



**Asker kommune:**

## **Økt kvalitet til våre kunder**

**Asker kommune var midt i arbeidet med sertifisering etter ISOs kvalitetsstandarder da det kom invitasjon fra Standard Norge om å delta på et informasjonsmøte angående oppstart av et standardiseringsprosjekt for kundesentertjenester.**

- Blant annet på grunn av min rolle i sertifiseringsarbeidet, ble jeg bedt om å delta på vegne av Asker kommune, sier Mette Wiik ved Servicetorget i kommunen.

På det første møtet ble hun valgt av gruppen til å representere Norges deltakere i det europeiske prosjektet, og gikk dermed aktivt inn i komiteen CEN/TC 375 Customer Contact Centres.

- At jeg ble pekt ut, tror jeg skyldes at jeg var engasjert i temaet, stilte spørsmål og hadde kommentarer til et utkast vi hadde fått oversendt.

- Dette har vært et spennende og lærerikt arbeid, fortsetter Wiik. En av mine arbeidsoppgaver i kommunen er å være internrevisor. Arbeidet med denne standarden har gitt meg dypere forståelse for hvor viktig dette er, og hvor god kvalitet som kan vokse frem i en bedrift ved å etterleve en godt utarbeidet standard. Videre har jeg fått lære mye om samarbeid med mange forskjellige nasjoner, og om hvor ulike de enkelte lands politikk og tankesett kan være.

Ved å engasjere seg i dette standardiseringsprosjektet mener Wiik at Asker kommune har fått delta i et viktig arbeid for et bedre kvalitetsprodukt for Europa.

- Jeg velger å tro at jeg også har tatt med meg noe av dette tilbake til min egen virksomhet gjennom refleksjon og erfaring, sier hun.

**”Personlig blir jeg veldig provosert av dårlige kundebehandlere. Jeg har lenge savnet en standard på kundesentertjenester.”**

- Engasjementet i dette arbeidet har gjort at jeg har blitt kjent med andre som driver kundekontaktsentre i Norge, og jeg har knyttet kontakter i Europa. Jeg har også blitt bedre kjent med Standard Norge.

Mette Wiik synes det skal bli spennende å se hvordan kundesentre



# Kundesenter tjenester



Foto: Andrés Rodríguez

i offentlig virksomhet kan etterleve standardens normer og retningslinjer.

I Asker kommune pågår for tiden et strategisk prosjekt kalt Medarbeiderutvikling og kulturbygging. En viktig del av prosjektet dreier seg om service.

- Hensikten er å få etablert en servicekultur som skal prege vårt møte med innbyggere, brukere, politikere og hverandre, sier Wiik. Nå gleder vi oss til å se på hva som kommer ut av den nye standarden for kundesentertjenester, og se mulighetene for å etterleve den på sikt. Jeg tror på at dette kan øke kvaliteten for våre kunder, avslutter Mette Wiik.



**Standard Norge**  
Strandveien 18  
Postboks 242  
1326 Lysaker

telefon 67 83 86 00  
telefaks 67 83 86 01  
info@standard.no  
www.standard.no

**Fakta:**

Asker kommune i Akershus fylke har 53 700 innbyggere (per 1. januar 2009) og 2651 årsverk (2008). Kommunen har et areal på 100 kvadratkilometer, og ligger helt vest i fylket.

Visjon: Asker – mulighetenes kommune.  
Verdier: Troverdighet, åpenhet og gjensidig respekt.  
www.asker.kommune.no



Mette Wiik