



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van:	-	Ons kenmerk:	2025-005495
Uw kenmerk:	-	Contact:	Martijn Wols
Bijlage(n):	-	Doorkiesnummer:	0180451787
		E-mailadres:	m.wols@ridderkerk.nl
		Datum:	31 januari 2025

Betreft: Dienstverlening Klantcontactcentrum (KCC) 2024

Geachte raadsleden,

In 2024 is Ridderkerk een eigen Klantcontactcentrum (KCC) gestart. Graag delen wij de resultaten en ervaringen van dit eerste jaar met u.

Dienstverlening KCC

De gemeente Ridderkerk is goed bereikbaar op telefonie, Social Media, Whatsapp en via contactformulieren. In 90% van de gevallen ontvangt een inwoner een eerste reactie via het KCC, of een beschikbare vakspecialist. In 10% van de gevallen maakt het KCC een (intern) terugbelverzoek. Inwoners beoordelen onze gemeente in ruim 80% van de gevallen als goed of voldoende.

Resultaten

In 2022 en 2023 nam het KCC van de BAR-Organisatie zo'n 120.000 binnenkomende telefoongesprekken per jaar aan. Daarvan was ongeveer 40% voor Ridderkerk. De klantcontacten waren verdeeld tussen 2 KCC teams die verschillende onderwerpen behandelden.

Ridderkerk werkt met één KCC, met uitzondering van het secretariaat van het Wijkteam. In 2024 voerde het KCC 38.249 inkomende gesprekken. Inwoners stonden gemiddeld 61 seconden in de wacht voordat zij een medewerker aan de lijn kregen. Tijdens het wachten horen inwoners teksten die naar de mogelijkheden op de website of Whatsapp verwijzen. Ongeveer 10% van de bellers hangt op voordat ze naar een medewerker worden doorverbonden. In 2022 en 2023 is er door één van de KCC teams flink geïnvesteerd in een betere bereikbaarheid. Deze werkwijze is de blauwdruk geworden voor het KCC van Ridderkerk. De bereikbaarheid in 2024 is daarom voor een gedeelte van de onderwerpen vergelijkbaar met 2023. Waar inwoners met een vraag over inkomen of de WMO in 2023 circa 2 minuten in de wacht stonden, worden zij nu geholpen rond de minuut. Naast de telefonische contacten handelt het KCC wekelijks ruim 150 digitale contacten af via Whatsapp, Social Media of contactformulieren. Het KCC reageert op werkdagen in de regel binnen 24 uur op Whatsapp en geeft binnen 48 uur een eerste reactie op een contactformulier.



Klanttevredenheid

Sinds oktober 2024 meet het KCC continu de klanttevredenheid, zowel na telefonisch contact als na Whatsapp-gesprekken. In het laatste kwartaal gaven 217 respondenten de gemeente een gemiddeld rapportcijfer van 7,4. De ontvangen feedback wordt gebruikt om de dienstverlening verder te verbeteren. De website wordt aangepast waar nodig, ook wordt contact gezocht met verschillende vakteams om onduidelijkheden weg te nemen voor inwoners.

Ontwikkelingen

De medewerkers van het KCC beantwoorden een breed scala aan vragen. Hierin is een verschuiving zichtbaar: routinematige werkzaamheden nemen af, terwijl complexe vragen toenemen. Om het KCC toekomstbestendig te maken, wordt er ingespeeld op deze ontwikkeling. Teamleden zijn waar mogelijk zelf verantwoordelijk, wat snelle reacties mogelijk maakt. Het team bewaakt werkstromen en resultaten, en schaaft bij drukte met elkaar op. Bij minder druk ondersteunt het KCC andere teams, bijvoorbeeld door het uitreiken van documenten aan de balie. Een prettige samenwerking met andere teams is essentieel. Het KCC deelt klantsignalen om andere teams te ondersteunen en kijkt proactief vooruit. Begin 2025 verwacht het KCC bijvoorbeeld de eerste adviezen over het gebruik van kunstmatige intelligentie in de werkprocessen. Het merendeel van het huidige KCC-team is halverwege 2024 gestart. Dankzij hun persoonlijke kwaliteiten en aanpassingsvermogen blijven de resultaten, ondanks een breder takenpakket en kortere werkervaring, voldoen aan de verwachtingen.

Wij vertrouwen erop u voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris



mevr. M. Kitselar

de burgemeester,



dhr. C.A. Oosterwijk