

Sector	: Bedrijfsvoering	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Personeel, Informatie en Facilitair	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Minke Weijers Tel.: (0495) 57 54 82	
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-008151

ONDERWERP

Stand van zaken telefonische bereikbaarheid

ADVIES

- Kennis nemen van de stand van zaken telefonische bereikbaarheid
- De raad informeren via de TILS-lijst

TOELICHTINGRelatie met vorig voorstel:

Geen

Algemeen:

Onlangs werden door raads- en collegeleden vragen gesteld over de telefonische bereikbaarheid. Deze vragen gingen over de algemene telefonische bereikbaarheid en specifiek de WMO. Graag brengen wij u middels bijgevoegde memo op de hoogte van de huidige stand van zaken.

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

geen

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGENBegrotingspost:

n.v.t.

Beschikbaar bedrag:

n.v.t.

Weert, 23 maart 2015 De directeur,	S		B	W	W	W	W
				HL	FvE	PS	GG
		akkoord					
		bespreken					
Behandeling uiterlijk in college van 31 maart 2015							

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

Beslissing d.d.:

Nummer: 11

De secretaris

Akkoord met advies

01 APR. 2015

Totaal aantal pagina's: 2
Pagina 1

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

❖ Raadsleden

Nadere specificatie:

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

❖ TILS-lijst

Nadere specificatie:

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

Wethouder H. Litjens, Portefeuillehouder J. Heijmans, directeuren sectoren Bedrijfsvoering B. Brinkman en Inwoners E. Croonenberg, ICT M. Derks, KCC M. Duret, WMO M. v/d Broeke

Extern:

Raadslid SP, dhr. A. Lobregt

BIJLAGEN

Openbaar:

Niet van toepassing

Niet-openbaar:

Niet van toepassing

Aan: Het college van Burgemeester en Wethouders	Sector: Inwoners
Van: Minke Weijers	Afd: Publiekszaken
Onderwerp: Stand van zaken telefonische bereikbaarheid	Datum: 23-3-2015
Zaaknummer (indien van toepassing): n.v.t.	

Aanleiding

Onlangs werden door raads- en collegeleden vragen gesteld over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente Weert in de eerste weken van dit jaar. Deze vragen gingen over de algemene telefonische bereikbaarheid en specifiek de WMO. Graag brengen wij u op de hoogte van de huidige stand van zaken.

Wat was er aan de hand met de telefonische bereikbaarheid?

Technische problemen telefooncentrale

De telefonische bereikbaarheid van de gemeente Weert was begin 2015 onvoldoende. Dit werd onder andere veroorzaakt door de vervanging van de telefooncentrale en een update van de software. Deze werkzaamheden hebben in de eerste weken van januari 2015 geleid tot technische problemen zoals het wegvallen van telefoontjes en doorverbindingen die niet tot stand kwamen. Klanten hadden daar last van en gaven signalen af over de slechte bereikbaarheid. Via de website heeft de gemeente hierover gecommuniceerd. Deze signalen zijn ook bij bestuur en gemeenteraad terecht gekomen.

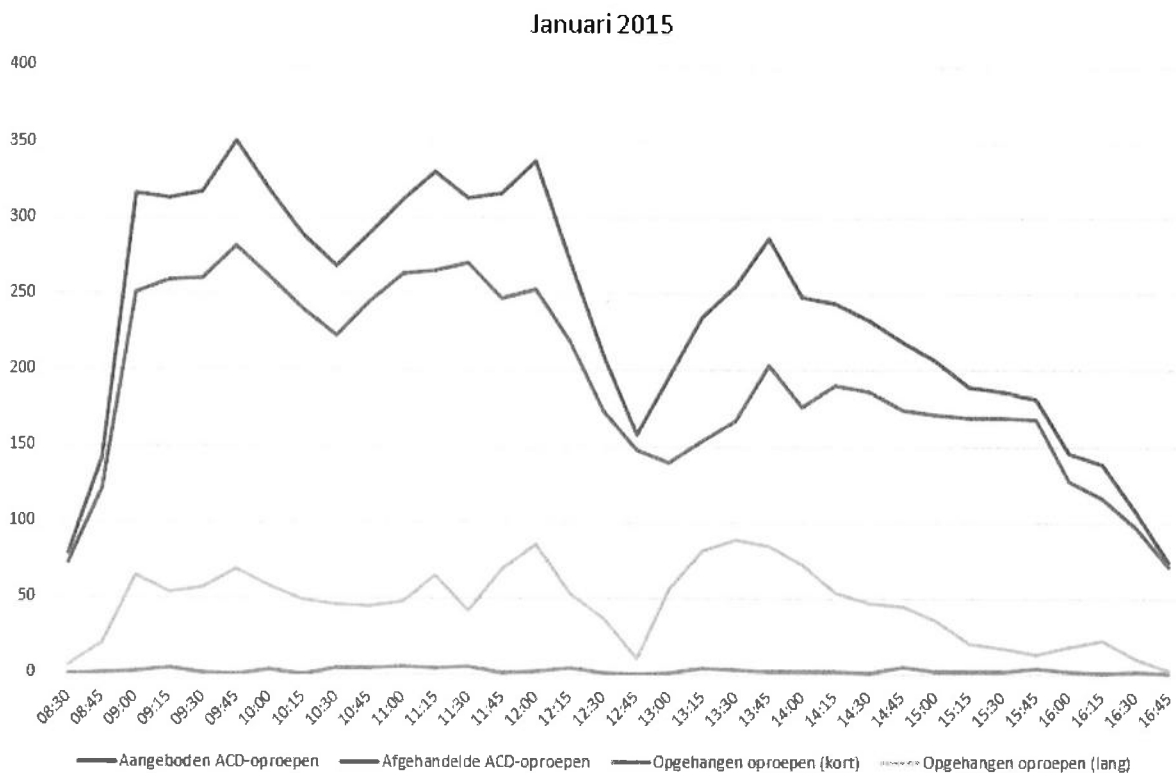
Veranderingen in de organisatie

Naast de technische problemen kwamen er meer telefoontjes binnen over de vertraagde uitgifte van de parkeervergunningen en de veranderingen bij belastingen (BSGW) en de decentralisaties jeugd, participatie en WMO. Daar komt bij dat klanten de weg naar de nieuwe instanties nog niet weten te vinden en daarvoor naar de gemeente bellen. Daarom kan het zijn dat klanten de eerste weken van dit jaar niet voldoende zijn geholpen.

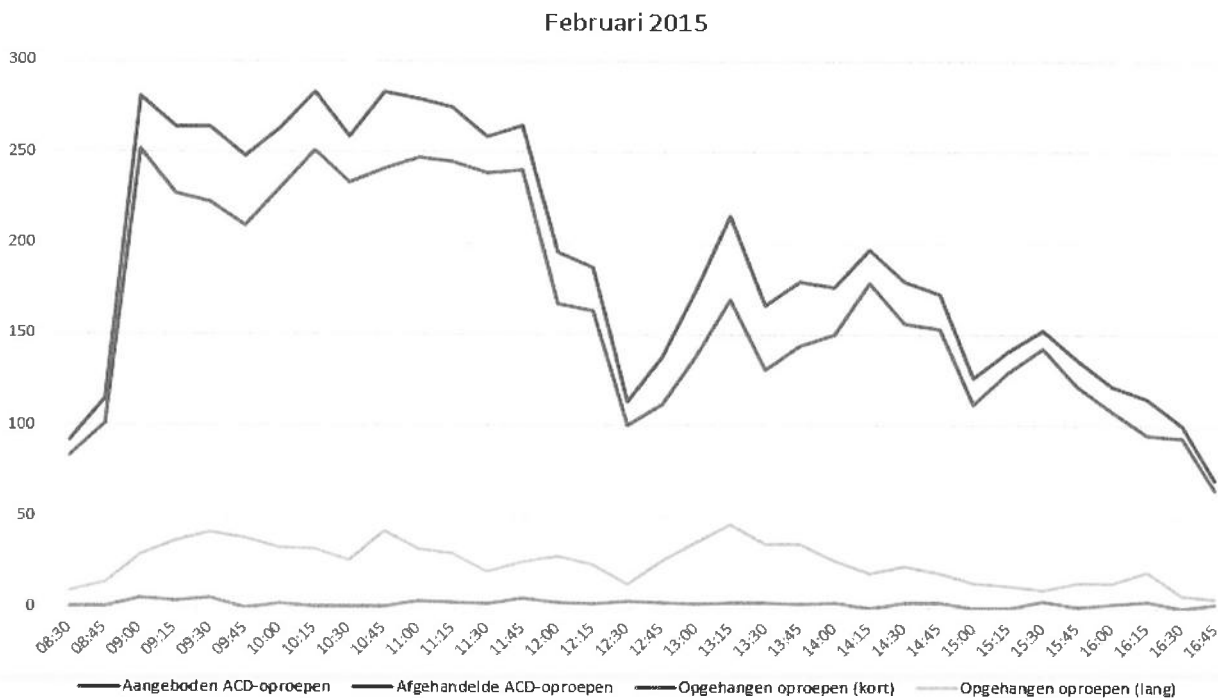
Serviceniveau

Het serviceniveau van de telefonische dienstverlening van de gemeente Weert is over het algemeen voldoende en scoort over het jaar 2014 een serviceniveau (*) van gemiddeld 85,8%. In januari 2015 scoorden we lager met een serviceniveau van 72,9%. In februari 2015 steeg dit percentage naar 84,1%. Uiteraard streven wij altijd naar beter. Dit doen wij door te monitoren en te sturen aan de hand van rapportages (zie afbeeldingen 1 en 2) en te blijven investeren in de kennis en kunde van de KCC-medewerkers.

()Het serviceniveau wordt bepaald door de snelheid van beantwoording van de vraag en de mate van de wachttijd van de klant.*



**Afbeelding 1: januari 2015; gemiddeld aantal oproepen per dag, weggezet in tijd
Totaal 8087 oproepen. Beantwoord 80,9%, opgehangen 19,1%, serviceniveau 72,9%**



**Afbeelding 2: februari 2015; gemiddeld aantal oproepen per dag, weggezet in tijd
Totaal 6483 oproepen. Beantwoord 87,1%, opgehangen 12,9%, serviceniveau 84,1%**

Waarom werden niet alle oproepen beantwoord?

In januari speelde de technische problemen met de telefooncentrale hierin een rol. Hierdoor werden verbindingen verbroken en kwamen doorverbindingen niet tot stand. Daarnaast komt het elke dag enkele keren voor dat er meer telefoontjes binnenkomen dan er bezetting is. Dat betekent dat klanten in de wacht komen te staan. Sommige klanten besluiten te wachten, anderen besluiten op te hangen en later terug te bellen. In de ochtend wordt de telefooncentrale bemand door maximaal zes medewerkers en in de middag door vier medewerkers. Afhankelijk van de drukte kan de bezetting naar beneden worden bijgesteld.

Waar staan we nu?

De telefooncentrale werkt momenteel technisch naar behoren. De nieuwe telefooncentrale en software bieden mogelijkheden om ook de bereikbaarheid in de backoffice verder te optimaliseren. Dit doen we onder andere door 'single sign on' dat automatisch inloggen van de telefoon mogelijk maakt zodra de computer wordt opgestart. De mogelijkheden hiervoor worden momenteel onderzocht en zo spoedig mogelijk geïmplementeerd. Daarnaast zijn onlangs alle 27 interne belgroepen geactiveerd. Collega's loggen –al dan niet- in op deze belgroepen om de bereikbaarheid te verhogen. Zodra een oproep niet wordt beantwoord, dan gaat deze automatisch door naar de volgende collega in de groep. Hierdoor is er minder terugval naar het KCC en is de beller sneller en deskundiger geholpen.

Kennisniveau medewerkers

De KCC-medewerkers krijgen de nieuwe afspraken en regels steeds beter onder de knie. Hierdoor worden telefoontjes sneller afgehandeld. Bovendien verhuist De Vraagwijzer binnenkort naar de gemeente waardoor kennis op een directe en snelle manier kan worden overgedragen.

Verbeterde bereikbaarheid WMO

Bij de WMO afdeling hebben alle medewerkers die klanten bezoeken een mobiele telefoon ontvangen. De vaste telefoon wordt naar het mobiele nummer doorgeschakeld zodat klanten hen goed kunnen bereiken. Daarnaast is ook de belgroep van de WMO goed ingericht en bemand en is de contactinformatie op de website verbeterd.

Waar gaan we naartoe?

Sinds maart werken we met nieuwe informatiesystemen. Die systemen gaan ervoor zorgen dat het KCC direct algemene en specifieke vragen kan beantwoorden. Hierdoor neemt de kwaliteit van de telefonische dienstverlening toe.

Actieplan dienstverlening en digitalisering 2015-2018

Het huidige dienstverleningsbeleid (verwoord in het actieplan Weert heeft Antwoord 2011-2014) wordt momenteel geëvalueerd en vertaald in een nieuw actieplan voor 2015-2018. Dit voorstel ligt in juli 2015 voor aan de raad.