

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Meeluisteren in het C@llcenter

Gemeente Almere

Publiekszaken

- Klant Contact Centrum

- C@llcenter

8 juli 2010

RA1052758

Afspraak ondertrouw

Een echtpaar heeft een afspraak met de afdeling Burgerzaken om in ondertrouw te gaan. Door omstandigheden willen zij de afspraak van de middag naar de ochtend verzetten. De man belt met het C@llcenter en legt zijn verzoek voor. Het lukt de klantcontactmedewerker van het C@llcenter niet om de afspraak te vinden via het door de man opgegeven zaaksnummer. De klantcontactmedewerker komt er wel achter door de persoonsgegevens van de man in de gemeentelijke basisadministratie op te zoeken. De aanstaande bruidegom wordt niet ongeduldig dat het gesprek hierdoor wat langer duurt. Er is gelukkig nog gelegenheid om de afspraak naar de ochtend te verplaatsen. De klantcontactmedewerker maakt de afspraak maar is niet geautoriseerd om de eerder gemaakte afspraak te annuleren. Wanneer het gesprek is beëindigd, stuurt de klantcontactmedewerker een e-mail naar de afdeling Burgerzaken met het verzoek de eerste afspraak uit het systeem te verwijderen.

Straatverlichting in nieuwbouwwijk

Een vrouw woont in een nieuwbouwwijk die nog niet af is. Zo zijn er nog geen straatlantaarns geplaatst. Als gevolg daarvan is het behoorlijk donker en voelt zij zich 's avonds niet veilig. In oktober 2009 meldt zij het probleem voor het eerst bij het C@llcenter. De melding krijgt een referentienummer. Wanneer er eind januari 2010 nog geen straatverlichting is, belt zij opnieuw met het C@llcenter. Zij vertelt daarbij dat zij van de gemeente niets meer heeft gehoord. De klantcontactmedewerker vertelt de vrouw, dat het normaal is dat er over een dergelijke melding geen terugkoppeling plaatsvindt. De klantcontactmedewerker maakt een nieuwe melding in het meldingen registratiesysteem en neemt daarin op het telefoonnummer van de vrouw met de melding zij graag wil worden teruggebeld. De klantcontactmedewerker laat de vrouw weten dat in het registratiesysteem vermeld staat dat de lantaarnpalen pas geplaatst worden als de omgeving van het nieuwbouwproject klaar is.

Had de gemeente haar dat niet eerder kunnen vertellen en waarom eigenlijk een nieuwe melding gemaakt?

INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Voorgeschiedenis en onderzoeksopzet.....	9
2.1 Aanleiding.....	9
2.2 Visie VNG 2015.....	9
2.2 Collegewerkplan Almere 2006-2010.....	9
2.3 Klantcontactcentrum.....	11
2.4 Onderzoek ombudsman.....	11
2.5 Uitleg begrippen	13
3. Resultaten	15
3.1 Algemeen	15
3.2 Telefoontjes verdeeld over de verschillende afdelingen.....	16
3.3 Doorverbinden telefoon	17
3.4 Afhandeling e-mails	19
3.5 Resultaten op onderdelen.....	21
3.6 Conclusies.....	27
4. Aanbevelingen.....	29
5. Bijlage.....	31

Kwijtschelding hondenbelasting

Een vrouw heeft een hond maar onvoldoende inkomen om de hondenbelasting te betalen. De afdeling Belastingen heeft haar al eens kwijtschelding voor de hondenbelasting toegekend. Zij vraagt zich af of de kwijtschelding niet jaarlijks automatisch kan worden verleend. Zij belt met het C@llcenter. In plaats van het antwoord in de kennisbank op te zoeken vraagt de klantcontactmedewerker het aan een collega. Die weet gelukkig antwoord. Kwijtschelding moet ieder jaar – na ontvangst van de aanslag - opnieuw worden aangevraagd. Dat kan online via de internetsite van de gemeente door in te loggen met de DigiD code. Doordat de klantcontactmedewerker het antwoord niet heeft opgezocht in de kennisbank is het niet volledig. Zo verzuimt hij de vrouw te vertellen dat de aanvraag ook schriftelijk kan. Het aanvraagformulier kan telefonisch worden aangevraagd maar ook worden afgehaald bij de balie van de afdeling Belastingen. Verder kan kwijtschelding jaarlijks automatisch worden verleend als de aanvrager bij de eerste aanvraag Stichting Inlichtingenbureau¹ toestemming geeft om de bestanden waarin de aanvrager voorkomt met elkaar te vergelijken.

Verklaring omtrent gedrag

Een werkgever kan in verband met het verrichten van werkzaamheden vragen om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Dit is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag van de sollicitant geen belemmering vormt voor de (nieuwe) baan. Een mevrouw belt omdat zij voor haar nieuwe baan een VOG dient te overleggen. De klantcontactmedewerker van het C@llcenter legt uit dat zij hiervoor langs moet komen bij de afdeling Burgerzaken. In overleg wordt een afspraak gemaakt. De vrouw dient wel van te voren nog een aanvraagformulier van de internetsite te downloaden. Het ingevulde aanvraagformulier dient zij naar de afspraak mee te nemen, samen met een geldig legitimatiebewijs en de kosten voor de VOG van € 30,05.

¹ Het Inlichtingenbureau is opgericht in 2001 door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Vereniging Nederlandse Gemeenten. Met ingang van 1 januari 2009 kunnen gemeenten via het Inlichtingenbureau een geautomatiseerde kwijtscheldingstoets laten uitvoeren.

I. Samenvatting

Aanleiding

Bij een vraag aan de gemeente is het voor burgers vaak lastig na te gaan bij wie en welk gemeenteonderdeel ze moeten zijn. Daarom biedt de gemeente Almere de burger sinds oktober 2006 onder de naam C@llcenter een (algemeen) telefoonnummer en een centraal e-mailadres; zie gemeentelijke website www.almere.nl. De burger kan bij het C@llcenter terecht met vragen, klachten en meldingen. In de eerste helft van 2010 kwamen er ongeveer 32.000 telefoontjes en 600 e-mails per maand binnen.

Medewerkers klantcontact van het C@llcenter nemen de telefoontjes aan. Zij behoren volgens de gemeentelijke norm 80%¹ van de gesprekken direct af te handelen en daarbij gebruik te maken van een kennisbank². De overige, vaak ingewikkelde, vragen verbinden zij door met de aangesloten gemeenteonderdelen. De gemeente heeft er voor gekozen de aansluiting van diverse gemeenteonderdelen gefaseerd te laten verlopen. De ombudsman weet uit ervaring dat het opzetten van een klantcontactcentrum vaak gepaard gaat met aanloopproblemen.

Op 24 september 2009 is op de politieke markt het jaarverslag 2008 van de ombudsman besproken. Tijdens deze bespreking heeft de ombudsman aangekondigd een onderzoek op eigen initiatief te zullen instellen naar de dienstverlening van het Klant Contact Centrum (KCC) cq het C@llcenter.

Opzet onderzoek

Het onderzoek naar KCC richt zich op de vraag:

- **heeft de gemeente KCC zo georganiseerd dat de burger verzekerd is van een adequaat antwoord als hij het C@llcenter belt of e-mailt?**

In het vierde kwartaal van 2009 en in het eerste half jaar van 2010 heeft het onderzoek naar de (telefonische) behandeling van vragen, klachten, meldingen en e-mails plaatsgevonden. Het onderzoek bestond uit een documentatieonderzoek, er is meegeluisterd in het C@llcenter en de afhandeling van e-mails is onderzocht. Tot slot heeft er op 31 mei 2010 een afsluitend gesprek plaatsgevonden met de sleutelfiguren van KCC en het C@llcenter.

Het onderzoek richt zich op een aantal onderdelen: 'dienstverlening van het C@llcenter', 'bronnen', 'doorverbinden en terugbelverzoeken', 'registreren', 'medewerkers C@llcenter', 'niet aangesloten gemeenteonderdelen' en 'afstemming tussen het C@llcenter en gemeenteonderdelen'. De resultaten daarvan zijn te vinden in hoofdstuk 3.

Conclusies

Een woord vooraf: de introductie en de uitrol van het KCC/C@llcenter over de (- uiteindelijk - gehele) gemeente verloopt voorspoedig en zonder grote problemen. In zijn bevindingen richt de ombudsman zijn pijlen op die onderwerpen die nog verbeterd kunnen worden, zonder afbreuk te willen doen aan de inspanningen die al geleverd zijn en de dagelijkse inzet van de klantcontactmedewerkers van het C@llcenter.

Ten tijde van het onderzoek waren nog niet alle organisaties aangesloten. De ombudsman stelt vast dat het voor de meerwaarde van KCC van belang is dat alle gemeenteonderdelen meedoen. Pas dan kan de gemeente de bereikbaarheid - en daarmee de dienstverlening - integraal verbeteren.

¹ Doel van 'Almere Direct'.

² Zie 2.5 Uitleg begrippen.

De conclusies van de ombudsman zijn te vinden in 3.6. De ombudsman constateert - onder meer - dat de klantcontactmedewerkers van het C@llcenter niet altijd adequaat reageren op burgers die een klacht willen indienen. Bij de beantwoording van vragen per e-mail, wordt niet altijd op alle vragen antwoord gegeven. Daarnaast maken de klantcontactmedewerkers niet altijd optimaal gebruik van de kennisbank. Wanneer zij dat wel zouden doen, kunnen vragen beter worden beantwoord en kunnen fouten worden voorkomen.

Aan de andere kant kan de kennisbank nog verbeterd worden. Zo werkt de zoekfunctie voor het zoeken op voor- en achternaam in het Intramare telefoonboek niet optimaal. De zoekfunctie kan ook verbeterd worden door niet alleen officiële zoekwoorden op te nemen maar ook zoektermen uit de 'gewone mensentaal'. De ombudsman nam waar dat telefoontjes nog vaak 'koud'¹ worden doorverbonden terwijl het – uit dienstverlenend oogpunt – beter is 'warm'¹ door te verbinden.

Uit het onderzoek kwam verder naar voren dat de gemeente niet vaak aanbiedt terug te bellen als dat wel voor de hand ligt. Sommige aangesloten gemeentelijke afdelingen zijn slecht bereikbaar voor overleg of nemen niet graag een telefoongesprek van het C@llcenter over. De afhandeling van meldingen van burgers over de openbare ruimte worden niet altijd (goed) teruggekoppeld met als gevolg dat de burger niet weet wat er met zijn melding is gedaan. Verder kunnen de klantcontactmedewerkers de kennisbank nog beter 'voeden' en verbeteren door melding te maken van onvolkomenheden in de kennisbank en fouten op de gemeentelijke internetsite. Klantcontactmedewerkers kunnen hun werk (nog) beter uitvoeren wanneer zij ruimere bevoegdheden krijgen met betrekking tot afsprakensystemen van backoffice-afdelingen (inzage en het kunnen maken en annuleren van afspraken). Verder behoeft de afstemming tussen KCC en een aantal achterliggende afdelingen - het backoffice – nog verbetering. De burger kan er met name nog niet op vertrouwen dat hij een adequaat antwoord krijgt op vragen die vanuit de backoffice-afdelingen moeten worden behandeld.

De ombudsman komt tot de conclusie dat de gemeente door de introductie van KCC een belangrijke bijdrage levert aan de verbetering van de dienstverlening. Met name de inbedding van KCC in de gemeente en de betrokkenheid van de andere diensten hierbij zijn echter nog niet zodanig georganiseerd dat de burger altijd verzekerd is van een adequaat antwoord als hij het C@llcenter belt of e-mailt.

Naar aanleiding van de conclusies heeft hij een aantal aanbevelingen geformuleerd om de kwaliteit van KCC en daarmee de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

¹ Zie 2.5 Uitleg begrippen.

Aanbevelingen

Dienstverlening van het C@llcenter

beantwoording vragen en klachtafhandeling

- leer klantcontactmedewerkers door middel van training van gesprekstechnieken beter doorvragen.
- beantwoord alle per e-mail gestelde vragen zorgvuldig.
- maak de klantcontactmedewerkers ervan bewust dat burgers klachten mogen en kunnen indienen: bied de klantcontactmedewerkers de workshop Klachtherkenning aan.
- wijs in voorkomende gevallen per telefoon of in e-mails op de klachtenregeling.

Bronnen

kennisbank, KCC- en Intramare telefoonboek

- informeer klantcontactmedewerkers duidelijk over wijzigingen in antwoorden van veelvoorkomende vragen.
- stimuleer het opzoeken van alle vragen in de kennisbank, ook voordat deze aan het backoffice worden voorgelegd.
- pas de zoekfunctie van de kennisbank aan zodat op algemene termen en specifieke termen kan worden gezocht. Neem ook zoektermen op die in het algemene spraakgebruik worden gehanteerd. Leer de klantcontactmedewerkers met de jokerfunctie¹ om te gaan.
- verbeter de zoekfunctie van de kennisbank zodanig dat in het verleden foutief gespelde zoektermen kunnen worden verwijderd.
- integreer het KCC- en het Intramare telefoonboek tot één systeem en maak het tegelijk zoeken op voor- en achternaam in het Intramare telefoonboek mogelijk.

Doorverbinden en terugbelverzoeken

doorverbinden, in de wacht zetten en zoek naar medewerkers

- vang telefoontjes - bestemd voor niet-aangesloten afdelingen – die niet kunnen worden doorverbonden, op bij de betreffende afdeling zelf.
- zet een beller achter een in gesprek zijnd telefoongesprek in de wacht als deze daarmee akkoord is.
- leg in de kennisbank een database aan van (lopende) projecten met afdelingen en contactpersonen.
- maak sluitende werkafspraken met alle backoffice-afdelingen over de aanmaak, het opvolgen en het bewaken van terugbelnotities.

Registreren

registreren, snelmeldingen en vraagsuggesties

- voorzie alle telefoontjes van een referentienummer.
- stimuleer het maken van een snelmelding met een pop-up aan het einde van een gesprek.
- zorg dat de onduidelijkheden op de internetsite van de gemeente aan de verantwoordelijke afdeling of de internetbeheerder worden doorgegeven.

¹ Een teken dat gebruikt wordt om een bepaalde lettercombinatie te vervangen.

- stimuleer het gebruik van de vraagsuggestie.

Medewerkers C@llcenter

lastige gesprekken en persoonlijke resultaten

- blijf alert dat er tijd en begeleiding is voor de verwerking van lastige telefoontjes.

Afstemming tussen het C@llcenter en de gemeenteonderdelen

bereikbaarheid backoffice, wijzigingen afspraken en meldingen

- verbeter de bereikbaarheid en de bereidheid om de klantcontactmedewerkers van het C@llcenter adequaat te woord te staan.
- zorg ervoor dat de klantcontactmedewerkers inzage kunnen krijgen in het digitale afsprakensysteem van de afdelingen Burgerzaken, Belastingen, de Dienst Stadsbeheer en Vergunningen Toezicht & Handhaving en dat zij daarin afspraken kunnen maken, wijzigen en annuleren. Bezie in hoeverre de wijzigingen van een melding beperkt kunnen worden tot de feitelijke wijziging.
- maak sluitende werkafspraken met de afdelingen de Dienst Stadsbeheer en Vergunningen Toezicht & Handhaving over de terugkoppeling van de afhandeling van meldingen openbare ruimte naar de burger.

Contactpersoon Sociale Zaken

Een man heeft een bijstandsuitkering. Hij krijgt een brief van de afdeling Sociale Zaken met het verzoek om contact op te nemen met zijn contactpersoon. Hij belt het in de brief vermelde telefoonnummer en krijgt een medewerker van het C@llcenter aan de telefoon. Conform de afspraken tussen het C@llcenter en de afdeling Sociale Zaken, verbindt de klantcontactmedewerker hem door met de afdeling maar de lijn is bezet. Dit irriteert de man omdat het niet de eerste keer is dat hij op deze wijze contact probeert te leggen met zijn contactpersoon en de afdeling onbereikbaar is. Eerder kreeg hij een bandje te horen. Wanneer de man opnieuw belt, vraagt hij de klantcontactmedewerker van het C@llcenter het rechtstreekse telefoonnummer van de contactpersoon. De klantcontactmedewerker mag dit niet doorgeven maar biedt aan om hem met het rechtstreekse telefoonnummer door te verbinden. Dan blijkt de naam van de contactpersoon niet in het systeem geregistreerd te staan. Ook deze keer lukt het niet om de contactpersoon te spreken. De klantcontactmedewerker is genooddaakt om de ontevreden man te vragen het later nog eens te proberen. Na afloop van het gesprek vraagt de medewerker van de ombudsman die heeft meegeluisterd, waarom de klantcontactmedewerker de man niet op de klachtenprocedure heeft gewezen. Voor medewerkers van de ombudsman is dit een schoolvoorbeeld van 'klachtherkenning'. Dan blijkt dat de klantcontactmedewerker de situatie niet als zodanig heeft herkend.

2. Voorgeschiedenis en onderzoeksopzet

2.1 Aanleiding

Bij een vraag aan de gemeente is het voor burgers vaak lastig na te gaan bij wie en welk gemeenteonderdeel ze moeten zijn. Daarom biedt de gemeente Almere de burger sinds oktober 2006 onder de naam C@llcenter een (algemeen) telefoonnummer aan en een centraal e-mailadres op de gemeentelijke website www.almere.nl. De burger kan bij het C@llcenter terecht met vragen, klachten en meldingen. In de eerste helft van 2010 kwamen er ongeveer 32.000 telefoontjes en 600 e-mails per maand binnen.

Medewerkers klantcontact van het C@llcenter nemen de telefoontjes aan. Zij behoren volgens de gemeentelijke norm 80%¹ van de gesprekken direct af te handelen en daarbij gebruik te maken van de kennisbank. De overige, vaak ingewikkelde, vragen verbinden zij door met de aangesloten gemeenteonderdelen. De gemeente heeft er voor gekozen de aansluiting van diverse gemeenteonderdelen gefaseerd te laten verlopen. De ombudsman weet uit ervaring dat het opzetten van een klantcontactcentrum vaak gepaard gaat met aanloopproblemen.

2.2 Visie VNG 2015

In 2004 heeft de Vereniging Nederlandse Gemeenten de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) ingesteld. De commissie Jorritsma heeft in 2005 de 'bestuurlijke agenda gemeentelijke dienstverlening 2015' (Visie 2015) vastgesteld. Met de Visie 2015 wordt onder meer beoogd een bijdrage te leveren aan een verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Het doel is dat alle gemeenten voor 2015 een KCC hebben ontwikkeld. Een KCC is de poort tot publieke dienstverlening waarbij de klant (burgers en bedrijven) centraal staat. Een betere dienstverlening kan bereikt worden door het gebruik van één centraal telefoonnummer, één faxnummer, één e-mailadres, één website, één postadres en een klantvriendelijk balieconcept. Het betreft een interactieve (web) selfservice. Gestreefd wordt naar een integrale dienstverlening zodat burgers via één contact op verschillende vragen antwoord kunnen krijgen. Daartoe dient, aldus de commissie, met ketenpartners te worden samengewerkt. Burgers zullen persoonlijk en proactief geïnformeerd worden. Klantgegevens zullen centraal geregistreerd worden en deze zullen beschikbaar zijn voor meerder doelen. Het streven is dat een KCC 80% van alle handelingen zelf kan verrichten. Voor de overige 20% heeft KCC de taak van het geven van goede eerste informatie en zo nodig een goede, snelle en overzichtelijke toeleiding naar het juiste vakloket. Gemeenten kunnen – bij goed presteren - in aanmerking komen voor een Keurmerk dienstverlening. De gemeente Almere heeft zich - met mevrouw A. Jorritsma, als voorzitter van de commissie en burgemeester van Almere – gecommitteerd aan de doelstellingen van deze bestuurlijke agenda.

2.2 Collegewerkplan Almere 2006-2010

In het collegewerkplan 2006-2010 staat dat Almere:

'een toegankelijke en dienstbare overheid wil zijn: wie de gemeente nodig heeft, moet weten waar hij moet zijn. Hij moet goed worden bediend door een moderne servicegerichte organisatie die de burger serieus neemt, zorgvuldig is en adequaat informatie levert. Zonder nodige drempels en onduidelijke procedures. Een gemeente die bereikbaar is voor de burger via de ingang die hem het beste uitkomt, op het moment dat hem het beste uitkomt.'

Het college legt duidelijke ambities neer. Het toekomstbeeld is dat de gemeente zich zal ontwikkelen tot de toegangspoort voor alle publieke dienstverlening, zelfs breder dan die van de gemeente zelf. Om de ambities waar te maken richt de gemeente een programma Dienstverlening in.

¹ Doel van 'Almere Direct'.

Dit programma streeft na¹:

- de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger vergroten;
- de effectiviteit van de dienstverlening te verbeteren;
- en efficiënter werken.

Dienstverlening door de gemeente wordt gekenmerkt door:

1. de burger kan overheidsinformatie gemakkelijk vinden en bereiken via diverse kanalen (via internet 24/7) en heeft keuzevrijheid qua kanaal;
2. de burger hoeft de gemeente maar één keer zijn vraag te stellen, ook als die meerdere diensten omvat: integrale dienstverlening;
3. de dienstverlening is snel en transparant: korte wacht- en doorlooptijd, 80% van de producten direct klaar, statusinfo, normen, rapport in Burgerjaarverslag;
4. de Almeerse dienstverlening is van goede kwaliteit: 'in één keer goed';
5. de burger kan zijn gegevens één keer aanleveren. De volgende keer zijn gegevens direct beschikbaar;
6. persoonlijk en proactief: de gemeente verschaft burgers actuele informatie, afgestemd op zijn wensen en attendeert hem op het verlopen van termijnen;
7. Almere neemt zijn klanten serieus en stimuleert betrokkenheid: klachten of ideeën voor verbeteringen van burgers worden door de gemeente snel en goed behandeld;
8. de gemeente wordt de toegang voor publieke dienstverlening en creëert samenwerking in ketens en is partner voor dienstverlening in ketens.

Strooizout

Een vrouw maakt dagelijks gebruik van haar fiets. Eind januari 2010 heeft het flink gesneeuwd. Het valt haar op dat de gemeente Almere wel op de wegen zout strooit maar niet op de fietspaden. Als gevolg daarvan kan zij er niet op uit om met de fiets boodschappen te doen. Zij belt met het C@llcenter met de vraag waarom er niet op de fietspaden wordt gestrooid. Het lukt de klantcontactmedewerker niet om het antwoord in de kennisbank te vinden op 'strooizout'. Het kost wat meer moeite omdat het antwoord onder een meer algemene term staat. De reden dat er niet op de fietspaden is gestrooid, is dat er te weinig strooizout is. Toch zal er die middag een 'noodactie' worden uitgevoerd waarbij ook de fietspaden zullen worden meegenomen, zo laat de klantcontactmedewerker de vrouw weten. De klantcontactmedewerker laat de kans schieten om de vrouw op de klachtenprocedure te wijzen.

¹ Zie: Dienstverleningsconcept Gemeente Almere; 'Elk moment, overal, de burger bediend' d.d. 13 oktober 2006.

2.3 Klantcontactcentrum

KCC is voor de bewoners van Almere de toegangspoort tot de overheid. Met KCC probeert de gemeente de bovengenoemde doelstellingen te verwezenlijken. KCC is de organisatie die contacten met de burger via de kanalen internet en telefonie faciliteert.¹ KCC is hét contactpunt met burger en bedrijf waarlangs de dienstverlening plaatsvindt. De afdelingen hebben daarbij zelf de volledige controle hoe hun producten en services door KCC worden geleverd. Dit alles moet voldoen aan de dienstverleningsnormen die gemeentebreed van kracht zijn.

KCC beschikt over:

1. een klantcontactcentrum met ondersteunende activiteiten om het dienstverleningsniveau te kunnen garanderen;
2. een functie voor aansluiten en adviseren met een uniforme aanpak om nieuwe producten op te nemen in het klantcontactcentrum. KCC ondersteunt de afdelingen bij het aansluiten van hun producten door een aansluitprocedure te doorlopen.

Voor de inrichting van KCC gelden de volgende uitgangspunten:

- KCC is het klantcontactcentrum van de gemeente;
- het biedt hiervoor de volgende toegangskanalen:
 - telefoon: één telefoonnummer 14036 voor iedereen met vragen over dienstverlening;
 - e-mail: één e-mailadres (info@almere.nl);
 - internet: één website (www.almere.nl) voor informatie en Digitaal Loket;
 - balie: een integrale balie, naar behoefte op verschillende plaatsen;
 - post: één postadres (Postbus 200, 1300 AE Almere).
- de afhandeling van e-mails en post vindt centraal plaats;
- tenminste 80% van de eenvoudige vragen en producten loopt via KCC. Ook klachten en meldingen lopen via KCC;
- KCC biedt voorzieningen zoals chat rooms, poll / decision rooms (versnellingkamers) en web conferencing ter ondersteuning van interactie met de burger voor bijvoorbeeld interactieve beleidsvorming of gebiedsgerichte ontwikkeling. De diensten kunnen deze middelen inzetten voor hun werk;
- de afhandeling door KCC en de afdelingen gezamenlijk verloopt via servicenormen en onderlinge leveringsovereenkomsten of Service Level Agreements (SLA's).

2.4 Onderzoek ombudsman

Op 24 september 2009 is op de politieke markt het jaarverslag 2008 van de ombudsman besproken. Tijdens deze bespreking heeft de ombudsman aangekondigd een onderzoek op eigen initiatief te zullen instellen naar de dienstverlening van KCC. De ombudsman heeft eerder in 2008 een dergelijk onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de gemeente Amsterdam telefoontjes van burgers afhandelt. Dit heeft geresulteerd in het rapport "Antwoord: 14020 bellen" (RA0830140).

Het onderzoek in Almere is op 24 september 2009 gestart en betreft KCC en het C@llcenter van Publiekszaken.

Het onderzoek richt zich op de vraag:

¹Zie: Almere Direct Bedrijfsplan d.d. 20 oktober 2006. Almere Direct was destijds de projectnaam voor wat nu KCC is.

- **heeft de gemeente het Klant Contact Centrum zo georganiseerd dat de burger verzekerd is van een adequaat antwoord als hij het C@llcenter belt of e-mailt?**

Adequaat

Met adequaat wordt in dit onderzoek bedoeld of KCC, telefoontjes van burgers en bedrijven correct heeft afgehandeld. Niet onderzocht is of de door KCC gegeven antwoorden juist zijn.

a. De bronnen en de aanpak

Voor dit onderzoek is op drie manieren informatie vergaard:

Ten eerste is gebruikt gemaakt van gemeentelijke documentatie over KCC/C@llcenter, waaronder de bestuurlijke agenda gemeentelijke dienstverlening 2015 (Visie 2005), het Collegewerkplan 2006-2010 en de internetsite van de gemeente Almere.

Op 21 oktober 2009 hebben de ombudsman en twee onderzoekers een voorbereidend gesprek gehad met het operationeel management in Almere. Zij hebben gesproken met de manager C@llcenter, de manager Balie KCC en de kwaliteitsadviseur KCC.

Vervolgens hebben onderzoekers van het bureau Ombudsman in januari 2010 het C@llcenter bezocht voor een onderzoek ter plaatse. Het onderzoek naar de telefoonbeantwoording in het C@llcenter is uitgevoerd door in totaal zestien onderzoekers van het bureau ombudsman met behulp van een gespreksformulier¹. Verder heeft de ombudsman de beantwoording van 51 e-mails die naar het C@llcenter waren gestuurd onderzocht.

b. Bespreking van de resultaten van het onderzoek

De relevante informatie die tijdens het onderzoek is verzameld, is opgenomen in een verslag van bevindingen. Deze bevindingen zijn samen met de observaties, conclusies en aanbevelingen voorgelegd aan Publiekszaken.

Op 31 mei 2010 heeft een afsluitend gesprek plaatsgevonden met het management KCC bestaande de adjunct-directeur Publiekszaken, de manager C@llcenter en de manager Balie en de kwaliteitsadviseur KCC. Aangezien veel telefoontjes betrekking hadden op de afdelingen Burgerzaken, Belastingen, de Dienst Stadsbeheer en Vergunning Toezicht & Handhaving, waren bij het gesprek ook de klachtencoördinatoren Publiekszaken en Stadsbeheer aanwezig. De opmerkingen van het management zijn in het rapport verwerkt.

¹Zie bijlage.

2.5 Uitleg begrippen

C@llcenter

Het C@llcenter is gevestigd in het stadhuis van Almere. Het was ten tijde van het onderzoek in januari 2010 bereikbaar via het algemene telefoonnummer (036) 539 99 11. In Almere kunnen bellers ook *skypen*. Skype is een programma waarmee men over het internet kan telefoneren eventueel met videochat (webcam). De openingstijden van het C@llcenter zijn van maandag t/m vrijdag: 08:00-18:00. Het is de bedoeling dat alle gemeenten in de toekomst bereikbaar zijn via een 14***-nummer. Almere is vanaf 29 maart 2010 bereikbaar via 14036.

afhandeling telefoontjes

De werkwijze op het C@llcenter is in grote lijnen als volgt. Als een burger met het C@llcenter belt, krijgt hij een klantcontactmedewerker van het C@llcenter aan de telefoon. Als de klantcontactmedewerker de vraag met behulp van de kennisbank (zie de nadere toelichting) niet kan beantwoorden, zal hij deze – afhankelijk van de vraag – voorleggen aan een senior klantcontactmedewerker, de supervisor van het C@llcenter of direct doorverbinden met het backoffice.

backoffice

Onder het begrip ‘backoffice’ wordt – onder meer - verstaan alle gemeenteonderdelen die niet vallen onder KCC. In Intramare¹ staan de namen, telefoonnummers en werktijden van alle ambtenaren van de gemeente vermeld. In de toekomst zullen alle front office werkzaamheden worden uitgevoerd door KCC. Ten tijde van het onderzoek van de ombudsman waren nog niet alle gemeenteonderdelen zoals Sociale Zaken en de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling bij het C@llcenter aangesloten. Met deze afdelingen is afgesproken dat alle telefoontjes voor deze afdelingen ‘koud’ worden doorverbonden.

kennisbank

De klantcontactmedewerker behoort in beginsel de telefoontjes te beantwoorden met informatie uit de kennisbank. De toegankelijkheid van de kennisbank is daarbij essentieel, omdat in korte tijd veel handelingen tegelijk van de medewerkers klantcontact worden verwacht. Zij dienen met aandacht en goede gespreksvaardigheden een gesprek te voeren en tegelijk informatie te vergaren en/of in te voeren.

In de kennisbank die de klantcontactmedewerkers raadplegen staat deels dezelfde informatie die voor iedereen beschikbaar is op www.almere.nl met als belangrijk verschil dat de medewerkers klantcontact op de hoogte zijn van het laatste ‘nieuws’ van actuele vragen en antwoorden. Evenmin staat het interne telefoonboek van de gemeente Almere op de internetsite van Almere.

klacht

Onder een klacht dient -in het kader van dit onderzoek – te worden verstaan elke uiting van ongenoegen van een burger, bedrijf of instantie over de handelwijze van de gemeente als bestuursorgaan (of een onderdeel of medewerker van de gemeente of een onder verantwoordelijkheid van de gemeente werkzaam persoon of instantie). Het indienen van een klacht dient *laagdrempelig* te zijn en kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden.

Een melding openbare ruimte is geen klacht. Dit wordt anders wanneer de melding niet wordt opgelost en de melder laat weten ‘dat er nog steeds niets gedaan is’. In zo’n geval wordt de melding ook een klacht. Een melding verschilt derhalve van een klacht omdat bij een melding geen ongenoegen over de organisatie geuit wordt.

koud doorverbinden

‘Koud’ doorverbinden is het doorzetten van een telefoontje zonder contact met de ontvanger van dat telefoontje. Bij deze wijze van doorverbinden weet de klantcontactmedewerker niet of het telefoontje wordt opgenomen of dat iemand een voicemail te horen krijgt.

¹ In Almere heet het binnen gemeentelijke netwerk ‘Intranet’: Intramare

Ten tijde van het onderzoek was de afspraak dat telefoontjes voor de afdeling Sociale Zaken, DMO (leerlingzaken/vervoer/ambtenaar/ServicePunt Z) en voor individuele medewerkers van diensten die niet bij het C@llcenter zijn aangesloten, koud werden doorverbonden.

melding openbare ruimte

Als een burger de gemeente bericht dat er iets in de openbare ruimte is dat niet goed werkt, kapot is of een gevaarlijke situatie oplevert, is dit een melding. Bij een *melding* doet een burger *mededeling* van een bepaalde situatie (zie ook hierboven onder 'klacht'). Bij een melding openbare ruimte gaat het om zaken als: een losliggende stoeptegels, een lichtmast die het niet doet, een overhangende tak of bijvoorbeeld vandalisme in de openbare ruimte. Deze meldingen kunnen op verschillende manieren worden voorgelegd.

- a. Telefoon – via 14 036, op werkdagen van 8.00-18.00 uur
- b. Internet – digitaal via de website van de gemeente
- c. E-mail – naar info@almere.nl
- d. Brief – naar de gemeente: Postbus 200, 1300 AE Almere
- e. Balie – bij de publieksbalie in het stadhuis

warm doorverbinden

'Warm' doorverbinden houdt in dat de klantcontactmedewerker aan de medewerker van de achterliggende instantie de naam van de beller en het dossiernummer en de vraag doorgeeft. Het voordeel hiervan is dat de beller zijn vraag niet hoeft te herhalen.

terugbelnotitie

Een terugbelnotitie is een e-mail – voorheen een briefje – aan een ambtenaar die telefonisch niet bereikbaar is met het verzoek de beller terug te bellen of een bepaalde actie te ondernemen. De klantcontactmedewerkers van het C@llcenter zijn geïnstrueerd om uiterst terughoudend met terugbelnotities voor individuele personen te zijn. Achterliggende gedachte is dat de klantcontactmedewerker geen inzicht heeft in de aanwezigheid van de betreffende persoon en niet weet of wordt teruggebeld. Wanneer iemand meerdere malen heeft gebeld voor een bepaald persoon, is het beter een collega te achterhalen om mee door te verbinden.

3. Resultaten

3.1 Algemeen

Het onderzoek richt zich op de vraag:

- heeft de gemeente het Klant Contact Centrum zo georganiseerd dat de burger verzekerd is van een adequaat antwoord als hij het C@llcenter belt of e-mailt?

Op tien verschillende dagen in januari 2010 hebben zestien onderzoekers van het bureau Ombudsman telkens met twee tegelijk een ochtend of een middag met de klantcontactmedewerkers van het C@llcenter meegeluisterd. De meeluistersessies duurden twee á drie uur. De ontvangst was hartelijk en de medewerkers van de ombudsman hebben de sfeer op de werkvloer als ontspannen ervaren. Een goede sfeer op de werkvloer werkt natuurlijk door in de wijze waarop telefoongesprekken worden gevoerd. De klantcontactmedewerkers – waaronder maar één man! – hadden verschillende werkervaring. Sommigen werkten nog maar een aantal maanden bij het C@llcenter, anderen al bijna twee jaar. Verschillende klantcontactmedewerkers hadden al veel kennis over de gemeente opgedaan in hun eerdere werk bij diverse gemeentelijke diensten en afdelingen. Ook het kader was tijdens het (gehele) onderzoek van de ombudsman zeer behulpzaam en open naar de ombudsman toe.

Tijdens alle telefoongesprekken hebben de onderzoekers aantekeningen gemaakt op een gespreksformulier¹. In totaal zijn er 337 telefoontjes voor het onderzoek geregistreerd. De ombudsman realiseert zich dat het meeluisteren met 337 telefoongesprekken op een veelvoud aan gesprekken ca. 32.000 gesprekken per maand geen compleet beeld kan geven. In dat licht moeten de in het rapport genoemde percentages worden gezien. Het aantal is wél voldoende om een representatieve indruk te krijgen en trends te signaleren. Dat gebeurt niet alleen op basis van de cijfers maar ook op basis van de gesprekken die met betrokkenen over KCC/C@llcenter zijn gevoerd.

Hieronder volgt eerst een overzicht van het aantal binnengekomen telefoontjes over de verschillende afdelingen (3.2) gevolgd door een overzicht van het aantal telefoontjes dat door de respectievelijke afdelingen zelf wordt afgehandeld of 'koud' of 'warm' wordt doorverbonden (3.3). In 3.4 wordt ingegaan op de wijze waarop het C@llcenter e-mails beantwoordt. In 3.5 staan de resultaten op de volgende onderdelen vermeld: 'dienstverlening van het C@llcenter', 'bronnen', 'doorverbinden en terugbelverzoeken', 'registreren', 'medewerkers C@llcenter', 'niet aangesloten gemeenteonderdelen' en 'afstemming tussen het C@llcenter en gemeenteonderdelen'. Tot slot staan in 3.6 de conclusies.

Identiteitsbewijs voor demente bejaarde?

Een man belt met het C@llcenter en vertelt dat zijn moeder een herinneringsbrief van de gemeente heeft ontvangen dat haar identiteitsbewijs binnen een maand verloopt. Hij vertelt dat zijn moeder dement is en vraagt zich af of het nog wel zinvol is om het identiteitsbewijs te verlengen. De klantcontactmedewerker legt uit dat het wel belangrijk is dat zij over een geldig identiteitsbewijs beschikt. Als de vrouw bijvoorbeeld onverhoopt in het ziekenhuis moet worden opgenomen, dan dient zij zich te kunnen identificeren.

¹ Zie bijlage

3.2 Telefoontjes verdeeld over de verschillende afdelingen

Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling	Totaal 12	Stadsbeheer	Totaal 83
- Algemeen	7	- Advies & Ingenieursbureau	9
- Leerplicht	2	- Gebouwen & Gegevensmanagement	3
- Leerlingenvervoer	2	- Stadsreiniging	43
- Wet maatschappelijke ondersteuning	1	- Vergunningen Toezicht & Handhaving	27
		- Brandweer	1
Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling ServicePunt Z	Totaal 0		
Dienst Stedelijke Ontwikkeling	Totaal 21	Stafdienst Bedrijfsvoering	Totaal 16
- algemeen	9	- Algemeen	3
- Dienst Wonen	3	- ICT	1
- Economie	3	- Inkoop en Aanbesteding	1
- Ruimtelijke Ordening & Milieubeleid	5	- Financiën	0
- Wonen	1	- Financieel Beheer	6
		- Human Research Management	5
Programmabureau Stad	Totaal 1	- Juridische Zaken	0
Publiekszaken	Totaal 168	Stafdienst Bestuurszaken	Totaal 14
- Klant Contact Centrum	3	- Algemeen	2
- Sociale Zaken	50	- Bestuursdienst & Ondersteuning	4
- Budget Bureau Almere	1	- Communicatie	3
- Burgerzaken & Belastingen		- Kabinet	5
-- Burgerzaken	92		
-- Belastingen	22		
Raad	Totaal 1	Algemeen/Rest	Totaal 21
- Griffie	1	Totaal aantal telefoongesprekken 337	

3.3 Doorverbinden telefoon

Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling	Totaal 12	Stadsbeheer	Totaal 82
afhandeling C@llcenter (25%)	3	afhandeling C@llcenter (91%)	75
koud (75%)	9	koud (0%)	0
warm (0%)	0	warm (8%)	7
Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling ServicePunt Z	Totaal 0	Stafdienst Bedrijfsvoering	Totaal 16
afhandeling C@llcenter (nvt)	0	afhandeling C@llcenter (31%)	5
koud (0%)	0	koud (56%)	9
warm (0%)	0	warm (12%)	2
Dienst Stedelijke Ontwikkeling	Totaal 21	Stafdienst Bestuurszaken	Totaal 14
afhandeling C@llcenter (71%)	15	afhandeling C@llcenter (71%)	10
koud (9%)	2	koud (7%)	2
warm (19%)	4	warm (7%)	2
Programmabureau Stad	Totaal 1	Algemeen/Rest	Totaal 21
afhandeling C@llcenter (0%)	0	afhandeling C@llcenter (80%)	17
koud (0%)	0	koud (9%)	2
warm (100%)	1	warm (9%)	2
Publiekszaken	Totaal 50		
- Sociale Zaken			
afhandeling C@llcenter (8%)	4		
koud (92%)	46		
warm (0%)	0		
Publiekszaken (overig)	Totaal 118		
afhandeling C@llcenter (87%)	103		
koud (3%)	4		
warm (9%)	11		
Raad	Totaal 1		
afhandeling C@llcenter (0%)	0		
koud (0%)	0		
warm (100%)	1		

Het streven van KCC is dat het 80% van alle telefoontjes zelf afhandelt. Voor de overige 20% heeft KCC als taak het geven van goede eerste informatie en zo nodig een goede, snelle en overzichtelijke toeleiding naar het juiste vakloket. De norm om 80% van de telefoontjes zelf af te handelen wordt gehaald voor wat betreft Publiekszaken (overig), Stadsbeheer en Algemeen/rest. Dit is een goed resultaat. Het betreft hier diensten met grote aantallen publiekscontacten.

De norm wordt niet gehaald bij DMO, DSO, Publiekszaken afdeling Sociale Zaken, de Raad, Stafdienst Bedrijfsvoering en bij Stafdienst Bestuurszaken. Dat de norm niet gehaald is bij Publiekszaken afdeling Sociale Zaken en bij DMO (leerlingzaken/vervoer/ambtenaar/ServicePunt Z) is gelegen in het feit dat alle telefoontjes voor deze afdelingen ten tijde van het onderzoek volgens afspraak standaard koud werden doorverbonden. Ook telefoontjes voor individuele medewerkers van diensten die niet bij het callcenter zijn

aangesloten werden koud doorverbonden. Aangezien de afdeling Sociale Zaken inmiddels volwaardig onderdeel van KCC geworden worden deze telefoontjes niet meer standaard koud doorverbonden.

Aangezien het aantal telefoontjes dat is binnengekomen voor de afdelingen Programmabureau Stad, en de Raad in absolute aantallen gering was, is het niet reëel om daarover een uitspraak te doen.

Wat resulteert, is dat de norm van 80% niet gehaald werd bij DSO. De oorzaak hiervan is gelegen in het feit dat het C@llcenter ten tijde van het onderzoek volgens afspraak alleen algemene vragen over DSO beantwoordde, en meer ingewikkelde vragen standaard doorverbond. De norm werd ook niet gehaald bij de Stafdienst Bedrijfsvoering en Stafdienst Bestuurszaken

Kapotte straatverlichting

Een man belt met het C@llcenter omdat de straatverlichting bij hem in de straat niet werkt. De man vertelt dat een andere klantcontactmedewerker van het C@llcenter hem eerder naar Liander heeft verwezen. Liander is in Almere verantwoordelijk voor (het onderhoud van) de openbare straatverlichting. De man vertelt met Liander contact te hebben opgenomen maar dat Liander hem naar de gemeente Almere had terug verwezen. Een typisch staaltje van 'kastje naar de muur'. Niet duidelijk wordt waarom de man eerder naar Liander is verwezen. De klantcontactmedewerker van het C@llcenter maakt een (storings-) melding openbare ruimte aan. De melding wordt per e-mail bevestigd. De klantcontactmedewerker kan in het systeem zien dat de storing al geregistreerd staat en dat er aan wordt gewerkt. De man krijgt het advies mee om over een week weer contact op te nemen, als de storing nog niet is verholpen.

Telefoon uit Ghana

Een man belt uit Ghana. Hij heeft van zijn moeder gehoord dat hij is uitgeschreven van zijn adres in de gemeentelijke basisadministratie. De man doet korter dan acht maanden vrijwilligerswerk en meent daarom dat de uitschrijving ten onrechte is. Hij vraagt hoe hij de uitschrijving weer ongedaan kan maken. Om de man goed te informeren is de klantcontactmedewerker genoodzaakt om het gesprek tot twee keer toe te onderbreken voor overleg met de afdeling Burgerzaken. De afdeling Burgerzaken is niet erg bereid om het gesprek over te nemen. In overleg met de afdeling Burgerzaken adviseert de klantcontactmedewerker de man zich per fax of e-mail bij de afdeling Burgerzaken te melden met een kopie van zijn paspoort. De man vertelt dat zijn paspoort is gestolen maar dat hij nog wel een kopie van het paspoort heeft. Al met al heeft het telefoongesprek – ook met oog op de telefoonkosten - best lang geduurd.

3.4 Afhandeling e-mails

Voor het onderzoek naar de wijze waarop het C@llcenter e-mails van burgers afhandelt, heeft het C@llcenter een aantal e-mails van burgers aan de ombudsman overgelegd. De klantcontactmedewerkers handelen bij toerbeurt e-mails af. De ombudsman heeft 51 e-mails onderzocht die tussen 4 en 28 januari 2010 bij het C@llcenter zijn binnengekomen. Uit dit onderdeel van het onderzoek komt het volgende naar voren.

Overzicht van het aantal onderzochte e-mails over de verschillende afdelingen

		Geen antwoord op alle vragen of antwoord onvolledig	Zender was niet op de hoogte van afhandeling eerdere melding/e-mail	Geen klachtherkenning	2 ^e E-mail want geen actie nav 1 ^e e-mail
DMO	0				
DMO ServicePunt Z	0				
Dienst Stedelijke Ontwikkeling	5		1	1	1
Programmabureau Stad	0				
Publiekszaken	0				
Stadsbeheer	36	6	5	8	4
Stafdienst Bedrijfsvoering	1				
Stafdienst Bestuurszaken	2	2		1	
Algemeen/Rest/Onbekend	7	1			
Totaal	51	9 (17%)	6 (11%)	10 (19%)	5 (9%)

- Van de 51 e-mails gingen 37 e-mails over Stadsbeheer. Verreweg de meeste e-mails hadden betrekking op een (eerder ingediende) Melding Openbare Ruimte.
- Op de uitdraaien die de ombudsman aangeleverd heeft gekregen ontbraken de data waarop het C@llcenter de e-mails heeft beantwoord. Daardoor staat niet vast of de e-mails op korte termijn (binnen twee dagen) zijn beantwoord.
- Uit een aantal e-mails bleek dat het C@llcenter niet op alle vragen antwoord gaf. De medewerker van het C@llcenter is ervoor verantwoordelijk om de e-mails zorgvuldig te beantwoorden.
- Een aantal e-mails refereerde aan eerder verzonden e-mails die het C@llcenter als melding in behandeling had genomen. Noch het C@llcenter noch de betreffende afdeling had de afzender op de hoogte gesteld/gehouden van de wijze van afhandeling. En aangezien het probleem (nog) niet was opgelost voelde de afzender zich genoodzaakt nogmaals een e-mail te sturen. Aangezien verreweg de meeste e-mails betrekking hadden op Stadsbeheer, valt het deze dienst aan te rekenen dat de melders onvoldoende geïnformeerd waren over de afhandeling van de melding.
- In de ontvangstbevestigingen van het C@llcenter met betrekking tot een melding, staat niet of de betreffende afdeling de melder op de hoogte zal stellen over de wijze van afhandeling. De dienstverlening verbetert indien dat wel gebeurt. Een melder dient in de gelegenheid te worden gesteld kenbaar te maken of hij over de afhandeling van een melding geïnformeerd wil worden.
- In een aantal e-mails schrijft de zender een klacht te willen indienen of geeft de inhoud van het bericht (alle) aanleiding om de zender op de klachtenprocedure te wijzen. In geen van de reacties - die daartoe aanleiding gaf - werd naar de klachtprocedure verwezen. Een workshop Klachtherkenning door de gemeentelijke ombudsman kan voor de medewerkers van het C@llcenter uitkomst bieden.

Uit het bovenstaande kan de conclusie getrokken worden dat het C@llcenter e-mails zorgvuldiger kan beantwoorden. Afzenders blijken verder onvoldoende over de afhandeling van een melding geïnformeerd te worden aangezien een aantal van hen na verloop van tijd contact opnemen met de vraag wat er met de melding is gebeurd. Het C@llcenter dient met het backoffice betere afspraken te maken over de terugkoppeling naar de afzenders over de afhandeling van hun meldingen. Tot slot dient – in voorkomende gevallen – duidelijk op de klachtprocedure te worden gewezen.

Verdwenen verkeersbord

30 december 2009

Een man meldt de verdwijning van een verkeersbord bij een rotonde. Het verkeersbord geeft aan dat de rotonde rechtsom genomen moet worden. Sinds de verdwijning hebben zich gevaarlijke situaties voorgedaan. Mensen gaan gewoon linksaf, alsof het een kruising is. De man vraagt of er weer een verkeersbord kan worden geplaatst.

30 december 2009

Het C@llcenter maakt een Melding Openbare Ruimte aan. De melding wordt naar de DSO afdeling Verkeer en Vervoer gestuurd.

28 januari 2010

De man stuurt een tweede e-mail waaruit blijkt dat hij tussentijds niet op de hoogte is gesteld van de afhandeling van zijn melding. Hij laat weten dat de situatie nog niet veranderd is. Het bord is nog niet teruggeplaatst. Als hij mensen erop aanspreekt dat zij de rotonde verkeerd om nemen, antwoorden zij dat zij in de veronderstelling zijn dat het geen rotonde is maar een gewone kruising. datum onbekend:

Het C@llcenter bevestigt de ontvangst van de e-mail van 28 januari 2010 en laat weten dat het verkeersbord is besteld. Als het bord geleverd is, zal het – als de weersomstandigheden het toelaten – worden geplaatst. Het C@llcenter wijst verzoeker niet op de mogelijkheid een klacht in te dienen.



3.5 Resultaten op onderdelen

3.5.1 Dienstverlening van het C@llcenter

a. klachtherkenning

Tijdens het onderzoek kwamen er 11 telefoontjes binnen waarin de beller duidelijk aangaf een klacht te willen indienen. In al deze telefoontjes is de burger niet gewezen op de klachtprocedure en is er geen klacht conform de Algemene wet bestuursrecht in behandeling genomen. De klantcontactmedewerker ging er steeds aan voorbij dat de opmerking van de beller als klacht in behandeling genomen kon worden. Alhoewel het in behandeling nemen van een klacht in voorkomende gevallen in overleg met de burger ook kan worden voorkomen door bijvoorbeeld het probleem direct op te lossen, kan het niet zo zijn dat burgers door klantcontactmedewerkers van het C@llcenter van het indienen van een klacht worden afgehouden. De klantcontactmedewerkers dienen burgers in voorkomende gevallen op de klachtenregeling te wijzen en uit te leggen op welke wijze een klacht kan worden ingediend. De burger kan dan besluiten wat hij wil. De klantcontactmedewerkers bleken onvoldoende te weten wanneer een telefoontje (ook) als klacht moet worden opgevat. De ombudsman constateerde hetzelfde bij de beantwoording van e-mails.

b. doorvragen en beantwoording van e-mails

Om adequaat antwoord te geven, is het soms van belang dat een klantcontactmedewerker goed doorvraagt. De ene klantcontactmedewerker gaat dit beter af dan de andere. Verschillende keren vroeg een klantcontactmedewerker onvoldoende door met als gevolg dat de vraag niet duidelijk werd en er over en weer irritatie ontstond. Bij de beantwoording van e-mails is geconstateerd dat niet op alle gestelde vragen wordt ingegaan. Het C@llcenter of de Dienst Stadsbeheer dienen afzenders van e-mails beter op de hoogte te stellen van de wijze van afhandeling van hun melding openbare ruimte. Het C@llcenter dient daartoe de melder eerst in gelegenheid te stellen kenbaar te maken of hij over de afhandeling van de melding geïnformeerd wil worden.

3.5.2 Bronnen

a. raadpleging kennisbank

Bij een groot aantal gesprekken is antwoord gegeven zonder raadpleging van de kennisbank terwijl dat wel had moeten of beter was geweest. Simpel voorbeeld: gevraagd wordt wat de openingstijden van het stadhuis zijn. Van een klantcontactmedewerker kan niet gevraagd worden om deze informatie steeds op te zoeken, omdat deze tijden voor hem overbekend zijn. Aan de andere kant bestaat het risico dat een wijziging aan hem voorbij is gegaan ondanks het feit dat het management voor een dergelijke wijziging speciale aandacht zou vragen. Denk aan de feestdagen waarbij (mogelijk) afwijkende openingstijden gelden. Zie ook het voorbeeld op pagina 4 'Kwijtschelding hondenbelasting'.

b. antwoord van een collega of het backoffice

In 22 gevallen heeft de klantcontactmedewerker de beller antwoord gegeven na ruggespraak met het backoffice of een collega van het C@llcenter terwijl het antwoord ook te vinden was of in de kennisbank had moeten staan. Veel antwoorden staan niet in de kennisbank of de klantcontactmedewerkers weten deze niet altijd te vinden.

c. KCC- en Intramare telefoonboek

Voor het opzoeken van contactgegevens van ambtenaren (o.a. telefoonnummers en e-mailadressen) en het raadplegen van het aanwezigheidsrooster maken de klantcontactmedewerkers gebruik van het KCC-telefoonboek en het telefoonboek van Intramare. Het KCC-telefoonboek is niet compleet maar heeft als voordeel dat met de pc direct een telefoongesprek tot stand gebracht kan worden. Het voordeel van Intramare is dat het is gekoppeld aan de personeelsgegevens van de afdeling Personeelszaken en daarom altijd up to date. Op Intramare staat bovendien het aanwezigheidsrooster van de ambtenaren vermeld. Het moeten raadplegen van twee systemen is onhandig.

In reactie op dit punt, liet het management van het KCC weten dat en het tweede kwartaal 2010 het beheerproces van het KCC-telefoonboek is herzien zodat de gegevens beter (sneller en efficiënter) beheerd kunnen worden.

d. *zoekfunctie KCC- en Intramare telefoonboek*

In het KCC-telefoonboek¹ of het Intramare-telefoonboek worden de contactgegevens van ambtenaren meestal op achternaam opgezocht. Bij achternamen die meer dan één keer voorkomen is het handig als ook op voornaam kan worden gezocht. Het tegelijk kunnen opzoeken op voor- en achternaam kan wel in het KCC-telefoonboek maar niet het Intramare telefoonboek. Een verbeterde zoekfunctie levert tijdswinst op.

e. *zoekfunctie kennisbank I*

Wanneer de klantcontactmedewerkers gebruik maken van de zoekfunctie van de kennisbank, moet er een zoekterm worden ingevuld. Bij het raadplegen van de kennisbank bleek een gebruikte zoekterm te specifiek te zijn om op het gewenste antwoord uit te komen. Zo stond een op zich veel voorkomende term als 'langdurigheidstoeslag' niet in de zoekfunctie. De zoekfunctie van de kennisbank is niet altijd gebruiksvriendelijk. Een handige hulpfunctie bij het zoeken is de zogenaamde jokerfunctie².

In reactie hierop liet het management KCC weten dat de bekendheid met de jokerfunctie onder de klantcontactmedewerkers verbeterd kan worden.

f. *zoekfunctie kennisbank II*

Een door de klantcontactmedewerker in het verleden foutief gespelde zoekterm, verschijnt bij het opnieuw intypen van het begin van de zoekterm steeds opnieuw (fout). Dat wekt irritatie. De zoekfunctie kan worden verbeterd.

3.5.3 Doorverbinden en terugbelverzoeken

a. *bezwaar van koud doorverbinden*

Van de 104 telefoontjes die zijn doorverbonden, zijn er 28 koud doorverbonden, terwijl er niet altijd iemand in het backoffice de telefoon opnam.³ Als niet wordt opgenomen krijgt men een voicemail of komen de telefoontjes weer terug bij het C@llcenter: de bellers zijn dan in een *loop* terecht gekomen. Dat is een vervelende ervaring. De klantcontactmedewerker vraagt dan om het later nog eens te proberen.

b. *in de wacht zetten van een telefoontje*

Een burger belt het rechtstreekse telefoonnummer van een ambtenaar maar deze is telefonisch in gesprek. De burger wordt automatisch doorverbonden naar het C@llcenter. De klantcontactmedewerker zet het telefoontje niet nogmaals achter het in gesprek zijnde telefoontje in de wacht.

¹Staat ook bekend onder 'Connecsy'.

²Een teken dat gebruikt wordt om een bepaalde lettercombinatie te vervangen.

³In totaal zijn er 74 telefoontjes koud doorverbonden maar volgens afspraak werden telefoontjes voor de afdeling Sociale Zaken altijd koud doorverbonden.

In reactie hierop liet het management KCC weten dat het niet wenselijk is om telefoontjes in de wacht te zetten. Bij het doorzetten naar individuele toestellen is de kans groot dat het telefoontje na x-seconden weer naar het C@llcenter terugvalt. Bij groepsnummers is de afspraak dat er warm wordt doorverbonden. Als het heel druk is en de beller is akkoord dat hij in de wacht wordt gezet, is de uitzonderingsregel dat het gesprek koud in de wachtrij wordt gezet.

c. *doorverbinden*

Voor de beantwoording van een vraag dient een klantcontactmedewerker in beginsel alleen door te verbinden als hij niet over de juiste informatie beschikt om antwoord te kunnen geven. Dit doet zich dus voor als het antwoord niet in de kennisbank staat en een collega het ook niet weet. Wordt te snel doorverbonden dan vormt dit een extra belasting voor het gemeentelijk apparaat maar ook voor de beller. Volgens de norm die KCC stelt, dient het C@llcenter 80% van de vragen zelf te beantwoorden en mag het 20% naar de aangesloten instanties doorverbinden. Deze norm wordt gehaald wat betreft de ten tijde van het onderzoek aangesloten instanties maar nog niet wat betreft alle niet-aangesloten instanties. Het management van KCC laat in reactie weten, op schema te liggen wat betreft de aansluiting van de nog aan te sluiten instanties. De burger die voor een niet-aangesloten instantie belt en zich daar (uiteraard) niet van bewust is, loopt dus nog de gerede kans om vaker dan gewenst, te worden doorverbonden.

d. *zoeken naar projectmedewerker*

Bellers weten niet altijd wie ze willen spreken van een bepaalde afdeling maar willen iemand spreken van een bepaald project. De klantcontactmedewerkers moesten veel moeite doen om uit te zoeken bij welke afdeling het project hoort en wie daarvoor het aanspreekpunt is. Zo kwam het voor dat een beller naar een verkeerde afdeling werd doorverbonden die vervolgens weer terugkwam bij een andere medewerker van het C@llcenter die op zijn beurt weer zijn best deed de man naar de juiste afdeling door te verbinden etc. De beller gaf het op en zei het zelf wel te gaan uitzoeken op internet. Bij projecten is het moeilijk om de juiste afdeling of persoon te vinden.

In reactie hierop liet KCC weten dat er een database van lopende projecten en afdelingen en contactpersonen in de kennisbank aanwezig is maar dat deze niet (altijd) goed wordt bijgehouden. KCC is daarvoor afhankelijk van de diverse backoffice afdelingen die de aanvullingen en mutaties moeten doorgeven.

e. *terugbelverzoeken*

Als het C@llcenter een vraag niet kan beantwoorden, zal geprobeerd worden door te verbinden naar de betreffende afdeling. Als niet wordt opgenomen, ligt het in de rede een terugbelverzoek te maken. Uit oogpunt van dienstverlenend is een terugbelnotitie een prachtig instrument. Immers, als de burger het initiatief neemt om te bellen en hij krijgt geen antwoord, dient vervolgens het initiatief bij de gemeente te liggen om terug te bellen. De klantcontactmedewerkers maken - conform de instructie - niet of zo min mogelijk gebruik van de mogelijkheid om terugbelnotities te maken omdat de klantcontactmedewerkers niet kunnen garanderen dat daadwerkelijk wordt teruggebeld.

Uit landelijke onderzoeken in andere gemeente is gebleken dat maar 40% van terugbelverzoeken ten uitvoer wordt gebracht, zo laat het management van het KCC weten. Om die reden ziet het management - er op moment - vanaf om gebruik te maken van terugbelverzoeken. Een ander nadeel van het instrument terugbelverzoek is, dat het gevaar bestaat dat in de praktijk te gemakkelijk van het instrument gebruik wordt gemaakt. Lastig te beantwoorden vragen, wordt op die manier steeds op het bordje van de ambtenaar in het backoffice gelegd, zonder dat de klantcontactmedewerker alles in het werk stelt om de vraag

zelf te beantwoorden. Dit zou alles anders zijn wanneer er een technisch sluitende oplossing is om te controleren of er gevolg gegeven is aan het terugbelverzoek.

3.5.4 Registreren

a. *geschiedenis telefonische contacten*

Het komt voor dat bellers verschillende keren naar het C@llcenter bellen zonder dat ze 'krijgen' wat ze willen. Zo kunnen ze eerst verkeerd zijn doorverbonden, vervolgens is de betreffende ambtenaar onbereikbaar en tot slot blijkt de vraag toch thuis te horen bij een andere afdeling. Omdat dergelijke eenvoudige telefoontjes geen referentienummer krijgen en niet worden vastgelegd, is achteraf niet meer te achterhalen hoe het contact was verlopen. In voorkomende gevallen is het wenselijk om te weten hoe de contacten tussen de burger en de gemeente zijn verlopen. Dat geldt met name wanneer een burger een klacht wil indienen over de wijze waarop de gemeente zijn telefoontjes heeft afgehandeld.

b. *snelmelding*

De klantcontactmedewerkers dienen van alle telefoontjes die niet als melding worden geregistreerd een 'snelmelding' te maken. De informatie over de telefoontjes die in de snelmelding worden geregistreerd, wordt gebruikt voor analyse van de cijfers en statistieke doeleinden. Het maken van een snelmelding wordt nogal eens vergeten. Uit managementinformatie van KCC zelf blijkt dat de klantcontactmedewerkers in november 2009 gemiddeld in 53% van de telefoontjes die daarvoor in aanmerking kwamen een snelmelding maakten.

c. *terugkoppeling internetproblemen*

Een viertal telefoontjes kwam binnen wegens onduidelijke informatie op de internetsite www.almere.nl. De vraag werd beantwoord maar vergeten werd het gesignaleerde probleem bij de internetbeheerder of de afdeling te melden. Zie ook onder 'vraagsuggestie'.

d. *vraagsuggestie*

Wanneer klantcontactmedewerkers tijdens een telefoongesprek constateren dat er in de kennisbank bepaalde informatie ontbreekt, dient de klantcontactmedewerker gebruik te maken van een zogenaamde 'vraagsuggestie'. Via de vraagsuggestie kan de klantcontactmedewerker het management op het hiaat attent maken en/of een voorstel doen om bepaalde informatie in de kennisbank op te nemen. Deze zogenaamde content van de kennisbank is mede afhankelijk van de tips van de klantcontactmedewerkers. De klantcontactmedewerker ontvangt een terugkoppeling wat er met de vraagsuggestie is gedaan. Een klantcontactmedewerker gaf aan niet altijd tijd te hebben of te maken om een vraagsuggestie te registreren. Er is niet altijd tijd of gelegenheid om het nuttige instrument 'vraagsuggestie' te gebruiken.

In reactie hierop liet het management van KCC weten dat het de klantcontactmedewerkers continue aanmoedigt om – indien aan de orde – de vraagsuggesties in te vullen.

3.5.5 Medewerkers C@llcenter

a. *lastige telefoontjes*

Af en toe krijgt een klantcontactmedewerker een telefoontje van een lastige burger die zich onredelijk opstelt en vloekt en tiert. Na afloop van het telefoongesprek kan het zijn dat de klantcontactmedewerker daarvan moet bijkomen. In de praktijk gaat de klantcontactmedewerker gauw door met zijn werk. Verwerking van vervelende telefoongesprekken heeft echter tijd nodig.

In reactie hierop laat het management van KCC weten dat volgens het anti-agressieprotocol een vervelend gesprek in twee stappen kan worden beëindigd. In eerste instantie kan de klantcontactmedewerker de beller vragen zijn toon te matigen en indien dat niet gebeurt, kan

de klantcontactmedewerker zeggen dat hij het gesprek zal beëindigen. Het management vertelde dat er te weinig aandacht is geweest voor het anti-agressieprotocol maar zal dat opnieuw onder de aandacht van de klantcontactmedewerkers brengen.

b. persoonlijke resultaten

De door de klantcontactmedewerkers gevoerde gesprekken worden aan een aantal criteria getoetst. Zo wordt er gemeten hoeveel telefoongesprekken per uur worden gevoerd, de gemiddelde gesprekstijd en de gemiddelde afhandeltijd. Verder wordt in percentages uitgedrukt hoeveel tijd de klantcontactmedewerker stond ingelogd, het aantal snelmeldingen, hoe vaak de kennisbank is geraadpleegd en hoe vaak er na raadpleging van de kennisbank is doorverbonden. Maandelijks worden de klantcontactmedewerkers over ieders individuele resultaten geïnformeerd. De persoonlijke resultaten worden afgezet tegen het gemiddelde van alle klantcontactmedewerkers. Doordat de resultaten van de klantcontactmedewerkers worden vergeleken met het gemiddelde van alle collega's, kan er sprake zijn van een te laag ambitieniveau.

Het management van KCC liet hierop weten dat uit landelijke onderzoeken blijkt, dat het systeem om de resultaten van de klantcontactmedewerkers onderling te vergelijken beter werkt. Het vergelijken van individuele resultaten met een (objectieve) targets, blijkt contra productief te werken.

3.5.6 Afstemming tussen het C@llcenter en (niet) gemeenteonderdelen

a. bereikbaarheid backoffice

In 68 telefoontjes is geprobeerd contact op te nemen met het backoffice; 27 keer was het office bereikbaar en 41 keer niet (60%). Tijdens het onderzoek kwam de slechte bereikbaarheid van de afdelingen Burgerzaken, Belastingen en Vergunningen, Toezicht & Handhaving verschillende keren terug. Sommige afdelingen waren ook niet altijd happig om een telefoontje van KCC over te nemen terwijl daartoe alle aanleiding was. Ook kwam het voor dat het backoffice niet erg toeschietelijk was in het verstrekken van informatie. De bereikbaarheid van het backoffice kan een stuk beter.

b. bereikbaarheid afdeling Burgerzaken

Voor de afdeling Burgerzaken kwamen de meeste telefoontjes binnen. Tijdens het onderzoek waren 92 van de 337 (27%) telefoontjes voor deze afdeling bestemd. Geconstateerd is dat de afdeling Burgerzaken wegens drukte niet altijd goed bereikbaar was en dat medewerkers van deze afdeling niet altijd bereid waren om telefoontjes over te nemen.

c. afsprakenpreekuur afdeling Burgerzaken

Voor een aantal producten kunnen burgers bij de afdeling Burgerzaken en Belastingen en voor Vergunningen, Toezicht & Handhaving een afspraak maken of op het inloopspreekuur langskomen. De afspraken kunnen via het Digitaal Loket of telefonisch worden gemaakt. De gemeente garandeert dat binnen vijf werkdagen een afspraak kan worden gemaakt. Tijdens het onderzoek bleek dat het afsprakenpreekuur van de afdeling Burgerzaken zo vol was dat men pas twee weken later terecht kon. Dit is niet erg dienstverlenend. De capaciteit van de afdeling Burgerzaken om afspraken te maken schiet tekort.

Het management KCC liet hierop weten dat de capaciteit sinds 29 maart 2010 is verbeterd door meer met afspraken te werken en minder 'met inloop'. Om die reden houdt het inloopspreekuur 's ochtends 1 ½ uur eerder op en is het afsprakenpreekuur 's middags met 45 minuten uitgebreid.

d. inzage digitaal loket Burgerzaken en Belastingen

Burgers kunnen via het digitale loket van Burgerzaken informatie opvragen zoals een uittreksel van het bevolkingsregister. Een aantal telefoontjes gaat over de vraag of het

opgevraagde document al is opgestuurd. De klantcontactmedewerkers van het C@llcenter hebben geen inzage in het digitale loket van Burgerzaken. Doordat de klantcontactmedewerkers hierin geen inzage hebben, kunnen zij vragen van burgers hieromtrent niet zelf beantwoorden en moeten zij Burgerzaken om assistentie vragen. Een soortgelijke situatie doet zich ook voor bij Belastingen. In veel gevallen is dat een (onnodige) belasting voor beide afdelingen.

e. *wijziging afspraak*

Van een afspraak om bijvoorbeeld in ondertrouw te gaan worden, wordt een melding gemaakt. Nadat de afspraak is gemaakt, wil de burger deze soms verzetten. Om de afspraak te verzetten wordt een nieuwe afspraak gemaakt en de oude geannuleerd. Het maken van een nieuwe afspraak is voor de klantcontactmedewerkers geen probleem. Het C@llcenter is echter niet geautoriseerd om de oude afspraak te verwijderen. Hiertoe verstuurt het C@llcenter een e-mail naar de afdeling Burgerzaken om de afspraak te annuleren. Het wijzigen/annuleren van afspraken is omslachtig.

f. *wijziging van een melding I*

Het zelfde geldt met zoveel woorden ook voor de Dienst Stadsbeheer wat betreft de invoering van afspraken voor het ophalen van grof vuil. Van de afspraak wordt een melding gemaakt met een referentienummer. De klantcontactmedewerkers van het C@llcenter hebben geen inzage in het digitale afsprakenschema. Zij zouden daarover graag willen beschikken om vragen van burgers over de alternatieve mogelijkheden voor het ophalen van grof vuil beter te kunnen beantwoorden. De dienstverlening wordt hierdoor verbeterd.

g. *wijziging van een melding II*

Wanneer een beller een afspraak maakt om grof vuil op te halen, wordt daarvan een melding gemaakt. De klantcontactmedewerker dient een aantal schermen in te vullen en precies aan te geven wat er opgehaald dient te worden. Het komt voor dat de beller op een later moment terugbelt omdat hij het 'pakket' grof vuil van samenstelling heeft gewijzigd. Dan blijkt dat de klantcontactmedewerker alle schermen opnieuw moet invullen. Dat kan irriteren. Tijdens één gesprek was de klantcontactmedewerker genoodzaakt om tot twee keer toe alle schermen door te lopen en in te vullen.

h. *afhandeling melding openbare ruimte*

Wanneer een burger belt of een e-mail stuurt met een melding over de openbare ruimte (bijv. een losliggende stoeptegels of zwerfvuil) krijgt de melding een referentienummer. Het is de bedoeling dat de Dienst Stadsbeheer die zich bezig houdt met de afhandeling van de melding in het digitale systeem noteert of, wanneer en op welke wijze de melding wordt afgehandeld, en de burger en het C@llcenter laat weten wat er is gebeurd. In de praktijk blijkt dit niet consequent te gebeuren. Als gevolg daarvan worden burgers niet altijd geïnformeerd wat er met een melding is gebeurd.

3.6 Conclusies

Het onderzoek richt zich op de vraag:

- heeft de gemeente het Klant Contact Centrum zo georganiseerd dat de burger verzekerd is van een adequaat antwoord als hij het C@llcenter belt of e-mailt?

Algemeen

De introductie en de uitrol van het KCC/C@llcenter over de (uiteindelijk gehele) gemeente verloopt voorspoedig zonder grote problemen. In de bevindingen van de ombudsman worden die onderwerpen benadrukt die in de dienstverlening nog verbeterd kunnen worden. De ombudsman merkt hierbij op dat door de medewerkers van de gemeente al veel inspanningen zijn en dagelijks worden geleverd om van KCC een succesvolle vorm van dienstverlening te maken.

Ten tijde van het onderzoek waren nog niet alle organisaties aangesloten. De ombudsman stelt vast dat het voor de meerwaarde van KCC van belang is dat alle gemeenteonderdelen meedoen. Pas dan kan de gemeente de bereikbaarheid - en daarmee de dienstverlening - integraal verbeteren. Van belang is dat de inzet en betrokkenheid van alle gemeentelijke onderdelen blijvend van aard is. Dat geldt met name voor het voeden en actualiseren van de kennisbank en het opvangen van doorverbonden telefoons in het backoffice.

Dienstverlening van het C@llcenter

De ombudsman constateert dat de klantcontactmedewerkers van het C@llcenter niet altijd adequaat reageren op burgers die een klacht willen indienen. Verder wordt bij de beantwoording van vragen per e-mail, niet altijd op alle vragen antwoord gegeven. Het C@llcenter of de Dienst Stadsbeheer dienen afzenders van e-mails beter op de hoogte te stellen van de wijze van afhandeling hun melding openbare ruimte. Een melder daartoe eerst in gelegenheid te worden gesteld kenbaar te maken of hij over de afhandeling van een melding geïnformeerd wil worden.

Bronnen

De klantcontactmedewerkers maken niet optimaal gebruik van de kennisbank. Wanneer zij dat wel zouden doen, kunnen vragen beter worden beantwoord en kunnen fouten worden voorkomen. Aan de andere kant kan de kennisbank nog verbeterd worden. Veel antwoorden staan niet in de kennisbank of zijn moeilijk te vinden. Verder werkt de zoekfunctie voor het zoeken op voor- en achternaam in het Intramare telefoonboek niet optimaal. De zoekfunctie kan ook verbeterd worden door niet alleen officiële zoekwoorden op te nemen maar ook zoektermen uit de 'gewone mensentaal'. Onhandig is dat klantcontactmedewerkers voor het opzoeken van contactgegevens gebruik moeten van twee verschillende

Doorverbinden en terugbelverzoeken

Het streven van KCC is dat het 80% van alle telefoontjes zelf afhandelt (zie 3.3). Voor de overige 20% heeft KCC als taak het geven van goede eerste informatie en zo nodig een goede, snelle en overzichtelijke toeleiding naar het juiste vakloket. De norm om 80% van de telefoontjes zelf af te handelen wordt gehaald voor wat betreft Publiekszaken (overig), Stadsbeheer en Algemeen/rest. Dit is een goed resultaat. Het betreft hier diensten met grote aantallen publiekscontacten. De norm van 80% werd overigens niet gehaald bij DSO. De oorzaak hiervan is gelegen in het feit dat het C@llcenter ten tijde van het onderzoek volgens afspraak alleen algemene vragen over DSO beantwoordde, en meer ingewikkelde vragen standaard doorverbond.

Uit het onderzoek kwam verder naar voren dat de gemeente niet vaak aanbiedt terug te bellen als dat wel voor de hand ligt. Sommige aangesloten gemeentelijke afdelingen zijn slecht bereikbaar voor overleg of

nemen niet graag een telefoongesprek van het C@llcenter over. De afhandeling van meldingen van burgers over de openbare ruimte worden niet altijd (goed) teruggekoppeld met als gevolg dat de burger niet weet wat er met zijn melding is gedaan. Verder kunnen de klantcontactmedewerkers de kennisbank nog beter 'voeden' en verbeteren door melding te maken van onvolkomenheden in de kennisbank en fouten op de gemeentelijke internetsite. Klantcontactmedewerkers kunnen hun werk (nog) beter uitvoeren wanneer zij ruimere bevoegdheden krijgen met betrekking afsprakensystemen van backoffice-afdelingen (inzage en het kunnen maken van afspraken en deze annuleren). Verder behoeft de afstemming tussen KCC en een aantal achterliggende afdelingen - het backoffice – nog verbetering. De burger kan er met name nog niet op vertrouwen dat hij adequaat wordt bediend bij vragen die vanuit de backoffice-afdelingen moeten worden behandeld.

Registreren

Eenvoudige telefoontjes – niet zijnde bijvoorbeeld een melding openbare ruimte, een afspraak Burgerzaken of een klacht – krijgen geen referentienummer. Wanneer een beller niet tevreden is over de wijze waarop het C@llcenter zijn telefoontjes heeft afgehandeld, is het wenselijk dat de telefooncontacten zijn terug te vinden aan de hand van een referentienummer. De ombudsman acht het daarom wenselijk dat ook eenvoudige telefoontjes een referentienummer krijgen. Verder constateert de ombudsman dat de klantcontactmedewerkers meer gebruik moeten maken van de instrumenten 'snelmelding' en 'vraagsuggestie' (zie 3.5.4.)

Medewerkers C@llcenter

De ombudsman adviseert het management KCC meer aandacht te besteden aan de manier waarop vervelende gesprekken met lastige bellers moeten worden afgehandeld. De klantcontactmedewerkers kunnen beter geïnstrueerd worden om het anti-agressieprotocol te volgen.

Afstemming tussen het C@llcenter en de gemeenteonderdelen

De afstemming tussen het C@llcenter en het achterliggende backoffice behoeft op onderdelen verbetering. Met name de afdelingen Burgerzaken en Belastingen en Vergunningen, Toezicht & Handhaving bleken vaak slecht bereikbaar. Tijdens het onderzoek bleek dat men voor een afspraak met beide afdelingen pas twee weken later terecht kon. Dat is niet erg dienstverlenend. De ombudsman constateert verder dat het wijzigen en annuleren van afspraken bij de afdeling Burgerzaken omslachtig is. Ook is het gewenst dat klantcontactmedewerkers van het C@llcenter inzage in het afsprakenschema van de Dienst Stadsbeheer te krijgen om de dienstverlening te verbeteren. Verder kan een wijziging in het ophalen van grof vuil sneller worden ingevoerd, als de klantcontactmedewerkers niet alle schermen opnieuw hoeven in te vullen. Tot slot stelt de ombudsman naar aanleiding van het onderzoek vast dat de Dienst Stadsbeheer burgers beter dienen te informeren over de wijze waarop hun melding openbare ruimte wordt/is afgehandeld.

De ombudsman komt tot de conclusie dat de gemeente door de introductie van KCC een belangrijke bijdrage levert aan de verbetering van de dienstverlening. Met name de inbedding van KCC in de gemeente en de betrokkenheid van de andere diensten hierbij zijn echter nog niet zodanig georganiseerd dat de burger altijd verzekerd is van een adequaat antwoord als hij het C@llcenter belt of e-mailt.

Naar aanleiding van de conclusies heeft hij een aantal aanbevelingen geformuleerd om de kwaliteit van KCC en daarmee de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

4. Aanbevelingen

De hierna volgende aanbevelingen worden gericht tot:

- Het college van Burgemeester en Wethouders voor de daaronder ressorterende bij KCC/C@llcenter aangesloten afdelingen.

4.1 Dienstverlening van het C@llcenter

beantwoording vragen en klachtafhandeling

- leer klantcontactmedewerkers door middel van training van gesprekstechnieken beter doorvragen.
- beantwoord alle per e-mail gestelde vragen zorgvuldig.
- maak de klantcontactmedewerkers ervan bewust dat burgers klachten mogen en kunnen indienen: bied de klantcontactmedewerkers de workshop Klachtherkenning aan.
- wijs in voorkomende gevallen per telefoon of in e-mails op de klachtenregeling.

4.2 Bronnen

kennisbank, KCC- en Intramare telefoonboek

- informeer klantcontactmedewerkers duidelijk over wijzigingen in antwoorden van veelvoorkomende vragen.
- stimuleer het opzoeken van alle vragen in de kennisbank, ook voordat deze aan het backoffice worden voorgelegd.
- pas de zoekfunctie van de kennisbank aan zodat op algemene termen en specifieke termen kan worden gezocht. Neem ook zoektermen op die in het algemene spraakgebruik worden gehanteerd. Leer de klantcontactmedewerkers met de jokerfunctie¹ om te gaan.
- verbeter de zoekfunctie van de kennisbank zodanig dat in het verleden foutief gespelde zoektermen kunnen worden verwijderd.
- integreer het KCC- en het Intramare telefoonboek tot één systeem en maak het tegelijk zoeken op voor- en achternaam in het Intramare telefoonboek mogelijk.

4.3 Doorverbinden en terugbelverzoeken

doorverbinden, in de wacht zetten en zoek naar medewerkers

- vang telefoontjes - bestemd voor niet-aangesloten afdelingen – die niet kunnen worden doorverbonden, op bij de betreffende afdeling zelf.
- zet een beller achter een in gesprek zijnd telefoongesprek in de wacht als deze daarmee akkoord is.
- leg in de kennisbank een database aan van (lopende) projecten met afdelingen en contactpersonen.
- maak sluitende werkafspraken met alle backoffice-afdelingen over de aanmaak, het opvolgen en het bewaken van terugbelnotities.

4.4 Registreren

¹Een teken dat gebruikt wordt om een bepaalde lettercombinatie te vervangen.

registreren, snelmeldingen en vraagsuggesties

- voorzie alle telefoontjes van een referentienummer.
- stimuleer het maken van een snelmelding met een pop-up aan het einde van een gesprek.
- zorg dat de onduidelijkheden op de internetsite van de gemeente aan de verantwoordelijke afdeling of de internetbeheerder worden doorgegeven.
- stimuleer het gebruik van de vraagsuggestie.

4.5 Medewerkers C@llcenter

lastige gesprekken en persoonlijke resultaten

- blijf alert dat er tijd en begeleiding is voor de verwerking van lastige telefoontjes.

4.6 Afstemming tussen het C@llcenter en de gemeenteonderdelen

bereikbaarheid backoffice, wijzigingen afspraken en meldingen

- verbeter de bereikbaarheid en de bereidheid om de klantcontactmedewerkers van het C@llcenter adequaat te woord te staan.
- zorg ervoor dat de klantcontactmedewerkers inzage kunnen krijgen in het digitale afsprakensysteem van de afdelingen Burgerzaken, Belastingen, de Dienst Stadsbeheer en Vergunningen Toezicht & Handhaving en dat zij daarin afspraken kunnen maken, wijzigen en annuleren. Bezie in hoeverre de wijzigingen van een melding beperkt kunnen worden tot de feitelijke wijziging.
- maak sluitende werkafspraken met de afdelingen de Dienst Stadsbeheer en Vergunningen Toezicht & Handhaving over de terugkoppeling van de afhandeling van meldingen openbare ruimte naar de burger.

5. Bijlage

GESPREKSFORMULIER

Naam onderzoeker ombudsman:

Datum:

Naam klantcontactmedewerker(e):

ochtend/middag

naam teamleider:

	Registratienummer gesprek:	
1.	Wat is de vraag?	
	Ia Kreeg klantcontactmedewerker de vraag helder?	
2.	Gegevens beller	Naam:
3.	Over welke instantie gaat het?	Dienst/afdeling:
4.	Hoe is de vraag beantwoord?	☐ Zelf antwoord gegeven ☐ Nagevraagd bij supervisor ☐ Doorverbonden ☐ Terugbelverzoek ☐ Doorverwezen
	4a Wat is het antwoord?	
	4b Antwoord uit de kennisbank?	☐ ja ☐ nee ☐ nvt
	4d Doorverbonden naar:	Afdeling

- ☐ Melding gemaakt (vaak grof vuil maar ook maken van afspraken)
- ☐ Was BO bereikbaar? Nee!
- ☐ Terugbelnotitie gemaakt.
- ☐ Gevraagd aan beller om later terug te bellen
- ☐ Aangeboden om voor beller de vraag in een e-mail te zetten
- ☐ Doorverbonden, koud
- ☐ Doorverbonden, warm
- ☐ Na ruggespraak BO of senior antwoord gegeven
- ☐ Doorverbonden koud/warm onbekend
- ☐ Antwoord na ruggespraak BO terwijl het antwoord ook in de kennisbank staat
- ☐ Antwoord zonder kennisbank terwijl dat formeel wel moet of mogelijk beter is:
- ☐ Antwoord gegeven met raadplegen kennisbank
- ☐ Antwoord gegeven raadplegen kennisbank nvt
- ☐ Antwoord gegeven raadplegen telefoonlijst
- ☐ Kennisbank niet duidelijk
- ☐ Klachtherkenning, had op klachtprocedure gewezen moeten worden of als klacht in behandeling genomen moeten worden
- ☐ Beller belt omdat Internetsite onduidelijk
- ☐ Klantcontactmedewerker vraagt onvoldoende door