



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

RWS INFORMATIE

De gouden regels van de Landelijke Informatielijn

Uitgegeven door	Content Team
Informatie	Vastgesteld in Ketenoverleg 0800
Datum	2 april 2019
Status	definitief
Versienummer	3.0

De gouden regels van een publieksgericht, interessant en leesbaar antwoord.

Wanneer de klant contact opneemt met Rijkswaterstaat gaat dat bijna altijd via de Landelijke Informatielijn van Rijkswaterstaat. Klanten zijn (vaar)weggebruikers, bewoners, belanghebbenden, betrokkenen, en zakelijke partners.

Wij zeggen de klant toe dat wij binnen 2 tot 10 werkdagen een reactie geven. Voor de klantgerichtheid/publieksgerichtheid is het erg belangrijk een kwalitatief goed antwoord te schrijven. Ondanks dat teksten schrijven iets persoonlijks blijft, zijn er een aantal richtlijnen voor het schrijven van een publieksgericht en uniform antwoord. De zogenoemde gouden regels.

Voor alle duidelijkheid staat hieronder het traject van de melding beschreven, vanaf binnenkomen van de vraag tot en met terugzending van het antwoord naar de klant. De onderstaande lijnen zijn hierbij betrokken.

1ste lijn: De 1elijn heeft het eerste contact met de klant. De klant kan contact opnemen met de Landelijke Informatielijn via het gratis telefoonnummer (0800-8002), het webformulier op www.rijkswaterstaat.nl/contact, per mail (0800-8002@rws.nl), of via webcare (Facebook en Twitter). De 1elijn is publieksvoorlichter en informeert de klant middels de toegestane kennisbronnen. Dat zijn de kennisbank, de website rijkswaterstaat.nl, en de kennisbronnen in het meldingssysteem SAM.

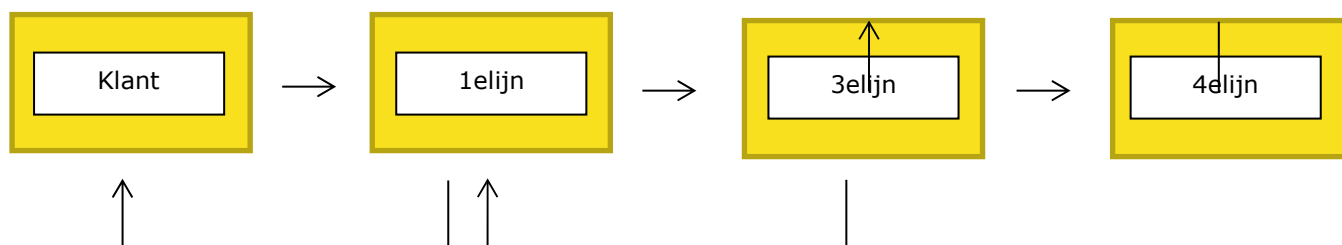
2de lijn: Dit is de backoffice en de schakel tussen de 1elijn en de 3elijn. De 2elijn verzorgt het operationele relatiemanagement, zorgt ervoor dat de informatievoorziening tijdig op orde is, voert analyses uit op rapportages en KTO-resultaten, stuurt op doorlooptijden en houdt de leiding/regie over het meldingenproces.

3de lijn: Dit is de contactpersoon bij het regionale of landelijke organisatieonderdeel die de (kwalitatieve) beantwoording van de voorgelegde meldingen coördineert en de doorlooptijd van de meldingen bewaakt. Wanneer de 3elijn niet over (voldoende) informatie beschikt om de klantvraag te kunnen beantwoorden, wordt deze vraag voorgelegd bij een specialist/deskundige. Ook wel de 4elijn genoemd.

4de lijn: De 4elijn is de specialist/deskundige die vanuit de 3elijn een klantvraag toegestuurd krijgt.

Routing: De routing werkt als volgt. De klantvraag komt eerst bij de 1elijn terecht. Indien zij deze vraag niet kunnen beantwoorden wordt het doorgestuurd naar de 3elijn. Indien de 3elijn deze vraag ook niet kan beantwoorden wordt het doorgestuurd naar de 4elijn. Vervolgens stuurt de 4elijn antwoord naar de 3elijn. De 3elijn maakt er een klantgericht/publieksgericht antwoord van. Daarna stuurt de 3elijn dit antwoord terug naar de 1elijn, waarop de 1elijn het antwoord verstuurt naar de klant. Zie ook onderstaand schema.

Bij uitzondering neemt de 3elijn of 4elijn zelf contact op met de klant. De 1elijn moet wel op de hoogte gebracht worden hierover. Dit gehele proces verloopt middels het meldingssysteem SAM.



De gouden regels van de Landelijke Informatielijn

De gouden regels voor een publieksgericht en leesbaar antwoord.

1. Geef antwoord op de vraag/vragen

Een kwalitatief goede melding begint met correcte formulering van de vraag. "Wat is precies de vraag van de klant?". Je kunt onmogelijk een correct antwoord aan de melder geven, als de vraag onduidelijk is! Indien de klantvraag niet duidelijk is kan je contact opnemen met de klant om de vraag te verduidelijken en de ontbrekende gegevens op te vragen.

Naast het goed noteren van de vraag, betekent dat ook goed lezen en interpreteren. Het kan helpen voor jezelf een samenvattende regel te maken over wat de klant nu precies wil weten, zeker als de klant erg uitvoerig is geweest in zijn vraagstelling.

Als er meer vragen gesteld zijn, geef dan ook op alle vragen antwoord. Voor de 1e lijn: hanteer de afgesproken KIF-regels (Klant Interactie Formule). Noteer het telefoonnummer en e-mailadres zodat extra informatie over de vraag kan worden ingewonnen. Maak duidelijk aan de 3de lijn of de melding een inhoudelijke reactie vereist, of alleen ter informatie is. Vraag waarom iemand de vraag stelt, dit heeft namelijk gevolgen voor de manier van beantwoorden van de melding.

2. Schrijf een concreet antwoord

Geef (indien mogelijk) concreet antwoord op de vraag. Draai er niet omheen. (Geef een datum of tijdsbestek aan waarin werkzaamheden/reparaties etc. gepland staan. Wanneer dit mogelijk verschoven wordt in verband met weersomstandigheden, schrijf dat ook.) Als er geen concreet antwoord gegeven kan worden moet er een goede onderbouwing bij zitten waarom niet. Bijv. vanwege planning, geld etc.

Het antwoord: "*we gaan het bekijken*" is geen concreet antwoord op de vraag. Dit geeft de melder geen houvast voor een oplossing. Geef zo snel mogelijk antwoord op de vraag i.p.v. eerst te beginnen met bijvoorbeeld een stuk achtergrondinformatie.

Beter is: "In oktober onderzoeken wij of de scherpe bocht de verkeersveiligheid in gevaar brengt.

De zin: "*Met regelmaat worden de wegen onderzocht op stroefheid. Aan uw melding zullen we extra aandacht besteden.*" Roept nieuwe vragen op: welke regelmaat of wat voor aandacht?

3. Gebruik geen jargon en afkortingen

Geef antwoord op het niveau van de klant. Als medewerker bij Rijkswaterstaat brengt je werk "technische" kennis en jargon met zich mee. Deze kennis ontbreekt vaak bij de klant. Schat in wie je voor je hebt en leg een situatie zo uit dat je zeker weet dat de klant het begrijpt.

Een uitzondering is natuurlijk als de klant zelf de termen in zijn vraag gebruikt.

Afkortingen: De afkortingen VRI, DRIP of GRIP zijn voor ons werkzame begrippen. Voor onze klant echter niet. Schrijf één keer het begrip voluit (tussen haakjes de afkorting erachter), dan kun je daarna de afkorting gebruiken. Dit geldt ook voor een telefoongesprek:

gebruik deze woorden één maal voluit en gebruik dan de afkorting.

Jargon: De klant weet niet wat bijvoorbeeld "zonk" in het wegdek is. Bij kunstwerk zal de klant niet aan een brug of tunnel denken. Voorkom dat je taalgebruik nieuwe vragen oproept. Als jargon onvermijdelijk is, leg dan uit wat de betekenis ervan is.

4. Wij zijn Rijkswaterstaat

Schrijf vanuit Rijkswaterstaat. Dat betekent dat wij antwoord geven vanuit de wij-vorm en vanuit het perspectief van Rijkswaterstaat. Bijvoorbeeld: Wij werken aan de weg of Rijkswaterstaat werkt aan de weg.

De klant kent onze organisatiestructuur niet en zal niet weten wat het betekent als iets aan het district of aan de regionale dienst is doorgegeven.

Fout: "De bewuste locatie valt binnen het beheergebied van het Wegedistrict".

Gebruik andere partijen niet als excuus, houdt de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij Rijkswaterstaat tenzij het voor de klant nuttig is te weten wie iets heeft gedaan. Wij geven nooit de aannemer of een derde partij de schuld. Ondanks dat de markt tegenwoordig het uitvoerend werk doet, zijn wij volgens het burgerlijk wetboek uiteindelijk verantwoordelijk voor/aanspreekbaar op wat de aannemer doet.

Fout: "Wij spreken de aannemer hierop aan."

Indien je in een reactie naar een melder de aannemer in beeld wilt brengen, moet je duidelijk maken dat de verantwoordelijkheid bij Rijkswaterstaat ligt. Bijvoorbeeld: Rijkswaterstaat zal, in samenwerking met de aannemer, zorgen voor verbetering van deze situatie / herstel van de schade aan het wegdek / dat deze werkwijze in de toekomst niet meer voorkomt.

Wij geven geen telefoonnummers en/of e-mailadressen van RWS medewerkers en aannemers aan de klant, tenzij de betrokken medewerker/aannemer aangeeft benaderd te mogen worden ten behoeve van de relatie.

5. Vermijd taalgebruik dat iets veronderstelt

Gebruik geen stellingtaal. Gebruik geen woorden als "misschien", "waarschijnlijk" of "mogelijk", dit roept vragen op bij de klant. De klant wil een duidelijk ja of nee. Wees krachtig en zeker over wat je communiceert.

Als blijkt dat de klacht van de weggebruiker terecht is en dat komt door een (communicatie)fout, dan kun je dit in sommige gevallen het beste toegeven. Schat wel in of dit een situatie is waarin je excuus juridische consequenties kan hebben. Dan is het beter om even bij een jurist na te vragen of je je antwoord zo kunt versturen.

Fout: Wij hopen dat de Ketelbrug wellicht over misschien drie dagen hoogstwaarschijnlijk geopend gaat worden. Wij weten dit echter niet zeker.

Goed: Voor zover nu bekend blijft de Ketelbrug de komende 4 dagen gesloten voor vaarwegverkeer.

6. Schrijf kort en bondig

Maak krachtige en korte zinnen met een duidelijke opbouw en structuur. Voorkom dat je meerdere keren hetzelfde vertelt. Schrijf geen lange zinnen.

7. Schrijf in actieve vorm

Schrijf in actieve taal. Gebruik zo min mogelijk werkwoorden in een zin. De werkwoorden zullen en worden kun je vaak weglaten.

Dus niet: De situatie zal door Rijkswaterstaat bekeken worden. **Maar:** Rijkswaterstaat bekijkt de situatie.

Of: U zal worden teruggebeld door de heer X. **Maar:** De heer X belt u terug.

8. Schrijf foutloos!

Vanzelfsprekend: schrijf foutloos Nederlands. Let op de spelling van woorden en op de d's en t's. Maak het leesbaar! Gebruik punten en komma's, spaties en alinea's. Zorg dat de zinnen grammaticaal juist zijn.

9. Richt je tot de klant:

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor een kwalitatief goed antwoord. Daar hoort gepaste empathie ook bij. Let bij het toepassen van empathie op wat er wel of niet gezegd mag worden. Toon empathie maar erken geen schuld vanuit Rijkswaterstaat. Leg je antwoord bij twijfel voor aan een jurist. Empathie houdt bij de beantwoording niet in dat je Rijkswaterstaat of collega's in een negatief daglicht zet.

Dus niet: Rijkswaterstaat is inderdaad erg laks en wij begrijpen uw woede.

En ook niet: Onze collega is inderdaad niet klantvriendelijk, en u heeft groot gelijk om hier een klacht over in te dienen.

Maar wel: Wij begrijpen dat het erg vervelend is dat er waterschade is ontstaan.

De eerstelijns is de laatste schakel in het proces die het antwoord nog (minimaal) redigeert. Zij herschrijft het antwoord niet. Daarom is het van belang dat je je als 3de of 4de lijner in de beantwoording van de melding tot de klant richt. In het standaardformat voor de beantwoording bedanken we de klant voor het contact opnemen met Rijkswaterstaat, en in het format staat tevens al een ondertekening.

Niet: Beste voorlichter, je mag de klant laten weten dat de verlichting volgende week wordt gerepareerd.

Maar wel: We repareren de verlichting volgende week.

Zie in de bijlage een voorbeeld van een beantwoording geheel conform de gouden regels.

toelichting op de gouden regels van de Landelijke Informatielijn

1. Geef antwoord op de vraag/vragen

In de samenvattingsregel moet concreet een vraag staan. Dit geldt ook bij het uitzetten van een taak anders wordt de taak afgewezen.

Let op: controleer goed de kennisbank om te kijken of er aanvullende informatie nodig is.

8. Schrijf foutloos!

De eerste lijn mag kleine grammaticale fouten zelf corrigeren en het aangepaste antwoord naar de klant sturen. Let wel op dat de zinsopbouw hierdoor niet verandert. Meldingen waar dit soort fouten in voorkomen leg je niet opnieuw voor aan de 3e lijn en hiervoor vul je niet het feedbackformulier in.

- De 3e lijn is samen met de 4e lijn volledig verantwoordelijk voor de inhoud van het antwoord.
- Meldingen zonder heldere concrete vraag worden ter info aangenomen of krijgen een verzoek om verduidelijking. Meldingen met uitingen van frustratie en grof taalgebruik worden direct afgesloten.

VOORBEELD KLANTMELDING:



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Geachte heer/mevrouw,

U heeft een melding gedaan bij Rijkswaterstaat.
Hartelijk dank hiervoor.

Uw melding

Afgelopen vrijdag 11 augustus 2017 reed ik rond 20.00 uur over de A2. Ik kwam uit Utrecht en ik reed richting Amsterdam. Ter hoogte van de afslag Breukelen lag een groot voorwerp op de weg. Het leek op een bumper van een auto en het lag op de middelste rijstrook. Toen ik daar overheen reed hoorde ik een enorme klap! Van de schrik schoof ik naar een andere rijstrook met de auto, waardoor ik tegen de zijkant van een andere auto aankwam. We zijn er gelukkig met de schrik van af gekomen, maar zoals u wellicht begrijpt was dit een zeer nare ervaring! Mijn auto is zwaar beschadigd geraakt, en nu wil ik graag weten of en waar ik deze schade kan verhalen. Kunt u mij verder informeren hierover?

Onze reactie

Wij begrijpen dat dit een erg vervelende situatie is geweest en dat u geschrokken bent. Fijn om te lezen dat u er met de schrik van af gekomen bent.

Wanneer de schade wordt veroorzaakt door een voorwerp of onderdeel (zoals een band of bumper) dat van een voertuig is gevallen, dan kunt u een claim indienen bij het Waarborgfonds Motorverkeer. Het staat u als weggebruiker altijd vrij om een claim in te dienen, dit wil echter niet betekenen dat de claim ook wordt gehonoreerd.

Wij kunnen voor u nagaan of wij een voorwerp hebben aangetroffen op een rijksweg. Indien dit het geval is, dan kunt u deze informatie ook doorgeven aan het Waarborgfonds. Zij zullen u verder informeren over de verdere afhandeling. U ontvangt binnen 10 werkdagen een reactie van ons, waarin staat aangegeven of wij wel of niet kunnen bevestigen dat wij een voorwerp hebben aangetroffen op de A2 ter hoogte van de afslag Breukelen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Landelijke Informatielijn Rijkswaterstaat