GEMEENTE
RIDDERKERK

Aan de leden van de gemeenteraad van Ridderkerk

Uw brief van:	-	Kenmerk:	
Uw kenmerk:	-	Contactpersoon:	Mevrouw Z. Kortleven
Bijlage(n):	Jaarcijfers Dienstverlening Ridderkerk 2014 Acties Actieplan	Domein:	Publiek
		Doorkiesnummer:	14 0180
Onderwerp:	Dienstverlening	Datum:	5 - MAART 2015

Geachte raad,

Via deze weg willen wij u informeren over de dienstverlening in 2014 van de Frontoffice aan onze inwoners, bedrijven en instellingen. Eerst lichten wij u de start van het BAR KCC toe en de opstartproblemen die daar bij kwamen kijken. Vervolgens lichten wij u toe welke acties er zijn ondernomen deze problemen te verhelpen en het effect dat deze acties hebben gehad op de wachttijden. Verder wordt kort toegelicht hoe de dienstverlening in het Servicecentrum in 2014 is verlopen en tenslotte informeren wij u over het feit dat het werken op afspraak in het Servicecentrum is uitgebreid.

Start BAR KCC
In april 2014 is er binnen de BAR-organisatie gestart met het zogenoemde BAR klantcontactcentrum (KCC). Binnen het BAR KCC vallen de publieksbalies van de 3 gemeenten, de recepties en een gezamenlijk callcenter. Dit callcenter bevindt zich in het gemeentehuis van Barendrecht en hier komen alle telefoongesprekken naar de algemene nummers van de 3 gemeenten binnen. Insteek is om vragen waar mogelijk direct in het callcenter te beantwoorden, dit was voor de start van het BAR KCC nog niet op die manier geregeld. Toen werden de gesprekken allemaal één op één doorgezet naar de vakafdeling.

Verkorten wachttijden voor bellers
Bij de start van het BAR callcenter deed zich een in het oog springend probleem voor: de wachttijden bij het callcenter waren te lang. Om dit probleem aan te pakken is het Actieplan ´Dienstverlening doen we samen!´ opgesteld. In dit plan is beschreven welke oorzaken aan het probleem ten grondslag lagen en welke acties in gang zouden worden gezet. De beschreven oorzaken hiervoor waren:

- *De bereikbaarheid binnen de organisatie en de informatie over wie waar over gaat en wat er naar de buitenwereld wordt gecommuniceerd moest worden verbeterd*
  Het lukte op bepaalde momenten niet de vele telefoongesprekken die bij het callcenter binnenkomen goed te verwerken. Het callcenter had hinder van het feit dat de nieuwe afdelingen nog druk bezig waren met het verdelen van taken en het inrichten van de processen. Ook de overstap naar een nieuwe telefooncentrale per 1 april 2014, met daarbij volledig mobiel werken, ging niet vanzelf. Het was voor medewerkers erg wennen aan de nieuwe manier van werken en telefoneren, wat er eveneens voor zorgde dat de bereikbaarheid tijdelijk niet op orde was.Tijdens piekmomenten liep de wachttijd voor bellers te veel op. Een belangrijke oplossing voor dit probleem is het goed kunnen doorzetten van gesprekken naar de vakafdelingen. Belangrijk

*Over een aantal maanden is het bezoekersaantal geëxtrapoleerd aan de hand van de maanden waarvan de cijfers wel bekend zijn. Dit i.v.m. de overstap naar een nieuwe klantgeleidingssyteem in juni.

hiervoor is dat de vakafdeling bereikbaar is; gesprekken overneemt; dat bekend is wie waar over gaat en wanneer de betrokkene bereikbaar is en dat het KCC wordt geïnformeerd als er 'extern' wordt gecommuniceerd over gemeentelijke activiteiten waarbij telefonische vragen van burgers te verwachten zijn.

- *De bedrijfsvoering binnen het callcenter moest worden doorontwikkeld*
  In het callcenter moet de vaardigheid van medewerkers voor het werken in een callcenter verder worden verbeterd. Medewerkers met verschillende achtergronden moesten zich het werken in een callcenter steeds meer eigen gaan maken.

- *Er waren specifieke technische problemen die invloed hadden op de bereikbaarheid*
  Hierbij valt te denken aan problemen met het instellen de telefoon, de sterkte van het telefoonsignaal in de kantoren en de beschikbaarheid van inlogaccounts voor tijdelijk personeel.

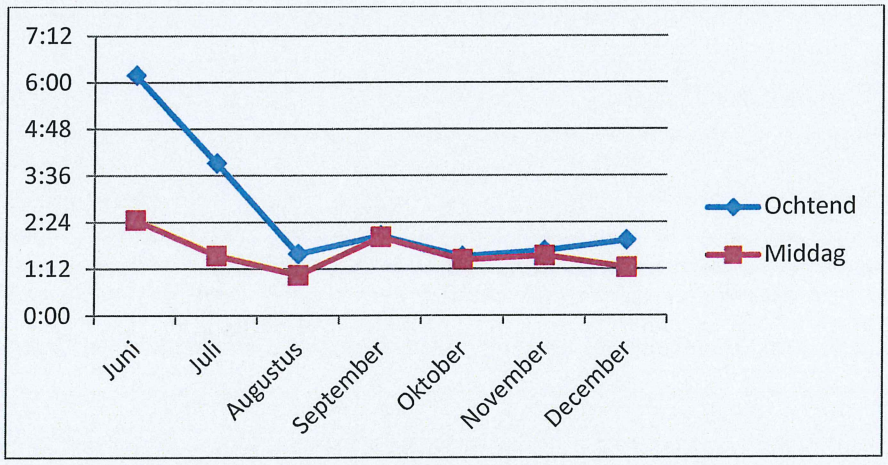
- *Houding en gedrag binnen de organisatie ten aanzien van bereikbaarheid moesten veranderen*
  Er was binnen de organisatie nog niet voldoende discipline om bereikbaar te zijn en telefoongesprekken van het callcenter aan te nemen. Soms worden afdelingsactiviteiten zo georganiseerd dat de afdeling telefonisch niet bereikbaar is. Van het management wordt verwacht dat zij actief sturen op goede bereikbaarheid binnen de organisatie. Ook binnen het callcenter is hier extra aandacht voor, bijvoorbeeld het onderling afstemmen van de rustmomenten.

Overzicht acties verbeteren bereikbaarheid en wachttijden
In het Actieplan 'Dienstverlening doen we samen!' zijn verschillende acties benoemd, die in de loop van 2014 zijn uitgevoerd. Deze acties moesten resulteren in het terugbrengen van de wachttijden. De acties varieerden van filmpjes die gemaakt zijn ter verduidelijking van het gebruik van Business Connect (de telefooncentrale) tot het meedraaien van verschillende bestuurders en het management in het callcenter. Al deze acties hebben er toe bijgedragen dat de wachttijden sterk verbeterd zijn. Een volledig overzicht van de uitgevoerde acties is terug te vinden in de bijlagen bij deze brief (Acties Actieplan 'Dienstverlening doen we samen!').

Verloop wachttijden
In het tweede kwartaal van 2014 liepen de wachttijden op van gemiddeld ruim 2 minuten naar meer dan 4 minuten in juni. Naast de eerder genoemde oorzaken voor de lange wachttijden, zorgt ook het telefonisch spreekuur voor Sociale Zaken in de ochtenden voor veel bellers en daardoor soms lange wachttijden.

Nadat de verschillende, eerder beschreven acties in het 3de kwartaal in gang zijn gezet, vertonen de wachttijden een sterke daling. In het 4de kwartaal stabiliseert de gemiddelde wachttijd zich rond de 1½ minuut. In de bijlage vindt u de precieze callcentercijfers over 2014.

*Over een aantal maanden is het bezoekersaantal geëxtrapoleerd aan de hand van de maanden waarvan de cijfers wel bekend zijn. Dit i.v.m. de overstap naar een nieuwe klantgeleidingssyteem in juni.



Bezoekers op afspraak snel geholpen
Er zijn het afgelopen jaar aan de balie naar schatting meer dan 30.000* bezoekers ontvangen. Van deze bezoekers kwam gemiddeld iets meer dan de helft op afspraak langs. Er wordt sinds 1 januari 2014 vanaf 12:00 uur op afspraak gewerkt. Ook is het sinds juni mogelijk digitaal een afspraak te maken zonder het gebruik van DigiD. Dit verklaart dat inmiddels meer dan 50% van de bezoekers op afspraak langs komt. Gedurende het werken op afspraak werd de norm van 90% van alle bezoekers binnen 10 minuten het afgelopen jaar ruimschoots gehaald. De wachttijden zijn het hoogst tijdens het de vrije inloop. De norm van 90% van alle bezoekers binnen 15 minuten geholpen is tijdens de vrije inloop helaas niet gehaald. Dit krijgt het komende jaar extra aandacht.

Verbouwen balies
Dit jaar zullen de balies worden verbouwd. Er zal een arbo-technisch verantwoorde werkplek voor de medewerkers worden gecreëerd waar de bezoeker zich welkom voelt en op goede wijze kan worden geholpen. Tijdens deze verbouwing worden voorzieningen getroffen om de dienstverlening door te kunnen laten lopen, zodat een ieder hiervan zo min mogelijk hinder ondervindt.

In 2015 blijft er continue aandacht voor de bereikbaarheid en de wachttijden, zodat de inwoners, bedrijven en instellingen goed, en waar mogelijk nog beter, worden bediend. Als u interesse heeft een keer mee te komen kijken en luisteren in het callcenter, dan nodigen wij u via deze weg daar toe graag uit.

Wij vertrouwen er op u voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Het College van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris, de burgemeester,

dhr. H.W.J. Klaucke mw. A. Attema

*Over een aantal maanden is het bezoekersaantal geëxtrapoleerd aan de hand van de maanden waarvan de cijfers wel bekend zijn. Dit i.v.m. de overstap naar een nieuwe klantgeleidingssyteem in juni.