



15

Uit de praktijk

Klant Contact Centrum van Justis: jaarlijks ruim 118.000 vragen per telefoon en e-mail

Justis, de screeningsautoriteit, werkt aan een veiliger en rechtvaardiger samenleving door het screenen van personen en organisaties. Jaarlijks geeft Justis ongeveer 800.000 Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG) af en daarnaast ook nog vergunningen, adviezen en risicomeldingen. Het Klant Contact Centrum (KCC) staat klaar om alle binnenkomende vragen van burgers en organisaties te beantwoorden met als doel de klant duidelijkheid te bieden.

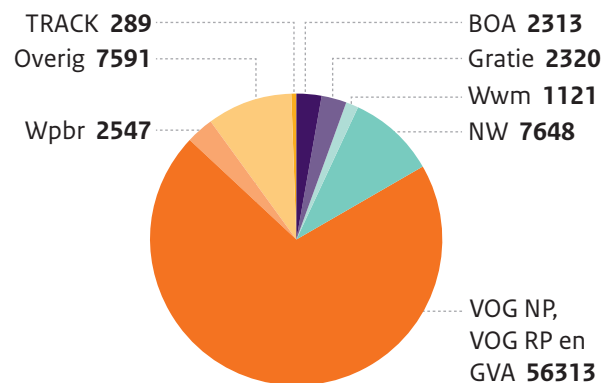
Ongeveer 10 medewerkers beantwoorden iedere werkdag tussen 09:00 – 17:00 uur alle binnenkomende vragen via de telefoon of e-mail. Deze klantadviseurs van het KCC handelen maandelijks gemiddeld 6.400 telefoongesprekken af en beantwoorden ruim 3.200 e-mailberichten. Het betreft vragen over de onderwerpen: Verklaring Omtrent het Gedrag voor natuurlijke personen (VOG NP) en de Verklaring Omtrent het Gedrag voor rechtspersonen (VOG RP), Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), Naamswijziging (NW), Gratie, Buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA), Wet particuliere beveiliging en recherchebureaus (Wpbr), Toezicht op Rechtspersonen en Garantstellingsregeling Curatoren (afdeling TRACK) en Wet wapens en munitie (Wwm).

Klantvragen

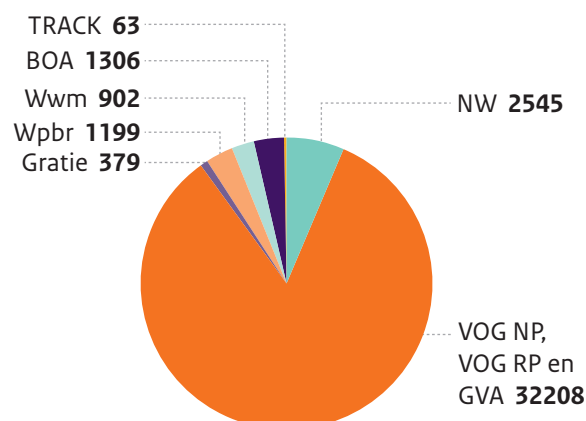
De VOG is het meest aangevraagde product van Justis. Daar komen dan ook de meeste vragen via telefoon en e-mail over binnen. Ruim 66% van alle binnenkomende telefoongesprekken en 83% van alle binnenkomende e-mails in 2014 had betrekking op de VOG NP, VOG RP en GVA (zie figuur 1 en 2).

De vragen over de VOG NP zijn weer onder te verdelen in klantvragen met thema's zoals navraag status, procedure, bezwaarschiften en VOG voor de kinderopvang (zie figuur 3).

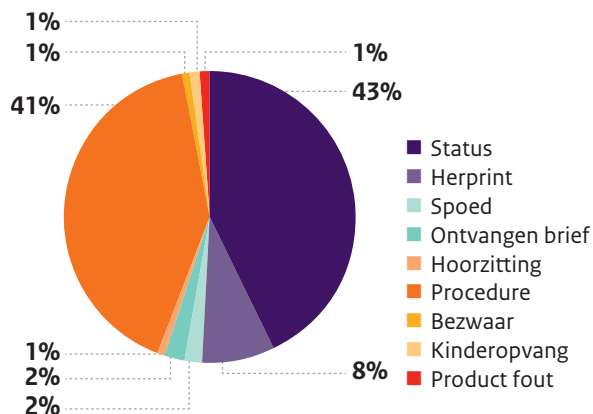
Figuur 1: Ontvangen telefonische vragen 2014



Figuur 2: Ontvangen vragen per e-mail in 2014



Figuur 3 Overzicht klantvragen VOG NP in 2014



Bescherming privacy klanten

Het KCC streeft ernaar alle vragen zoveel mogelijk direct af te handelen. Bij beantwoording van die vragen staan de klant en de dienstverleningsbehoefte centraal. Toch is het niet altijd mogelijk om de vraag (meteen) te beantwoorden.

Het KCC is in de verstrekking van informatie en beantwoording van vragen gebonden aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Om de aanvrager te beschermen mag persoonsgebonden informatie alleen worden verstrekt aan de aanvrager of een gemachtigde van de aanvrager. Het is dus belangrijk dat klanten tijdens het telefonisch contact persoonsgegevens en het aanvraagnummer bij de hand houden. Zonder die gegevens mag de klantadviseur geen informatie verstrekken.

Bij vragen over lopende en/of complexe zaken, bijvoorbeeld bij gratieverzoeken, kan de klantadviseur niet direct antwoord geven. De klantadviseur neemt dan contact op met de afdeling die de zaak behandelt.

En sommige vragen kunnen niet afgehandeld worden zonder dat eerst een verzoek is ingediend. Vragen zoals: 'Ik ben drie jaar geleden veroordeeld voor mishandeling, kan ik nu nog een VOG krijgen?', kan het KCC niet beantwoorden omdat alleen de behandelende afdeling van de VOG-aanvragen die afweging kan maken vanuit de screeningsexpertise van die afdeling. Daarvoor moet dus eerst een VOG-aanvraag worden ingediend.

Klanttevredenheid

Justis laat jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) uitvoeren. In 2013 werd de dienstverlening van het KCC in het klanttevredenheidsonderzoek gemiddeld met een 7 beoordeeld. Met name de klantvriendelijkheid en informatieverstrekking door de klantadviseurs werd hoog gewaardeerd. Daarnaast wordt gericht gekeken naar het soort vragen dat telefonisch en via e-mail bij het KCC binnenkomt. Die informatie wordt gebruikt om de inhoud en veel gestelde vragen op www.justis.nl aan te passen op de informatiebehoefte van de klant. Zo werkt het KCC continu aan verbetering van de dienstverlening.