

De 8 B's van een kwaliteitsvolle dienstverlening in meldpunten discriminatie en racisme

1. Bekend

Het bestaan van de dienstverlening is bekend bij de klant-gebruikers, tzt de mensen die er potentieel (nuttig) gebruik moeten of willen van maken.

Concreet: zowel het bestaan van het meldpunt als de locatie (eventueel digitaal en/of telefonisch) en de weg erheen zijn bekend bij het publiek.

2. Bereikbaar

De dienstverlening is makkelijk bereikbaar voor de klant-gebruikers. Ofwel fysiek 'nabij' of 'eenvoudig' (laagdrempelig) digitaal te contacteren en te gebruiken.

Concreet het meldpunt is makkelijk bereikbaar: digitaal, fysiek, telefonisch. Dit impliceert dat de gebruikte informatiekkanalen (zoals website, meldingsformulieren, het keuzemenu bij telefoonoproepen) geen extra drempel vormen voor mogelijke melders.

3. Beschikbaar

De dienstverlening is breed beschikbaar in tijd & ruimte. M.a.w. comfortabele openingsuren en voldoende personeel, niet enkel in de fysieke servicepunten maar evengoed de telefonische dienstverlening.

Concreet: het meldpunt is maximaal beschikbaar voor contactnames. bij telefoonoproepen) geen extra drempel vormen voor mogelijke melders.

4. Bruikbaar

De dienstverlening (en de verstrekte info) is bruikbaar voor de vraag (om informatie of assistentie) of probleem waarmee de klant-gebruiker zich tot de dienst richt.

Concreet: het meldpunt is maximaal bevoegd voor meldingen, m.a.w. de gebruikers worden niet van het kastje naar de muur gestuurd.

5. Betrouwbaar

De dienstverlening, tzt de verstrekte antwoorden zijn correct. Dat impliceert bv dat een onderliggend kennissysteem er voor zorgt dat de medewerkers vlot de correcte informatie kunnen vinden en aan de klant-gebruiker kunnen bezorgen.

Concreet: de melders kunnen er op rekenen dat de informatie die ze geven discreet wordt behandeld en dat de handelingen (feedback – adviezen –registraties) van het meldpunt betrouwbaar (dus correct) zijn.

6. Begrijpbaar

De verstrekte informatie (of advies) wordt in voor de klant-gebruiker begrijpelijke taal geformuleerd.

Concreet: de procedures en de informatie die door de medewerkers van het meldpunt verstrekt worden zijn wars van juridisch en ambtelijk jargon en maximaal aangepast aan de taal van de melders.

7. Betrokken

De dienstverlening, in dit geval de dienstverlener(s) trekken zich de vraag van de klant-gebruiker aan en ze proberen naar best vermogen te zorgen voor een antwoord of oplossing. De dienstverlener zorgt ervoor dat de klant een (perspectief op een) oplossing krijgt.

Concreet: de medewerkers van het meldpunt tonen zich oprecht geïnteresseerd in wat de melder (slachtoffer of omstaander) te melden heeft. Onder 'betrokkenheid' situeren zich ook de elementen 'Begrip' voor het standpunt van de melder en 'Bereidheid' om gevolg te geven aan de melding. (Waardoor er de facto sprake is van 10 B's i.p.v. 8.)

8. Betaalbaar

De eventuele financiële kosten om gebruik te kunnen maken van de dienstverlening vormen geen noemenswaardige drempel voor de klant-gebruiker.

Ps – het gaat niet enkel om rechtstreekse kosten maar evengoed om kosten gerelateerd aan de verplaatsing, parking, kinderopvang, telefoon, eigen IT-materiaal, enz...

Concreet: de dienstverlening van het meldpunt is niet enkel gratis, ze vergt van de melders evenmin bijkomende financiële inspanningen.