten? Hoe lang is de wachtrij meestal?

Vragen hierover die bij een centrale back-up helpdesk toekomen zullen teruggestuurd worden naar het lokale niveau.

1.3.1.9 **Last minute vaccinatie-oproepen**

Maak als lokale helpdesk uw eigen documentatie.

Vragen hierover die bij een centrale back-up helpdesk toekomen zullen teruggestuurd worden naar het lokale niveau.

1.3.2 **Zorg voor opleiding en escalatiemogelijkheden voor de mensen die uw helpdesk bemannen**

1.3.2.1 **Opleiding**

Maak niet te veel specifiek trainingsmateriaal maar laat de helpdeskmedewerkers inwerken met het materiaal dat al voorhanden is.

- o **Aanleren gesprekstechniek:** leer volgende basis gesprekstechnieken aan
 - o Meld jezelf aan met ... (bvb. Goeiemorgen, helpdesk vaccinaties, met <voornaam>. Waarmee kan ik u helpen?)
 - o Stel controlevragen als je persoonsgegevens gebruikt (zie ook hierboven)
 - o Stel bijvragen om zeker te weten dat je de vraag van de burger goed begrijpt
 - o Moet je contactgegevens noteren voor een moeilijke vraag die iemand anders moet opnemen? Herhaal duidelijk namen, nummers, mailadres en vraag naar de correcte schrijfwijze om fouten te vermijden
 - o Vertel aan de telefoon de acties die je in bvb. Doclr doet (zie ook hierboven)
 - o Geef juiste verwachtingen mee: als een persoon later terug moet gecontacteerd worden, laat dan weten wanneer en hoe ze dat nieuwe contact mogen verwachten
 - o Sluit af met "heeft u verder nog vragen?". Wens een prettige dag.
- o **Aanleren inhoud:** Laat een nieuwe helpdeskmedewerker zelf de documentatie doornemen. Vraag hem/haar om tijdens het lezen vragen te noteren die opkomen en laat hen het antwoord zelf zoeken. Controleer daardoor of ze de informatie begrijpen. Gebruik daarvoor:
 - o Opleidingsdocument Doclr op <https://www.laatjevaccineren.be/sites/default/files/atoms/files/Instructies%20Onthaal%26%20callcenter.pdf>
 - o De website www.laatjevaccineren.be
 - o De voorlichterwebsite
 - o De eigen documentatie
- o **Aanleren handelingen:**

- Laat de nieuwe helpdeskmedewerker een uur meeluisteren en meekijken op het scherm met een meer geroutineerde helpdeskmedewerker.
- Laat daarna de helpdeskmedewerker zelf aan de slag gaan met een begeleider die meeluistert en kan bijsturen waar nodig of tussen contacten door meer uitleg geven
- **Permanente vorming:**
 - **Moeilijke gesprekken:** Hebben mensen nood aan wat extra coaching rond moeilijke gesprekken? Laat hen per 2 of in kleinere groepjes samen bespreken welke technieken men voor welk soort oproep kan gebruiken. Kaarten die hierbij kunnen helpen vind je terug in de voorlichterwebsite in de oplossing "[TRAINING – tips bij moeilijke gesprekken](#)".
 - **Nieuwe info:** geef ook meer ervaren helpdeskmedewerkers elke week even toegewezen tijd om nieuwe informatie te lezen en verwerken. Je kan hiervoor ook kijken naar wat nieuw is in het [Actua-script](#) van de voorlichterwebsite.

1.3.2.2 **Escalatiemogelijkheden**

Voorzie voor uw lokale helpdeskmedewerkers een mogelijkheid om vragen waar ze het antwoord niet op kennen te noteren en escaleren.

Bijvoorbeeld door hen in de voorlichterwebsite het eigen escalatiepunt te laten gebruiken en het e-mailformulier dat daar opent als ze op de "Doorsturen" knop klikken.

Daarmee komen alle vragen die nog een antwoord nodig hebben terecht in 1 zelfde centrale mailbox. Een meer ervaren helpdeskmedewerker kan deze moeilijke vragen daar dan bekijken en naargelang de vraag

- de burger zelf beantwoorden en de lokale documentatie uitbreiden
- de vraag verder dispatchen naar andere rollen binnen het vaccinatiecentrum
- de vraag verder doorsturen naar de technische helpdesk of escalatiepunten van het Vlaamse niveau die in de voorlichtersite staan aangegeven

1.4 **UW LOKALE HELPDESK PLANNEN EN OPVOLGEN**

1.4.1 **"forecasten" – hoeveel contacten verwachten?**

Het aantal oproepen en e-mails (vanuit de centrale helpdesk) zal sterk afhankelijk zijn van het aantal uitnodigingen dat door uw vaccinatiecentrum zal worden uitgestuurd.

- Zorg voor communicatie tussen de persoon die de planning ingeeft in Doclr en de persoon die de mensen van de helpdesk inplant: zorg vooraf voor communicatie en overleg op welke momenten het verzenden van uitnodigingen zal gebeuren
 - Bij voorkeur is dit in de voormiddag, zodat brieven na printproces om 17u tijdig vertrekken voor aankomst bij de genodigde de dag nadien
 - Bij voorkeur is dit niet net voor een weekenddag als de lokale helpdesk dan niet bereikbaar is

- de persoon die de timeslots in Doclr openzet zodat uitnodigingen verstuurd worden geeft steeds signaal wanneer en hoeveel uitnodigingen de deur uitgaan
 - kijk hoeveel contacten dit per dag oplevert. Zo kan je na enkele weken beter inschatten hoeveel % van de uitnodigingen leidt tot een contact

1.4.2 de kwaliteit van uw helpdesk opvolgen

Enkele indicatoren kunnen u een inzicht geven hoe goed uw helpdesk opgewassen is voor haar taak:

- **Bereikbaarheid:** hoeveel van de contacten die ze binnen krijgen kunnen ze opnemen. Bekijk met uw telecomprovider of IT-leverancier hoe dit kan gemeten en gerapporteerd worden.
- **“One-and-done”:** vergelijk het aantal contacten die de helpdesk opneemt met het aantal vragen die bij het escalatiepunt toekomen. Dit laat zien hoeveel procent van de vragen niet door de helpdesk kunnen worden opgevangen.
- **Het aantal klachten:** zie klachtenproces hieronder

1.4.3 Klachtenmanagement: hoe klachten behandelen?

1.4.3.1 Algemeen – omgaan met klachten

Alle informatie en instructies zijn ook te vinden op de voorlichtersite :

<https://vls.vlaanderen.be/coronavaccinatie/article/eab0803b-9fcb-4255-bb90-38fbadcb06da>

- Ga steeds na of een klacht echt een klacht is of eerder een gebrek aan informatie. Probeer met meer informatie en begeleiding te helpen om een klacht te voorkomen of inzicht te geven waarom bepaalde beslissingen en regels gelden.
- Toon begrip voor een persoon wanneer deze boos is of ergernis toont. Leg uit waarom de regels en afspraken er zijn. Zorg dat uw medewerkers deze ook kennen en als 1 stem spreken.

1.4.3.2 Klacht over het beleid?

D.w.z. een klacht over de algemene regels, bijvoorbeeld de volgorde van vaccineren, tempo van vaccineren, geen keuze van vaccin of vaccinatiecentrum, niet in aanmerking komen voor vaccinatie (-18 jaar, geen domicilie in België,...) en andere algemene regels

- vraag begrip voor de gemaakte moeilijke afwegingen
- gebruiken de argumenten die we op www.laatjevaccineren.be meegeven
- wijs op veranderende informatie en omstandigheden die van invloed kunnen zijn om beslissingen of beleidsmaatregelen bij te sturen

Blijft de persoon in kwestie erbij de klacht te willen laten registreren?

- We zullen uw opmerking op het beleid noteren. Tijdens evaluatiemomenten zullen gecapteerde opmerkingen meegenomen worden in beleidsbesprekingen en evaluaties.
- Een verdere persoonlijke beantwoording van uw opmerking kunnen we gezien de vele vragen niet verzorgen.

Registreer de klacht als “beleidsklacht” (in het klachtenregister dat u aanlegt). Hou deze bij zodat deze voor evaluatiemomenten (zonder persoonsgegevens) kunnen worden doorgegeven aan zorg en gezondheid.

1.4.3.3 Persoonlijke klachten – algemene regels registratie en behandeling

Helpt informeren niet?

Kan geen oplossing voor een probleem gevonden worden?

Wilt de burger een formele klacht indienen?

Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over:

- Te weinig timeslots zodat een burger zijn kans op vaccinatie mist
- te veel mensen uitgenodigd zodat er problemen in het centrum ontstonden
- problemen met de organisatie (bvb. te lange wachtrijden, naleving coronamaatregelen,...)
- houding medewerkers
- foute info door helpdeskmedewerkers of medewerkers in het centrum

...

Registreer de klacht in een klachtenregister van uw lokale vaccinatiencentrum, door een excel of webformulier dat kan worden gebruikt door helpdeskmedewerkers / onthaalmedewerkers van uw vaccinatiencentrum. Informeer stewards dat de onthaalmedewerker de registratie van een klacht op zich kan nemen.

Registreer hierbij

- Contactgegevens van de klager
- Beschrijving van de klacht
- Vul nadien aan met:
 - o Welke onderzoek gedaan / actie ondernomen
 - o outcome van de klacht: was de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond?

Duid een klachtenbehandelaar aan die geregistreerde klachten kan onderzoeken.

Geef de burger ook steeds een eindantwoord (dat kan schriftelijk of telefonisch) waarin je hem / haar mededeelt hoe je de klacht verder hebt behandeld. Hou je hierbij aan de termijn van 45 kalenderdagen maximaal. Geef in dit eindantwoord mee dat men nog terecht kan bij de klachtencoördinatie van Zorg en Gezondheid als men niet tevreden is met het antwoord op of de behandeling van de klacht : voorlopig via vaccinatiecentra@vlaanderen.be (een webformulier is hiervoor in voorbereiding).

Hou dit klachtenregister bij om dit per kwartaal op vraag over te maken aan de Vlaamse overheid zodat we een overzicht krijgen.



Krijgt de centrale helpdesk een klacht binnen over hogergenoemde lokale problematiek? De klacht zal worden geregistreerd en via e-mail doorgestuurd naar de helpdesk van het vaccinatiecentrum voor behandeling daar.

Gaat het over een klacht die hoort bij de centrale werking?

Klacht die gaat over

- Fouten in de gebruikte lijsten en data voor de uitnodigingen waardoor burgers vaccinatie missen
- technische problemen met de reservatietool waardoor burgers hun vaccinatie missen.
- onheuse bejegening of foute informatie door de centrale helpdesk of 1700.

Stuur de klacht naar vaccinatiecentra@vlaanderen.be

Registreer hierbij

- Contactgegevens van de klager
- Beschrijving van de klacht

1.5 UITGAANGDE TELEFONISCHE CONTACTEN ORGANISEREN MET UW LOKALE HELPDESKMEDEWERKERS

1.5.1 Bepaal de prioriteit van uitgaande tegenover inkomende oproepen vooraf

Misschien is het aangewezen dezelfde groep lokale helpdeskmedewerkers in te zetten om ook uitgaande oproepen te doen.

Maak vooraf goede afspraken wie in het team op welke momenten voorkeur zal moeten geven aan deze uitgaande oproepen in plaats van mee inkomende oproepen op te nemen.

Bel bij voorkeur uit met hetzelfde telefoonnummer zichtbaar (vraag na bij uw telefonie-technicus). Zo weten mensen die een oproep misten waar ze naartoe kunnen bellen. Gebruik voor de uitgaande oproepen bij voorkeur geen anoniem nummer: heel wat mensen nemen oproepen van een anoniem beller niet snel op

1.5.2 Maak interne instructiescripts voor uitgaande oproepen

Uitgaande oproepen zal het lokale vaccinatiecentrum wellicht moeten kunnen organiseren in volgende situaties:

- Opbellen van personen op de reservelijst in de opgegeven volgorde voor opvullen van een last minute open timeslot. Voorzie duidelijke instructies over:
 - o Welke lijst waar te vinden en hoe te volgen voor deze uitgaande oproepen
 - o Laat maximaal 8 keer bellen. Spreek geen bericht in op voice mail maar ga dan naar de volgende.
 - o Hoe registreren dat een persoon aangeeft niet meer hiervoor gebeld te willen worden?

- o Hoe registreren dat een persoon aangeeft nje niet te kunnen maar wel nog gebeld te willen worden voor andere opengevallen slots?
- o Hoe registreren van diegenen die toezeggen. Herhaal wat de burger mee moet nemen naar de afspraak en hoe de wijziging van afspraak geregistreerd wordt en aan het vaccinatiecentrum wordt doorgegeven.
- o Hou er rekening mee dat mensen die een gemiste oproep zien van jullie (bvb. omdat ze op een reservelijst stonden) ook zullen inbellen. Voorzie instructies hoe daar mee om te gaan.
- Opbellen van personen wanneer er een last minute probleem opduikt in een vaccinatiecentrum voor het geven van vaccins en afspraken daardoor moeten herpland worden
- Spreek lokaal af of volgende taken door een ander team of persoon zullen worden opgenomen. Dat kan bvb ook door een teamleader van de telefoonagenten zijn die via chat met hen in contact staat en zo (ook bij thuiswerk) voor hen direct aanspreekbaar is
 - o Opbellen van extra vrijwilligers om afwezig te vervangen
 - o Opnemen van moeilijke, geëscaleerde vragen en hiervoor een antwoord zoeken: de telefoonagent noteert vraag en contactgegevens van de burger en stuurt deze via mail (of als dringend chat) door naar de teamleader. De teamleader contacteert de burger met het antwoord
 - o Afhandelen van geëscaleerde vragen voor specifiek vervoer of thuisvaccinaties

1.6 HOU DE CONTACTGEGEVENS VAN UW VACCINATIECENTRUM UP TO DATE

Om ervoor te zorgen dat de centrale back-up helpdesk zo goed mogelijk de ondersteuning kan geven:

- hou zeker in Doclr uw contactgegevens up to date. Het daar ingevulde adres, telefoonnummer en website van uw vaccinatiecentrum verschijnt op de uitnodigingen.

Vul waar nodig de contactgegevens van uw lokale helpdesk nog aan met een e-mailadres, de openingsuren en informatie of u telefoons bij drukte en/of bij sluiting van uw lokale helpdesk naar de centrale helpdesk routeert of doorverwijst. Breng ons hiervan op de hoogte door

- in de voorlichterwebsite uw eigen lokale vaccinatiecentrum via postcode op te zoeken en feedback daar door te geven
- gewijzigde of aangevulde gegevens up to date te houden in de lijst op sharepoint