

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Meeluisteren in het callcenter

Gemeente Zaanstad

Dienst Publiek

- Klant Contact Centrum

- callcenter

21 juni 2011

RA110774

Datum : 21 juni 2011
Rapportnummer: RAI10774
Pagina : 2/40

INHOUDSOPGAVE

1 Samenvatting.....	5
2 Algemene inleiding.....	9
2.1 Onderzoek ombudsman	9
2.2 Antwoord@.....	12
2.3 Callcenter Zaanstad.....	12
3 Bevindingen en conclusies op onderdelen	15
3.1 De doelstellingen van het KCC.....	18
3.2 Kennisbank.....	19
3.3 Telefoontjes voor WMO en doorverbinden	21
3.4 Registreren en terugkoppelen van meldingen.....	21
3.5 Bereikbaarheid backoffices.....	24
3.6 Dienstverlening van het callcenter	27
3.7 Medewerkers callcenter	31
4 Algemene conclusie en aanbevelingen	32
4.1 De doelstellingen van het KCC.....	34
4.2 Kennisbank.....	34
4.3 Telefoontjes voor WMO.....	34
4.4 Registreren en terugkoppelen van meldingen.....	34
4.5 Bereikbaarheid backoffices.....	35
4.6 Dienstverlening van het callcenter	35
4.7 Medewerkers callcenter	36
5 Bijlagen	37
5.1 Uitleg begrippen	37
5.2 Gespreksformulier	40

(1) klike niet geleegd

Een vrouw belt met het callcenter en wil een klacht indienen over het feit dat een klike niet is geleegd terwijl deze tijdig en op de juiste plaats is aangeboden. Zij zegt dat het de zoveelste keer is dat ze dit meldt. In de buurt zit een school en uit ervaring weet zij dat een niet geleegde klike doelwit is van de jeugd. Het komt regelmatig voor dat een klike wordt omgetrapt en dat het vuil op straat ligt. Als zij vertelt dat het niet om haar eigen klike gaat, deelt de klantcontactmedewerker haar mee dat zij geen melding kan doen over andermans klike. De vrouw neemt hier geen genoegen mee en de medewerker maakt alsnog een melding aan.

(2) klacht indienen

Een man wil een klacht indienen over de Dienst Concern; managementondersteuning. De klantcontactmedewerker zegt dat dit schriftelijk kan en zij geeft het adres door. De postcode vraagt zij aan een collega en geeft deze vervolgens ook door. Daarna opent zij de kennisbank waarin staat dat een klacht ook per e-mail kan worden ingediend.

(3) klacht indienen

Een man vraagt waarom hij – voor het vernieuwen van zijn rijbewijs – een medische verklaring moet overleggen? Hij is nog geen 70 jaar. Wel heeft hij een paar hartoperaties gehad. Kan dat de reden zijn? De klantcontactmedewerker kijkt niet in de kennisbank maar neemt contact op met de afdeling Burgerzaken. Zij verneemt dat niet de gemeente maar het CBR bepaalt of een keuring noodzakelijk is. De beller wordt geadviseerd contact met het CBR op te nemen. Dit verbaast de man aangezien in een door hem ontvangen brief uitdrukkelijk staat dat hij voor vragen contact met de gemeente dient op te nemen. De klantcontactmedewerker maakt geen melding van het feit dat in de (standaard)brief mogelijk onjuiste informatie staat.

I Samenvatting

Opzet onderzoek

In de afgelopen jaren heeft de ombudsman onderzoek gedaan naar het functioneren van gemeentelijke contactcentra. Er is ook onderzoek gedaan naar het callcenter van Zaanstad.

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 callcenter belt of e-mailt?

Conclusies

In grote lijnen functioneert het KCC/callcenter goed. De meeste telefoontjes en e-mails worden op deskundige wijze, snel en adequaat beantwoord. De gemeente heeft al veel inspanningen geleverd om van de dienstverlening van het KCC een succes te maken.

Net als in eerdere onderzoeken naar de callcenters in Amsterdam en Almere constateert de ombudsman dat de relatie tussen het callcenter en de backoffice kan worden verbeterd.

De ombudsman komt tot de conclusie dat het KCC en het callcenter in het bijzonder een belangrijke bijdrage levert aan de verbetering van de dienstverlening.

De betrokkenheid van de vakafdelingen is echter nog niet zodanig georganiseerd dat de burger verzekerd is van een adequaat antwoord als hij het callcenter 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. Een compleet overzicht van de aanbevelingen is te vinden in 4.1. De belangrijkste aanbevelingen staan hieronder genoemd.

aanbevelingen

Het Servicelevel kan worden verbeterd door nader omschreven doelstellingen vast te stellen en het college hierover jaarlijks te rapporteren. Meer bellers zouden in één keer geholpen moeten worden. Ook kan de kennisbank (nog) beter worden benut door meer informatie in de kennisbank op te zoeken en de toegankelijkheid daarvan te verbeteren. Verder kunnen de klantcontactmedewerkers meer dan tot nu toe melding maken wanneer zij constateren dat informatie in de kennisbank onjuist of onvolledig is.

registratie en terugkoppeling van meldingen

De ombudsman beveelt aan om de persoonsgegevens en het BSN alleen te registreren voor zover deze nodig zijn voor de afhandeling van het telefoontje. Daarnaast dienen meldingen ook anoniem gedaan te kunnen worden indien registratie niet nodig of niet gewenst is.

afhandelingstermijn

De afhandeling(termijn) van meldingen en e-mails kan beter. In overleg met de vakafdelingen kan een kortere afhandeltermijn worden overeen gekomen voor meldingen en e-mails. Het begrip 'afgehandeld' dient zo geformuleerd te worden, dat er geen onduidelijkheid kan ontstaan: bijvoorbeeld 'opgelost en klaar'. Overwogen moet worden om ook categorieën in te voeren als: 'kan niet worden afgehandeld' en 'wordt afgehandeld binnen zoveel dagen/maanden'. Daarnaast dient overwogen te worden om het managementinformatiesysteem zo aan te passen dat de termijn van de feitelijke afhandeling zichtbaar wordt alsmede de reden waarom een melding niet

binnen de standaardtermijn is afgehandeld. Verder kan de dienstverlening aan bellers worden verbeterd door hen actief te informeren of, en binnen welke termijn hun melding wordt afgehandeld.

bereikbaarheid backoffices

De bereikbaarheid van de backoffices kan worden verbeterd door goede afspraken te maken tussen het KCC en de backoffices. Dit kan bereikt worden door de bereikbaarheid een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het KCC en de respectievelijke vakafdelingen te maken. Verder dienen sluitende afspraken gemaakt te worden met alle vakafdelingen over de aanmaak, de afhandeling en de bewaking van terugbelnotities.

dienstverlening van het callcenter

De ombudsman stelt vast dat de klantcontactmedewerkers zich veel meer bewust moeten worden dat bellers klachten mogen en kunnen indienen. Vraag bellers die een herhalingsmelding doen of zij daarover een klacht willen indienen. Wijs in voorkomende gevallen per telefoon of in e-mails op de klachtenregeling. Signaleer en registreer 'herhalingsmeldingen' en vraag burgers die een 'herhalingsmelding' doen of zij een klacht willen indienen. De onderwerpen attitude, klantbenadering en klachtherkenning dienen in (interne) cursussen worden behandeld.

Amsterdam, 21 juni 2011

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Datum : 21 juni 2011
Rapportnummer: RAI10774
Pagina : 7/40

(4) doorverbindinstructies

Een man belt en vertelt een vergunning te hebben aangevraagd. Hij zegt dat een medewerker van de sector Bouw- en Milieuvergunningen heeft verteld dat er binnen acht weken op de aanvraag wordt beslist. In de verstuurde ontvangstbevestiging wordt echter een termijn van zes maanden genoemd. De man wil weten aan welke termijn de gemeente gehouden is.

De klantcontactmedewerker zegt dat zij hem - volgens de instructies - niet met de sector Bouw- en Milieuvergunningen mag doorverbinden. Als verzoeker zegt dat in de brief juist staat dat hij voor vragen contact met de desbetreffende afdeling van de sector kan opnemen, verbindt zij hem alsnog naar de afdeling door maar wijst de man niet op de mogelijkheid om hierover een klacht in te dienen. De klantcontactmedewerker meldt aan de teamleider KCC dat de instructies om de sector niet lastig te vallen, niet in overeenstemming zijn met brieven die door deze sector worden gestuurd.

(5) bereikbaarheid backoffice en klachtherkenning

's Middags belt een vrouw. Zij wil worden doorverbonden met een bepaalde ambtenaar van de afdeling Milieu. De klantcontactmedewerker probeert door te verbinden maar de man blijkt vrij te zijn. De vrouw zegt al twee keer eerder vergeefs te hebben gebeld en de betreffende ambtenaar zou deze middag juist bereikbaar zijn. De klantcontactmedewerker vraagt de vrouw morgen terug te bellen.

(6) boos

Een man belt boos op omdat hij om 14.00 uur een afspraak had met een bedrijf voor een bouwkundige opname in verband met de aanleg van een riool maar het bedrijf is niet komen opdagen. De afspraak is op initiatief van de gemeente tot stand gekomen en de man wil opheldering. De klantcontactmedewerker doet erg haar best om iemand van de betreffende afdeling aan de telefoon te krijgen maar zij wordt van de een naar de ander verwezen. Uiteindelijk lukt het om de man met iemand door te verbinden die van de zaak op de hoogte is. De man heeft dan zeker tien minuten in de wacht gestaan.

2 Algemene inleiding

2.1 Onderzoek ombudsman

aankondiging onderzoek

Op 31 augustus 2010 heeft de ombudsman de directeur Dienst Publiek schriftelijk aangekondigd een onderzoek te zullen stellen naar het Klant Contact Centrum (KCC). De ombudsman informeerde naar de (politieke) opdracht met betrekking tot het KCC en het callcenter in het bijzonder. In zijn brief vraagt de ombudsman om de relevante documenten waaruit het politieke kader blijkt zoals de bestuurlijke documentatie waarin de doelstellingen van het KCC zijn vastgelegd en anderzijds documenten waaruit blijkt op welke wijze het KCC feitelijk wordt vormgegeven.

onderzoeksvraag

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 callcenter belt of e-mailt?

eerdere onderzoeken

In de afgelopen jaren heeft de ombudsman eerder onderzoek ingesteld naar het functioneren van contactcentra. Dat heeft geresulteerd in de rapporten 'Antwoord op de website & de kennisbank'¹ en 'Antwoord: 14020 bellen'² over het klantcontactcentrum in Amsterdam. In 2010 heeft de ombudsman onderzoek gedaan naar het C@llcenter van de gemeente Almere. Dat heeft geleid tot het rapport 'Meeluisteren in het C@llcenter'³. Uit alle onderzoeken kwam naar voren dat de dienstverlening van de callcenters beter kan wat betreft het gebruik van de kennisbank, de bereikbaarheid van de backoffices en de klachtherkenning. De ombudsman heeft daartoe een aantal aanbevelingen gedaan.

omvang onderzoek

Het onderzoek bestaat uit een documentatieonderzoek, het meeluisteren bij de afhandeling van binnenkomende telefoongesprekken op het callcenter, de beantwoording van e-mails en gesprekken met sleutelfiguren van het KCC.

Op 24 november 2010 heeft de directeur Dienst Publiek samen met het sectorhoofd KCC de ombudsman en twee onderzoekers op het Stadskantoor in Zaandam ontvangen. De ombudsman heeft de onderzoeksopzet toegelicht en er is een bezoek gebracht aan het callcenter.

documentatieonderzoek

Het sectorhoofd heeft de ombudsman laten weten dat het College van Burgemeester en Wethouders de doelstellingen van het KCC niet apart heeft gespecificeerd. De gemeente Zaanstad is een Antwoord© gemeente en het college onderschrijft de Antwoord©-doelstellingen. Meer over Antwoord© in 2.2. Het sectorhoofd heeft een schriftelijke toelichting op de werkwijze van het KCC en het callcenter gegeven dat in 2.3 is opgenomen.

¹ RA0713286 van 7 juni 2007 te vinden op: www.gemeentelijkeombudsman.nl

² RA0830140 van 14 oktober 2008 te vinden op: idem

³ RA1052758 van 8 juli 2010 te vinden op: idem

meeluisteren

Tussen 10 en 21 januari 2011 hebben de ombudsman en dertien medewerkers van het bureau Ombudsman - meestal met twee tegelijk een ochtend of een middag - met de klantcontactmedewerkers van het callcenter meegeluisterd. Sommige medewerkers zijn twee of drie keer gegaan. De meeluistersessies duurden twee uur.

Alle medewerkers van de ombudsman waren unaniem over de hartelijke ontvangst door de klantcontactmedewerkers en hun teamleider. Er was een goede werksfeer en er werd hard gewerkt. Uit ervaring weet de ombudsman dat een goede sfeer van invloed is op de wijze waarop telefoongesprekken worden gevoerd. De gesprekken werden op een professionele wijze gevoerd en men is bijzonder servicegericht ingesteld.

De medewerkers hebben tijdens het meeluisteren aantekeningen gemaakt op een gespreksformulier¹. In totaal zijn er 289 telefoontjes voor het onderzoek geregistreerd. De ombudsman realiseert zich dat het meeluisteren met 289 telefoongesprekken op een veelvoud aan gesprekken van bijna 21.000 gesprekken per maand geen compleet beeld kan geven. Hetzelfde geldt voor de onderzochte e-mails. 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 gesprekjes die met de klantcontactmedewerkers tijdens het meeluisteren door de medewerkers zijn gevoerd.

sector Belastingen

Het onderzoek is uitgevoerd in januari 2011 net voordat de gemeentelijke belastingaanslag en de WOZ-waardebeschikking bij de burgers van Zaanstad in de bus vallen. De belastingaanslag is in de regel voor veel burgers aanleiding om contact met de sector Belastingen op te nemen. De afhandeling van telefoontjes door de sector Belastingen – in drukke tijden - onttrekt zich derhalve goeddeels aan het onderzoek. Tijdens het onderzoek kwamen 14 telefoontjes binnen voor de sector Belastingen.

verslag van 20 gesprekken

In het rapport zijn 20 gespreksverslagen opgenomen zoals die door de medewerkers van de ombudsman zijn opgetekend. Deze gespreksverslagen geven een inkijkje hoe de gesprekken tussen de beller en de klantcontactmedewerker verlopen. De gesprekjes staan cursief afgedrukt verspreid over het rapport. Deze voorbeelden laten – in meer of mindere mate – zien waar de problemen zitten. De gesprekken zijn genummerd. In de bevindingen en resultaten op onderdelen wordt naar de nummers verwezen.

bespreking van het conceptrapport

De relevante informatie die tijdens het onderzoek is verzameld, is opgenomen in een conceptrapport. Het conceptrapport is voorgelegd aan de directeur van de Dienst Publiek en het Sectorhoofd KCC. Op 1 juni 2011 heeft een afsluitend gesprek plaatsgevonden met de directeur en het sectorhoofd. Hun opmerkingen zijn voor zover relevant in het rapport verwerkt.

¹ Zie bijlage 5.2

In hoofdstuk 3 staan de bevindingen en resultaten op onderdelen en in hoofdstuk 4 de conclusies en aanbevelingen. In de bijlagen – hoofdstuk 5 – staat een uitleg van de begrippen en is het gespreksformulier opgenomen dat bij het meeluisteren is gebruikt.

2.2 Antwoord©

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. De Visie 2015 beoogt een bijdrage te leveren aan een verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Het doel is dat alle gemeenten voor 2015 een KCC hebben ontwikkeld en dat de gemeenten dé ingang zijn voor alle burgers, bedrijven en instellingen voor nagenoeg de gehele overheid.

Antwoord© is een landelijke organisatie en geeft gemeenten een leidraad om de doelstellingen van de commissie Jorritsma te verwezenlijken. De kernwaarden van Antwoord© zijn: eenvoudig, begrijpelijk, vindbaar, toegankelijk en betrouwbaar. De doelstellingen van Antwoord© zijn onder meer dat gemeenten via één ingang altijd bereikbaar zijn, dat de klant echt wordt geholpen en dat 80% van de vragen direct wordt afgehandeld. Voor de overige 20% heeft een KCC tot taak om goed eerste informatie te geven en zo nodig voor een goede, snelle en overzichtelijke toeleiding naar het juiste vakloket te zorgen.¹

Een andere doelstelling van Antwoord© is de implementatie van een 'Zaaksysteem'. Dit geautomatiseerde systeem geeft integrale informatie aan de klantcontactmedewerker van alle contacten tussen de burger/klant met de gemeente. Dit betekent een verbetering van de eerstelijns afhandeling waardoor minder hoeft te worden doorverbonden.

2.3 Callcenter Zaanstad

Vanaf 2002 tot 1 juli 2009 werden zowel de telefonische dienstverlening als de e-mailafhandeling van de gemeente Zaanstad uitgevoerd door een externe partij: A2 Antwoordservice. Als gevolg daarvan voelde de ambtenaar zich niet bij de burger betrokken. De gemeente heeft besloten om de dienstverlening weer in eigen beheer te nemen.

In de afgelopen jaren hebben veel gemeenten ervoor gekozen om het 'klantproces' als primair proces te benoemen. Hoe beter de gemeente haar burgers/klanten kent, des te beter kan de dienstverlening worden afgestemd op de doelgroep. De gemeente heeft de bestuurlijke ambitie om zo goed mogelijk aansluiting te vinden bij de doelgroep die zij moet bedienen.

In dit verband heeft de gemeente Zaanstad besloten om het gehele concept van Antwoord© te onderschrijven. Het KCC is hiermee belast en het callcenter geeft hieraan feitelijke uitvoering. De doelstellingen van Antwoord© - en daarmee die van het KCC - zijn niet apart gespecificeerd in B&W nota's. De gemeente belt bijvoorbeeld regelmatig met burgers/klanten die van het callcenter gebruikt hebben gemaakt om hun opmerkingen te horen over de dienstverlening.

De gemeente Zaanstad verwerkt in haar callcenter jaarlijks 250.000 telefoontjes en 22.000 e-mails, waarvoor ongeveer 100.000 e-mailhandelingen nodig zijn. De gemeente heeft voor de telefonische dienstverlening in het callcenter plaats voor 22 klantcontactmedewerkers. De gemeente Zaanstad maakt gebruik van het '14-nummer': 14075. Dit nummer is voor alle dienstverlening beschikbaar. De afdeling Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) heeft van oudsher een eigen nummer, maar de eerstelijns dienstverlening hiervoor wordt ook afgehandeld

¹ www.antwoord.nl

in het callcenter. Gemeentebreed wordt dus de gehele eerstelijns dienstverlening voor email, telefonie en internet in het callcenter afgehandeld.

De gemeente Zaanstad streeft ernaar -in de lijn van het concept Antwoord© - om 80% van de klanten binnen 30 seconden te helpen. Maar nog belangrijker vindt de gemeente dat de klant in één keer geholpen wordt. Uit eigen onderzoek van de gemeente blijkt dat momenteel wekelijks tussen de 60% en 68% van de bellers in één keer wordt geholpen. De gemeente Zaanstad streeft er dus naar dit percentage op het gewenste niveau van Antwoord© te krijgen. Zaanstad wil dat 80% van alle vragen eerstelijns wordt afgehandeld.

Daarnaast heeft het KCC een kennisbank aangelegd waarin veel voorkomende vragen en antwoorden zijn opgenomen. De vraag-antwoord-combinaties (VAC) die in de kennisbank zitten worden periodiek getoetst of ze nog wel actueel zijn. Iedere afdeling is zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van de VAC's die op de afdeling betrekking hebben. In het gemeentebreed redactieoverleg worden standaarden ontwikkeld zodat de kennisbank van hoogwaardige kwaliteit is.

De kennisbank wordt gebruikt voor de kanalen internet, balie, telefonie en email. Dit betekent dat de gemeente Zaanstad voor deze vier kanalen één kennisbron gebruikt om antwoord te geven. De klantcontactmedewerkers van het callcenter maken van de kennisbank gebruik bij de beantwoording van vragen maar de kennisbank is ook via de internetsite van de gemeente te raadplegen.

Op het gebied van de systemen zit de gemeente Zaanstad nog niet op het gewenste niveau om de visie van Antwoord© volledig te ondersteunen. Zo ontbreekt bijvoorbeeld nog het Zaaksysteem waarmee een kwalitatieve verbetering tot stand gebracht kan worden. Dit systeem maakt een compleet integraal klantbeeld in het callcenter mogelijk. De invoering van het Zaaksysteem staat voor 2011 in de planning. De gemeente Zaanstad verwacht dat vanuit het Zaaksysteem over verschillende dossiers over alle diensten informatie aan de klant kan worden verstrekt. Dit betekent dat de eerstelijns afhandeling verder wordt verhoogd en bellers dus minder worden doorverbonden.

Na de inrichting van het callcenter in 2009 en 2010, waarbij de focus op het primaire proces lag en de ontwikkeling van de kennisbank, komt in 2011 de focus te liggen op de ontwikkeling van de klantcontactmedewerkers. 2011 wordt het jaar van trainen en het uitbreiden van de vaardigheden van deze medewerkers. Er zal naast veel systeemtraining ook getraind worden op attitude, klantbenadering en klachtherkenning.

Net als de meeste Nederlandse gemeenten, heeft de gemeente Zaanstad ook te maken met bezuinigingen. De ambitie van de gemeente wat betreft Antwoord© wordt enigszins afgeremd door afname van de budgetten. Door een efficiëntere samenwerking tussen de frontoffice en de backoffice kunnen kosten worden bespaard. Ondanks de bezuinigingen is het de bedoeling om de basisvoorziening op orde te houden.

(7) ambtenaar wil niet aan de telefoon komen

Een vrouw wil direct met het hoofd van de afdeling Groenvoorzieningen (Dienst Wijken) spreken omdat in strijd met de afspraken op een begraafplaats wordt gesnoeid. De klantcontactmedewerker probeert haar door te verbinden maar het hoofd Groenvoorzieningen is niet bereikbaar. Een collega hoort het gesprek en adviseert contact met Stadsbedrijven op te nemen. Het hoofd van de afdeling Groenvoorzieningen blijkt daar inderdaad te zijn. Hij vertelt de klantcontactmedewerker dat het snoeien gewoon doorgaat maar hij wil de beller niet te woord staan. De klantcontactmedewerker meldt dit aan de vrouw. De vrouw vraagt of zij met spoed door het hoofd Groenvoorzieningen kan worden teruggebeld voordat het gehele talud van de begraafplaats kaal is. De klantcontactmedewerker maakt een terugbelverzoek aan.

(8) doorverbinden met ambtenaar op mobiele nummer

Een man wil worden doorverbonden met de leidinggevende van een projectleider van de afdeling Groenvoorzieningen (Dienst Wijken). De klantcontactmedewerker legt de man uit dat burgers niet met leidinggevendens mogen worden doorverbonden. Op haar scherm ziet ze dat de projectleider wel aanwezig is. Er staat een intern nummer vermeld en een mobiel nummer. Zij biedt aan om de projectleider te bellen. De man gaat akkoord maar de projectleider neemt niet op. Dit is niet vreemd aangezien projectleiders ook veel buiten de deur zijn, vertelt de klantcontactmedewerker aan de medewerker van de ombudsman. Het mobiele nummer belt de klantcontactmedewerker niet. De klantcontactmedewerker maakt een terugbelverzoek.

(9) sector Werk en Inkomen niet (goed) bereikbaar

Een vrouw wil met een specifieke ambtenaar spreken van de sector Werk en Inkomen. Deze ambtenaar is ziek en een collega laat weten dat er geen vervanging is geregeld. De klantcontactmedewerker maakt een terugbelnotitie en geeft aan haar teamleider door dat de vervanging bij de sector Werk en Inkomen niet goed geregeld is.

Een man wil een medewerker van de sector Werk en Inkomen spreken om een afspraak te maken voor een belastbaarheidsonderzoek. De klantcontactmedewerker krijgt geen gehoor bij de afdeling. Ook de achtervang neemt niet op. De klantcontactmedewerker vraagt de man op een later tijdstip terug te bellen.

3 Bevindingen en conclusies op onderdelen

De bevindingen en conclusies op onderdelen wordt hieronder voorafgegaan door een overzicht van telefoontjes verdeeld over de verschillende afdelingen en een overzicht van de afgehandelde e-mails verdeeld over de verschillende afdelingen.

De medewerkers van de ombudsman hebben van in totaal 289 telefoontjes een gespreksformulier ingevuld. Zoals uit het overzicht blijkt kwamen verreweg de meeste telefoontjes binnen voor de Dienst Publiek (158) gevolgd door de Dienst Wijken (74). Hetzelfde geldt voor de 114 onderzochte e-mails. De meeste e-mails kwamen binnen voor de Dienst Publiek (51) gevolgd door de Dienst Wijken (43).

De bevindingen en conclusies zijn ondergebracht onder verschillende noemers. In 3.1 staan de bevindingen en conclusies voor zover deze betrekking hebben op de doelstellingen van het KCC, 3.2 gaat over de kennisbank 3.3 over telefoontjes voor WMO en doorverbinden en 3.4 gaat over het registreren en terugkoppelen van meldingen. In 3.5 wordt de bereikbaarheid van de backoffices behandeld, 3.6 de dienstverlening van het callcenter en in 3.7 tot slot staan de bevindingen en conclusies over de medewerkers van het callcenter.

overzicht telefoontjes verdeeld over de verschillende afdelingen

Gemeenteraad	Totaal 1	- Realisatie ondersteuning	1
College van B&W	1	Maatschappelijke Ontwikkeling	
		- Onderwijs en Jeugd	3
Concernstaf	Totaal 3	- Team sport	1
Managementondersteuning		Handhaving	10
- Bestuur	1	- Milieu en Gebruikstoezicht	1
Personeel, Informatie & Organisatie	2	- Straattoezicht	2
Dienst Publiek	Totaal 158	Dienst Stad	Totaal 2
Sector Belastingen		Directie dienst Stad	
- Heffing & Invordering	14	- Economische Zaken	1
Sector Bouw- en Milieuvergunningen		- Cultuur Monumenten & Toerisme	1
- Technische vergunningen	2		
Sector Werk en Inkomen		Dienst Middelen	Totaal 11
- Werk, Participatie & Inkomen	41	Juridische Zaken	
- Bedrijfsvoering & Beleid	1	- Schade & Verzekeringen	4
- Schuldhulpverlening	19	IBT	
- Minima	8	- Infrabeheer & Support	1
- Inburgering	5	Communicatie & Kabinet	
Sector Klantcontact		- Accounts & Corporate Comm.	1
- Afdeling Klantcontact Verg.	19	Personeel & Organisatie	1
- Afdeling KCC Burgerzaken	30	- P&O Beleid en Advies	3
- WMO	19	Facilitaire Zaken	
		- Juridische zaken	1
Dienst Wijken	Totaal 74	Stadsbedrijven	Totaal 19
Wijkmanagement	1	Sector Uitvoering	
- Gebied Zuidoost	1	- Bouwkunde	4
- HVC	32	- Wijkonderhoud	15
Ruimte & Milieu			
- Milieu	6	Brandweer	Totaal 1
- Stedenbouw & Verkeer	1		
- Bestemmingsplannen	1	Diversen	Totaal 20
Realisatie & Beheer		- diversen	20
- Beheer	11		
- Beleid & Ondersteuning	1		
- Realisatie projecten	2	Totaal aantal telefoongesprekken	289

overzicht e-mails verdeeld over de verschillende afdelingen

Gemeenteraad	Totaal 1	Dienst Stad	Totaal 0
College van B&W	1		
		Dienst Middelen	Totaal 8
Concernstaf	Totaal 0	Communicatie & Kabinet	2
		Personeel & Organisatie	5
Dienst Publiek	Totaal 51	Inkoop & Financiën	1
Sector Belastingen			
- Heffing & Invordering	5	Stadsbedrijven	Totaal 8
Sector Bouw- en Milieuvergunningen		Sector Uitvoering	
- Technische vergunningen	4	- Bouwkunde	1
Sector Werk en Inkomen		- Wijkonderhoud	7
- Werk, Participatie & Inkomen	2		
- Bedrijfsvoering & Beleid	-	Brandweer	Totaal 1
- Schuldhulpverlening	3		
- Minima	2	Diversen	Totaal 2
- Inburgering	-	- Geen gemeente/verbinding verbroken e.d.	2
Sector Klantcontact			
- Afdeling Klantcontact Verg.	21	Totaal aantal e-mails	114
- Afdeling KCC Burgerzaken	12		
- WMO	2		
Dienst Wijken	Totaal 43		
Wijkmanagement			
- Gebied Zuidoost	1		
- HVC	21		
Ruimte & Milieu			
- Milieu	2		
- Stedenbouw & Verkeer	1		
Realisatie & Beheer			
- Beheer	7		
- Realisatie projecten	2		
Handhaving	1		
- Milieu en Gebruikstoezicht	2		
- Straattoezicht	6		

3.1 De doelstellingen van het KCC

a. *het niveau van het Servicelevel*

De doelstellingen van het KCC zijn niet vastgelegd in B&W-nota's. Het KCC onderschrijft de doelstellingen van Antwoord©. Antwoord© kent een beperkt aantal algemeen geformuleerde doelstellingen zoals het kwantitatieve streven dat 80% van de vragen direct beantwoord wordt. Hoe dit doel moet worden bereikt is niet dwingend omschreven. Daar komt bij dat een kwalitatief omschreven doelstelling ontbreekt. Doordat een dwingend kader ontbreekt, kan het KCC nergens op worden afgerekend. De ombudsman constateert dat het KCC al veel heeft bereikt, maar door het ontbreken van toetsingscriteria kan de ontwikkeling van het niveau van dienstverlening niet worden gemeten en beoordeeld.

b. *in één keer geholpen*

Zoals hierboven aangegeven is één van de doelstellingen van Antwoord© dat 80% van de vragen direct wordt afgehandeld. De ombudsman onderschrijft deze doelstelling. Het KCC heeft de ambitie om het eerstelijns afhandelingpercentage op het niveau van Antwoord© te krijgen en streeft ernaar om 80% van alle vragen eerstelijns af te handelen. Het KCC heeft dit onderzocht/laten onderzoeken en uit die metingen blijkt dat het percentage (wekelijks) varieert tussen de 60% en 68%.

De ombudsman heeft gekeken naar het totaal aantal telefoontjes, dat in één keer is afgehandeld. Het aanmaken van een melding door de klantcontactmedewerker en het maken van een afspraak voor een beller tellen ook mee in de categorie 'in één keer afgehandeld'. Dit geldt ook indien er wordt gevraagd naar een afdeling of specifiek persoon en de klant wordt doorverbonden. Deze gevallen dienen onderscheiden te worden van de situatie waarbij de klant met een vraag of verzoek om informatie komt en dan wordt doorverbonden met de backoffice. In die gevallen kan niet gezegd worden dat het callcenter het telefoontje in één keer heeft afgehandeld. Er moest immers een beroep worden gedaan op de backoffice. Daar komt bij dat het onbekend is of de klant naar tevredenheid antwoord heeft gekregen.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat 61% van de telefoontjes door het callcenter in één keer wordt afgehandeld. Dit is dus in overeenstemming met wat het KCC zelf stelt. Opvallend is echter dat er een groot aantal terugbelverzoeken wordt gemaakt. Dit gebeurde in 27% van de gevallen. Hier valt dus nog winst te behalen om het streefdoel van 80% te bereiken. Van alle meegeluisterde gesprekken, kwamen 270 telefoontjes in aanmerking om in onderstaand overzicht in te delen. Van 6% is het onbekend of deze telefoontjes in één keer zijn afgehandeld en 32% van de telefoontjes is niet in één keer afgehandeld. Van de algemene vragen is 71% van de telefoontjes direct afgehandeld.

overzicht 'in één keer geholpen'

	Ja	Nee	Onbekend	
Algemene vraag Doorverbonden met BO	69	11	16	
Klacht	2	3		
Melding	41			
Specifiek persoon/afdeling bereikbaar Afwezig, maar vervanger Terugbel-/mailverzoek (aan beller of aan BO)	39 4	73		
Afspraak	12			
Totaal	167 (61%)	87 (32%)	16 (6%)	270 (100%)

3.2 Kennisbank

a. *het raadplegen van de kennisbank*

Bij 13 gesprekken – van in totaal 84 telefoontjes - is de kennisbank niet geraadpleegd terwijl daartoe wel aanleiding was. De klantcontactmedewerkers wisten de antwoorden uit hun hoofd of meenden die uit hun hoofd te weten. Aan de ene kant is het logisch en begrijpelijk om antwoorden die men paraat heeft direct te geven. Aan de andere kant is er een risico dat een wijziging aan de klantcontactmedewerker voorbij is gegaan of dat deze zich gewoon vergist. Ook bestaat de kans dat het antwoord van de klantcontactmedewerker niet volledig is (gesprekken 2, 13, 19 en 20)

Een aantal keren dat met de backoffice contact is opgenomen, had voorkomen kunnen worden indien de klantcontactmedewerker eerst de kennisbank had geraadpleegd of na een eerste raadpleging diepgaander had gezocht. (gesprekken 13, 16 en 20)

b. *de interne telefoongids*

De contactgegevens van ambtenaren (o.a. telefoonnummers en e-mailadressen) en het aanwezigheidsrooster zijn voor de klantcontactmedewerkers te raadplegen. Tijdens het onderzoek is het een aantal keren voorgekomen dat het vermelde telefoonnummer niet juist was. Het kostte de klantcontactmedewerker vervolgens de nodige moeite om de betreffende ambtenaar aan de telefoon te krijgen. Ook bleek de aanwezigheid van de ambtenaar niet overeen te stemmen met het aanwezigheidsrooster. (gesprek 6)

(10) bereikbaarheid WMO I

Een man belt en vertelt nog niets gehoord te hebben op een door hem opgestuurde offerte voor een douchestoel. De klantcontactmedewerker vraagt de man hierover een e-mail te sturen aangezien zij volgens de instructies niemand mag doorverbinden met WMO.

(11) bereikbaarheid WMO II

De beller is een medewerker van een re-integratiebureau. Hij wil met een medewerker van WMO spreken. De klantcontactmedewerker zegt dat zij volgens de instructie niet met WMO mag doorverbinden; ook geen zakelijke relaties van WMO. De klantcontactmedewerker maakt een terugbelverzoek aan.

(12) melding verkeerd geregistreerd

Een medewerker van Dienst Middelven, afdeling Schade & Verzekeringen belt het callcenter. Deze medewerker vertelt net een burger aan de telefoon te hebben gehad die over de rooie ging vanwege een door het callcenter verstuurd e-mail ter bevestiging van een melding. In de e-mail stond dat de man een paaltje omver had gereden. In werkelijkheid had de man bij het callcenter juist melding gemaakt van het feit dat zijn auto schade had opgelopen door een door iemand anders omver gereden paaltje. De e-mail staat in het registratiesysteem. De klantcontactmedewerker die de e-mail heeft opgesteld is niet aanwezig. De teamleider wordt van het incident op de hoogte gesteld.

(13) kwijtschelding hondenbelasting

Een man belt en vertelt dat zijn vriendin is vertrokken met achterlating van haar hond. Hij vraagt of hij in aanmerking komt voor kwijtschelding hondenbelasting. De klantcontactmedewerker raadpleegt niet de kennisbank maar belt direct met een medewerker van de afdeling Heffing & Invordering. Deze vertelt dat de man eerst aangifte moet doen van de hond. Vervolgens kan het zijn dat de kwijtschelding automatisch wordt verleend. Indien dat niet het geval is, kan de man na ontvangst van de aanslag Hondenbelasting kwijtschelding aanvragen. De klantcontactmedewerker legt dit aan de man uit en vertelt hem verder hoe hij de hond via internet kan aanmelden en waar hij op de internetsite van de gemeente het kwijtscheldingsformulier kan vinden. Alle informatie over de aangifte van een hond en de kwijtschelding staat in de kennisbank.

- c. *de (zoektermen) kennisbank onjuist of onvolledig en de terugkoppeling daarvan*
Een kennisbank dient up to date zijn en 'goed gevuld'. Het 'vullen' van de kennisbank geschiedt door de vakafdeling als contenteigenaar, in samenwerking met het KCC. De klantcontactmedewerkers moeten er op kunnen rekenen dat de meest actuele informatie in de kennisbank is opgenomen.

In 8 gevallen konden de klantcontactmedewerkers bepaalde informatie niet vinden in de kennisbank of klopte deze niet. De oorzaak van het niet kunnen vinden van bepaalde informatie kan gelegen zijn in het gebruik van onjuiste zoektermen.

Uit het onderzoek is gebleken dat het voor de klantcontactmedewerkers geen vaste prik is om onduidelijkheden, hiaten en fouten in de kennisbank of de internetsite van de gemeente terug te koppelen. Dat geldt ook voor geconstateerde fouten of onvolkomenheden in brieven of andere informatie die burgers van de gemeente krijgen. (gesprekken 3, 4, 14, 15 en 19)

3.3 Telefoontjes voor WMO en doorverbinden

- a. *telefoontjes voor WMO*
Wanneer iemand met 14075 belt met een vraag over WMO is het ongewenst als de beller standaard naar het eigen (gratis) telefoonnummer van WMO wordt verwezen als de klantmedewerker het telefoontje ook zelf kan afhandelen. Indien de klantcontactmedewerker onvoldoende kennis of ervaring heeft om de vraag te beantwoorden, dient het telefoontje in eerste instantie door een ervaren klantcontactmedewerker van het callcenter worden beantwoord. Als dat geen uitkomst biedt, dient de beller op het telefoonnummer van WMO te worden gewezen.
- b. *doorverbinden*
De klantcontactmedewerkers van het callcenter hebben de instructie dat als er wordt doorverbonden, deze niet 'koud' mogen worden doorverbonden maar alleen 'warm'. Tijdens het onderzoek is geconstateerd dat de telefoontjes die worden doorverbonden altijd warm werden doorverbonden.

3.4 Registreren en terugkoppelen van meldingen

- a. *de registratie van telefoontjes en meldingen*
Bellers worden in de regel op naam, adres en woonplaats (en BSN) geregistreerd. Uit het onderzoek kwam naar voren dat wanneer het erg druk is, bellers uit tijdnood ook wel anoniem worden geregistreerd. Dergelijke telefoontjes zijn achteraf niet meer te traceren.

Bij meldingen die via internet worden gedaan, is het invullen van een e-mailadres verplicht. Verder moeten melders in de gemeente Zaanstad woonachtig zijn. Deze voorwaarden zijn drempelverhogend. Meldingen kunnen niet anoniem worden ingediend, terwijl daar niets op tegen als terugkoppeling niet nodig of niet gewenst is. Denk bijvoorbeeld aan een melding over zwerfvuil van iemand die niet in Zaanstad woont en die over de afloop niet geïnformeerd hoeft te worden.

(14) reiskostenvergoeding

Een man belt met een vraag over het formulier reiskostenvergoeding bij inburgering. De klantcontactmedewerker raadpleegt de kennisbank maar kan hierover niets vinden. De klantcontactmedewerker neemt contact op met de behandelend ambtenaar van de afdeling Inburgering. De telefoon wordt niet opgenomen. De klantcontactmedewerker maakt een terugbelnotitie maar maakt geen melding over het gemis aan informatie in de kennisbank over de reiskostenvergoeding bij inburgering.

(15) locatie chemokar

Een vrouw belt met de vraag wanneer de chemokar weer langskomt. Zij kan hierover niets vinden op de website van de gemeente. De klantcontactmedewerker zegt dat dit op de website van HVC staat en zij geeft de dichtstbijzijnde locatie door. De vrouw zegt dat die locatie niet meer bestaat. De klantcontactmedewerker maakt geen melding de link naar HVC op de website van de gemeente ontbreekt of moeilijk te vinden is. Evenmin meldt zij dat op de website van HVC waarschijnlijk een foute locatie staat vermeld.

(16) nationaliteit

Een vrouw belt en vraagt of haar dochter alleen de Nederlandse nationaliteit heeft of een dubbele? De klantcontactmedewerker belt met de afdeling Burgerzaken die beaamt dat het meisje de Nederlandse nationaliteit heeft. De klantcontactmedewerker geeft dit aan de beller door maar die geeft ook te willen weten of haar dochter een dubbele nationaliteit heeft. Nu begint de klantcontactmedewerker te twijfelen of hij dit soort informatie wel telefonisch mag doorgeven. Hij belt opnieuw met de medewerker van Burgerzaken die bevestigt dat deze informatie telefonisch niet mag worden doorgegeven. De beller moet maar aan de balie langskomen. De vrouw heeft hiervoor begrip maar voegt daar aan toe dat zij eerder telefonisch van het callcenter heeft vernomen dat haar man een dubbele nationaliteit heeft. De vrouw vraagt tot slot of zij door te trouwen een dubbele nationaliteit kan verwerven? De klantcontactmedewerker zegt uit haar hoofd dat dat niet het geval is.

b. *de afhandeling(termijn) van meldingen en e-mails*

Uit het onderzoek kwam naar voren dat de klantcontactmedewerkers meldingen direct bij de desbetreffende vakafdelingen uitzetten. De verantwoordelijkheid van de afhandeling van de meldingen ligt vervolgens bij de vakafdelingen. Binnen welke termijn de meldingen worden afgehandeld onttrekt zich in veel gevallen aan het zicht van de klantcontactmedewerkers. De manier waarop een melding is afgehandeld stond niet altijd in het systeem vermeld. De gemeente heeft niet de doelstelling dat meldingen op korte termijn - bijvoorbeeld binnen twee dagen - moeten zijn afgehandeld.

Net als meldingen worden de e-mails die bij het callcenter binnenkomen geregistreerd en vervolgens afgehandeld of doorgezet. Indien een e-mail door de klantcontactmedewerker is doorgezet naar de backoffice, heeft deze tien werkdagen om de e-mail te beantwoorden/af te handelen. De backoffice stuurt het antwoord op de e-mail cc naar het callcenter dat de e-mail als afgehandeld registreert. Indien de backoffice niet binnen tien werkdagen reageert, vindt opnieuw doorzending naar de backoffice plaats en krijgt de backoffice opnieuw tien werkdagen de tijd om te reageren. Het komt voor dat beantwoording van een e-mail vier weken duurt. De ombudsman vindt dat te lang.

Meldingen die per e-mail of het webformulier op de internetsite binnenkomen, worden geregistreerd. In het webformulier kunnen melder niet aangeven of zij van de afhandeling op de hoogte gesteld willen worden. Melders ontvangen per e-mail een ontvangstbevestiging met een meldingsnummer. Hiermee kan een melding altijd weer in het (Aris)systeem worden terug gevonden. In de ontvangstbevestiging staat dat men voor vragen contact kan opnemen met het Klant Contact Centrum op telefoonnummer 14075. Niet vermeld staat binnen welke termijn de melding wordt afgehandeld.

c. *de terugkoppeling van meldingen*

Meldingen van burgers en bedrijven over de meeste uiteenlopende onderwerpen komen voornamelijk telefonisch en via de internetsite van de gemeente binnen. De meldingen worden geregistreerd, maar de melder wordt niet op de hoogte gesteld over de afhandeling. De melder moet dus zelf in de gaten houden of de melding tot het gewenste resultaat heeft geleid. Als het (gewenste) resultaat uitblijft, moet de melder zelf contact met het callcenter opnemen. De dienstverlening verbetert, indien de gemeente de melder informeert of er iets met de melding gebeurt en zo ja wat en binnen welke termijn. (gesprek 1)

d. *de registratie van e-mails*

In 26% van de e-mails kan niet worden vastgesteld of, hoe en/of binnen welke termijn de e-mails zijn afgehandeld. Wel staat vast dat de e-mails direct naar de backoffice zijn doorgestuurd maar gegevens over de feitelijke afhandeling van de vragen en meldingen ontbraken. De afhandeling van deze e-mails onttrekt zich aan het zicht van callcenter. De registratie van e-mails kan veel beter.

3.5 Bereikbaarheid backoffices

a. inleiding

Veel mensen bellen met de vraag om iemand van de backoffice te spreken. Een deel van de bellers maakt het niet uit met wie hij wordt doorverbonden, een ander deel wil een specifieke ambtenaar spreken.

Tijdens het onderzoek kwamen verreweg de meeste 'doorverbindtelefoontjes' binnen voor de Dienst Publiek en voor de Dienst Wijken. In onderstaande overzichten wordt een onderscheid gemaakt tussen 'backoffice bereikbaar' en 'backoffice niet-bereikbaar'.

Hieronder volgt eerst een overzicht van alle diensten met de belangrijkste sectoren en afdelingen. Uit dit overzicht blijkt dat er tijdens het onderzoek voor sommige sectoren en afdelingen heel weinig telefoontjes binnenkwamen. Het aantal telefoontjes bestemd voor deze onderdelen van de gemeente is in absolute aantallen te gering om daarover een uitspraak te doen.

	backoffice bereikbaar		backoffice niet-bereikbaar	
	algemeen	specifiek persoon	algemeen	specifiek persoon
Gemeenteraad	-	1	-	1
Concernstaf	-	1	-	-
Dienst Publiek*	22 (23%)	25(26%)	7 (7%)	41 (43%)
- Belastingen	2	1	-	-
- Werk en Inkomen	6	20	2	33
- Klantcontact	12	2	4	6
Dienst Wijken*	10 (26%)	8 (21%)	7 (18%)	13 (34%)
- Wijkmanagement	1	-	1	1
- Realisatie & Beheer	7	1	2	10
- Handhaving	1	2	3	1
Dienst Stad	1	-	-	1
Dienst Middelen	4	1	-	3
Stadsbedrijven	1	1	-	-
Brandweer	-	-	-	1

* Bij de Dienst Publiek en de Dienst Wijken zijn alleen de drie belangrijkste sectoren uitgesplitst.

Dienst Publiek

Wanneer de backoffice van de Dienst Publiek niet bereikbaar was, kwam dat in 86% van de telefoontjes doordat een specifieke ambtenaar niet bereikbaar was en in 14% kwam dat doordat de klantcontactmedewerker (ook) geen contact kreeg met het algemene nummer van de betreffende afdeling.

Dienst Wijken

Wanneer de backoffice van de Dienst Wijken niet bereikbaar was, kwam dat in 65% van de telefoontjes doordat een specifieke ambtenaar niet bereikbaar was en in 34% kwam dat doordat er niet werd opgenomen op het algemene nummer van de afdeling.

overzicht bereikbaarheid Dienst Publiek en Dienst Wijken

	backoffice bereikbaar		totaal	backoffice niet-bereikbaar		totaal
	algemeen	specifiek persoon		algemeen	specifiek persoon	
Dienst Publiek	23%	26%	49%	7%	43%	50%
Dienst Wijken	26%	21%	47%	18%	34%	52%

b. de bereikbaarheid backoffices algemeen

Zoals uit de overzichten blijkt, komt het betrekkelijk vaak voor dat de klantcontactmedewerker geen contact kreeg met het algemene nummer van backoffices. De niet-bereikbaarheid van de backoffice leidt tot extra werk zoals het aanmaken van terugbelverzoeken (in 27% van de telefoontjes wordt een terugbelverzoek gemaakt) de bewaking daarvan of het feit dat bellers op een later tijdstip opnieuw moeten bellen. Met het voorkomen van 'klantcontact' kan geld worden bespaard. Het KCC heeft het uitgangspunt dat alle sectoren en afdelingen hun bereikbaarheid zelf goed moet regelen en daarvoor verantwoordelijk zijn. Dat geldt met name voor telefoontjes waaruit blijkt dat er sprake is van (vermeende) spoed of urgentie. In die gevallen moet de afdeling altijd bereid zijn om het telefoontje aan te nemen. Door betere afspraken tussen het KCC en de vakafdelingen kan de bereikbaarheid worden vergroot. (gesprekken 6, 7 en 8)

De volgende redenen zijn aangevoerd waarom een dienst of afdeling onbereikbaar was: de telefoon wordt niet opgenomen, de afdeling is na 15.00 uur niet bereikbaar of 'er wordt nooit met WMO of Bouw- en Woningtoezicht doorverbonden'.

c. de bereikbaarheid specifieke ambtenaar

De oorzaken dat een specifieke medewerker niet bereikbaar was, waren: telefoon is in gesprek, ziekte, vakantie, de medewerker wil de beller niet spreken, in afwijking van het aanwezigheidsrooster ambtenaar afwezig, de afdeling is na 15.00 uur niet bereikbaar. Opvallend was de mededeling van een klantcontactmedewerker die over een bepaalde medewerker in de backoffice zei: 'die is nooit aanwezig'. Om die reden probeerde een klantcontactmedewerker niet eens om de ambtenaar aan de telefoon te krijgen, maar maakte hij direct een terugbelverzoek aan.

Wanneer een vraag door een ambtenaar van de backoffice moet worden beantwoord maar de backoffice of de specifieke ambtenaar is niet bereikbaar, maakt de klantcontactmedewerker een terugbelnotitie. Of daadwerkelijk uitvoering wordt gegeven aan de terugbelnotitie is niet de verantwoordelijkheid van het callcenter. De ambtenaar van de backoffice dient in het systeem melding

te maken van het feit dat hij heeft teruggebeld. Het callcenter houdt bij of uitvoering wordt gegeven aan het terugbelverzoek. Wanneer de beller op een later moment opnieuw met het callcenter contact opneemt, kan de klantcontactmedewerker de ontwikkelingen in de zaak volgen. Het aantal terugbelverzoeken kan verkleind worden als de bereikbaarheid van de backoffice verbetert.

- d. *de bereikbaarheid van de sector Bouw- en Milieuvergunningen*
Volgens de interne instructies van het callcenter mag niet met de sector Bouw- en Milieuvergunningen worden doorverbonden. Vragen die niet door de klantcontactmedewerker kunnen worden beantwoord, kunnen daardoor nooit in één keer worden afgehandeld. Dit is niet klantvriendelijk. (gesprek 4) In de praktijk wordt er daarom veel gewerkt met terugbelnotities.
- e. *de bereikbaarheid sector Werk en Inkomen en sector Bouw- Milieuvergunningen*
Voor de sector Werk en Inkomen kwamen de meeste telefoontjes binnen. Tijdens het onderzoek waren 74 van de 289 (25%) telefoontjes voor deze afdeling bestemd. Geconstateerd is dat deze afdeling niet altijd goed bereikbaar was. Wanneer bellers naar een specifieke ambtenaar vroegen, was deze in 33 gevallen niet bereikbaar en 6 keer was er ook geen vervanger bereikbaar. Eén keer werd er op het algemene nummer niet opgenomen.
De sector Werk en Inkomen hanteert het uitgangspunt dat consultants alleen hun eigen klanten te woord moeten staan. Indien de consultant niet opneemt, maakt de klantcontactmedewerker een terugbelnotitie. Het callcenter heeft de afspraak de telefoon drie keer over te laten gaan. In de praktijk worden er daarom bijna altijd terugbelnotities gemaakt.
- f. *de bereikbaarheid sector Klantcontact*
Op de telefoontjes voor de sector Werk en Inkomen na, kwamen bij de Dienst Publiek de meeste telefoontjes binnen voor de sector Klantcontact. Tijdens het onderzoek waren 68 van de 289 (23%) telefoontjes voor deze afdeling bestemd. In 7 gevallen was deze afdeling niet goed bereikbaar omdat een specifieke ambtenaar waar de beller naar vroeg niet bereikbaar was; 3 keer was er ook geen vervanger bereikbaar en 5 keer werd er op het algemene nummer niet opgenomen. (gesprek 9)

WMO

Een vrouw belde 14075 met een vraag over WMO. De klantcontactmedewerker vroeg de vrouw het eigen (gratis) telefoonnummer van WMO te bellen. Daar werd niet opgenomen aangezien het telefoontje (automatisch) bij het callcenter terugkwam. Zo gebeurde het dat de vrouw twee keer dezelfde – ervaren – medewerker van het callcenter aan de telefoon kreeg en pas de tweede keer antwoord kreeg. Dit is een onwenselijke situatie.

Het KCC laat weten dat WMO als uitgangspunt heeft alleen telefoontjes te willen beantwoorden wanneer het uitkomt. In de praktijk komt het erop neer dat er altijd terugbelnotities worden gemaakt. (gesprekken 10 en 11)

g. *de bereikbaarheid Dienst Wijken*

Voor de Dienst Wijken kwamen 74 van de 289 telefoontjes binnen (25%). De meeste voor HVC: 32 van de 74 (43%). In 13 gevallen was een specifieke ambtenaar niet bereikbaar en 4 keer ook geen vervanger; 7 keer werd er niet opgenomen op het algemene nummer van de afdeling. (gesprekken 5 en 7)

3.6 Dienstverlening van het callcenter

a. *de klachtherkenning bij telefoontjes en e-mails*

Tijdens het onderzoek kwamen er 23 telefoontjes binnen waarin de beller in meer of mindere mate duidelijk aangaf een klacht te willen indienen. Slecht 1 keer werd de uiting van onvrede van de beller direct als klacht herkend en op de juiste wijze behandeld. De klacht werd door de klantcontactmedewerker ter afhandeling per e-mail naar de betreffende afdeling gestuurd. Een andere keer wilde een beller een klacht indienen maar door de moeite die de klantcontactmedewerker nam om het probleem op te lossen, was de beller alsnog zeer tevreden en was er geen aanleiding meer om een klacht formeel in behandeling te nemen. Ook kwam het voor dat de informatie over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend niet compleet was. Zo werd de beller er niet op gewezen dat de klacht ook per e-mail kan worden ingediend. Herhaalde meldingen of herhaalde klachten werden niet als klacht herkend. (gesprek 17) Het is ook voorgekomen dat een klantcontactmedewerker een relaas van een beller verkeerd in een e-mail had verwoord. (gesprek 12)

De ombudsman merkt op dat de klantcontactmedewerkers bellers veel vaker op de klachtenregeling dienen te wijzen en uit te leggen op welke wijze een klacht kan worden ingediend. De beller kan dan besluiten wat hij wil. (gesprekken 1, 4, 5 en 6) Een goede klachtbehandeling kan het geschonden vertrouwen helpen herstellen.

Ook bij de afhandeling van e-mails dient het callcenter alerter te zijn om klachten te herkennen. In 25 e-mails gaf de zender aan een klacht te willen indienen of gaf de inhoud aanleiding om de zender op de klachtenprocedure te wijzen. In 12 gevallen (48%) werd het bericht niet als klacht herkend en werd de zender niet op de klachtprocedure gewezen.

b. *de beantwoording van e-mails*

Voor het onderzoek naar de wijze waarop het callcenter e-mails van burgers afhandelt, heeft de ombudsman het KCC om de eerste 100 e-mails gevraagd die vanaf 24 januari 2011 bij het callcenter binnengekomen en zijn afgehandeld. Het KCC heeft 115 e-mails en de afhandeling daarvan naar de ombudsman gestuurd. 114 e-mails zijn onderzocht.¹

Van alle e-mails waren 12 e-mails niet van burgers afkomstig maar van onder meer ambtenaren van de gemeente zelf. Aangezien het onderzoek zich toespitst op externe e-mails en niet op de afhandeling van interne e-mails, zijn deze e-mails – op één na – niet verder in het onderzoek betrokken. Dit, omdat uit die ene e-

¹ Eén e-mail was kort na elkaar twee keer naar het Callcenter gestuurd en telt daarom voor één.

mail de afhandeling van een e-mail van de burger op te maken was. Om die reden is die e-mail wel in het onderzoek betrokken. Er zijn 103 externe e-mails van burgers, bedrijven en instanties onderzocht. Eén e-mail bestond uit een vraag en een melding. Deze e-mail is als twee e-mails in het onderzoek meegenomen omdat twee verschillende afdeling bij de beantwoording betrokken waren. Zo komt het totaal op 104 e-mails.

(17) vuilniswagen rijdt te hard

Een vrouw stuurt een e-mail naar het callcenter met het onderwerp: 'klacht over klacht'. Zij schrijft een aantal weken geleden een klacht te hebben ingediend over de vuilniswagen die veel te hard bij haar in de straat reed: tegen het verkeer in! Op deze eerste klacht heeft zij nooit antwoord gekregen.

HVC stuurt antwoordt de tweede een week na ontvangst. HVC laat weten dat met de chauffeur is gesproken. De chauffeurs van HVC hebben een ontheffing om tegen het verkeer in te rijden indien dat noodzakelijk is om het werk goed te doen. De chauffeur is gevraagd om niet te hard door de straat te rijden.

De vrouw kan zich in het antwoord niet vinden en stuurt een nieuwe e-mail. Zij schrijft dat de vuilniswagens in het verleden nooit tegen het verkeer inreden en hun werk toch gewoon deden? Spelende kinderen verwachten toch geen vuilniswagen die van de verkeerde kant komt aanrijden?

Negen dagen later krijgt zij antwoord van de Teamleider inzameling. De teamleider laat weten een bezoek aan de betreffende straat te hebben gebracht. Uit haar onderzoek is naar voren gekomen dat er voor de vuilniswagen geen reden is om ter plaatse tegen het verkeer in te rijden. Zij zal dit in een gesprek met de chauffeurs aan de orde stellen. Zij zal hen meedelen dat zij zich aan de verkeersregels en de toegestane snelheid moeten houden, dat wil zeggen aanpassing van de snelheid die van toepassing is op de situatie. De teamleider vraagt de vrouw haar te laten weten wanneer de chauffeurs zich (weer) niet aan de regels houden.

Geconcludeerd kan worden dat op de eerste klacht geen antwoord is gekomen en naar aanleiding van de tweede klacht geen diepgravend onderzoek is ingesteld. Nadat de vrouw zich voor de derde keer haar beklag deed is haar klacht goed opgepakt.

Uit het onderzoek over de beantwoording e-mails valt het volgende op te merken. 20 e-mails hadden betrekking op HVC. Deze e-mails varieerden van: 'het aangemelde grof vuil die ik tijdig aan de weg had gezet zijn niet opgehaald' tot 'de vuilcontainer is verdwenen, mag ik een nieuwe'?

Bij de beantwoording van 4 e-mails is niet op alle vragen ingegaan. De klantcontactmedewerker die de e-mails beantwoordt, dient hier alert op te zijn.

De vragen die de klantcontactmedewerker niet zelfstandig kan beantwoorden, worden aan de backoffice voorgelegd. In een aantal e-mails was te zien dat de backoffice het antwoord (eerst) naar het callcenter heeft doorgestuurd. Vervolgens kopieert de klantcontactmedewerker de inhoudelijke reactie en verwerkt deze in een e-mail naar de vragensteller. Tijdens het onderzoek kwam naar voren dat de reactie van de backoffice inhoudelijke tekort schoot doordat bijvoorbeeld niet op alle gestelde vragen antwoord is gegeven. Een andere keer was de reactie van de backoffice onleesbaar door het gebruik van jargon. Toch werd de reactie ongewijzigd naar de vragensteller door gestuurd. De klantcontactmedewerkers dienen, indien zij zien dat de reactie van de backoffice niet volledig is, de backoffice daarop wijzen zodat de reactie nog kan worden aangevuld.

In 28 (26%) van de 104 e-mails kon niet worden vastgesteld of, hoe en/of binnen welke termijn de e-mails zijn afgehandeld. Uit de uitdraaien, die de ombudsman aangeleverd heeft gekregen, bleek wel dat de e-mails altijd direct naar de backoffice zijn doorgestuurd maar gegevens over de feitelijke afhandeling van de vragen en meldingen ontbraken. De afhandeling van deze e-mails onttrekt zich aan het zicht van de ombudsman en blijkbaar ook aan die van het callcenter.

Bij 13 e-mails stond bijvoorbeeld alleen vermeld: 'Sector Klant Contact Centrum, Afdeling Klantcontact Vergunningen, Informatievraag - Doorgezet (Forward & Track)' of 'Sector Klant Contact Centrum, Afdeling Klantcontact Vergunningen, Informatievraag – Zelfstandig afgehandeld.' Deze informatievragen zijn dus aan de backoffice voorgelegd of door het callcenter beantwoord. Van de eerste categorie is niet bekend of en binnen welke termijn de vraag door de backoffice is beantwoord. Evenmin kan (de kwaliteit van) het antwoord worden gecontroleerd. In de tweede categorie stond het antwoord van de klantcontactmedewerker niet vermeld. Ook hier kan de kwaliteit van het antwoord niet worden getoetst.

Van de e-mails waarin duidelijk is wanneer deze zijn beantwoord, is 92% binnen twee dagen beantwoord en 8% niet. Dat is een goed resultaat.

(18) nieuw rijbewijs

Een man belt om een afspraak te maken met de afdeling Klantcontact Burgerzaken voor de vernieuwing van zijn rijbewijs. De klantcontactmedewerker maakt een afspraak voor hem in het systeem. Als het gesprek bijna ten einde is, vertelt de man op de valreep dat hij een Eigen Verklaringformulier 70+ heeft ontvangen. Er ontstaat verwarring als de klantcontactmedewerker uitlegt dat de net gemaakte afspraak komt te vervallen en dat er een andere afspraak moet worden gemaakt op een ander tijdstip. Een nieuwe afspraak wordt gemaakt en de man wordt over de kosten geïnformeerd.

(19) ligplaatsvergunning

Een vrouw belt en zegt een woonboot te hebben gekocht. Alleen de ligplaatsvergunning staat nog niet op haar naam. Op internet heeft ze de formulieren gevonden maar zij vraagt zich af hoe zij die moet indienen. De klantcontactmedewerker opent de kennisbank maar gebruikt die niet. Ze vertelt dat de formulieren gewoon bij de balie kunnen worden afgegeven. Een afspraak is niet nodig. De vrouw vertelt verder dat de gemeente haar in gebreke heeft gesteld omdat zij zich nog niet op haar nieuwe adres had ingeschreven. Nadien heeft ze ook een brief gekregen dat zij zich inmiddels wel heeft ingeschreven. Moet ze nog wat doen? Nee, zegt de klantcontactmedewerker. En moet het liggeld per maand of per jaar worden betaald? Per jaar, zegt de klantcontactmedewerker, daar komt een aanslag voor. De klantcontactmedewerker weet alle antwoorden uit haar hoofd!

(20) geldigheidsduur rijbewijs

Een man wil weten hoe lang zijn rijbewijs (nog) geldig is. Het is in augustus 2002 afgegeven. De man zegt: 'het is toch tien jaar?'. De klantcontactmedewerker probeert het eerst uit haar hoofd: 'was het niet vijf jaar?' Zij zoekt het antwoord niet op in de kennisbank maar belt een medewerker van de afdeling Burgerzaken. Die zegt dat het tien jaar geldig en dat het op het rijbewijs vermeld staat.

overzicht afhandelingstermijn e-mails

Totaal aantal e-mails	104	100%
afhandeling(termijn) onbekend	28	26%
Afhandelingstermijn bekend	76	100%
antwoord dezelfde dag	31	40%
antwoord de volgende dag ¹	27	35%
antwoord binnen 2 dagen	8	10%
antwoord binnen 3 dagen	3	4%
antwoord langer dan 3 dagen	3	4%

Verder viel op dat in 5 e-mails de gemeenteambtenaar de afzender tutoyeerde en deze met de voornaam werd aangeschreven. Dat is niet gepast. Geen van deze e-mails was overigens geschreven door een klantcontactmedewerker. In 4 gevallen was de e-mail afkomstig van de afdeling Werving en Selectie en 1 e-mail was geschreven door een medewerker Burgerzaken.²

Eén keer kwam het voor dat in het e-mailadres de naam van een man stond maar de e-mail zelf was door een vrouw ondertekend. De aanhef van het antwoord van de gemeente had in dit geval dus moeten zijn 'Geachte mevrouw ...' in plaats van 'Geachte heer ...'.

3.7 Medewerkers callcenter

a. *de training klantcontactmedewerkers*

Tijdens het meeluisteren vertelden verschillende klantcontactmedewerkers dat zij hun kennis en vaardigheden van de verschillende geautomatiseerde systemen waarmee gewerkt wordt, voornamelijk hebben opgedaan tijdens het werk. Zij gaven zelf aan dat ze met meer opleiding meer uit de systemen kunnen halen. De ombudsman maakt hieruit op dat het dienstverlenend niveau hierdoor de afgelopen jaren niet optimaal was. Het KCC heeft aangekondigd dat in 2011 wordt begonnen met training van vaardigheden, systeemtrainingen, training op attitude, klantbenadering en klachtherkenning. (gesprek 18)

b. *de werkomstandigheden*

Het callcenter is gehuisvest in een ruimte in het Railpointoffice; adres Ebbenhout 31. Indien het callcenter op volle bezetting is - 22 personen – is de ruimte krap bemeten. Iedere klantcontactmedewerker heeft weliswaar een eigen bureau, (inlogfaciliteiten met twee computerschermen en een telefoon met headset) maar toch zit men (te) dicht op elkaar. Een klantcontactmedewerker merkte op dat de ruimte erg gehorig is en veel te warm. Als de airconditioning aangaat, is het weer ijskoud. De ombudsman vraagt aandacht voor betere werkomstandigheden in het nieuwe stadhuis.

¹ E-mails die na 17.00 uur worden verstuurd kunnen niet anders dan de volgende dag worden beantwoord en e-mails die op zaterdag worden verstuurd kunnen niet anders dan na twee dagen worden beantwoord etc.

² Eén e-mail waarin getutoyeerd werd, was gericht aan een man van 64.

4 Algemene conclusie en aanbevelingen

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 callcenter belt of e-mailt?

algemeen

In grote lijnen functioneert het KCC/callcenter goed. De meeste telefoontjes en e-mails worden op deskundige wijze, snel en adequaat beantwoord. 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 geleverd om van de dienstverlening van het KCC een succes te maken.

de doelstellingen van het KCC

Het niveau van het Servicelevel kan echter worden verbeterd door nader omschreven doelstellingen vast te stellen en het college hierover jaarlijks te rapporteren. Meer bellers zouden in één keer geholpen moeten worden. Dit kan worden gerealiseerd als eerst wordt geanalyseerd waarom er (zoveel) terugbelverzoeken worden gemaakt om dit aantal vervolgens terug te dringen.

kennisbank

De kennisbank kan (nog) beter worden benut door meer informatie in de kennisbank op te zoeken en de toegankelijkheid van de kennisbank te verbeteren. Tegelijkertijd dienen de klantcontactmedewerkers meer dan tot nu toe melding te maken wanneer zij constateren dat informatie in de kennisbank onjuist of onvolledig is. Bij de backoffice dient periodiek aandacht gevraagd te worden voor het updaten van de contactgegevens van ambtenaren en hun aanwezigheidsrooster.

WMO

WMO heeft als uitgangspunt alleen telefoontjes te willen beantwoorden wanneer het uitkomt. In de praktijk komt het erop neer dat er altijd terugbelnotities worden gemaakt. Wanneer het KCC met WMO nadere afspraken maakt over de beantwoording van WMO-telefoontjes met als streven dat deze telefoontjes vaker in één keer worden afgehandeld, kan de dienstverlening enorm verbeteren.

registratie en terugkoppeling van meldingen

De ombudsman beveelt aan om de persoonsgegevens en het BSN alleen te registreren voor zover deze nodig zijn voor de afhandeling van het telefoontje. Daarnaast dienen meldingen ook anoniem gedaan te kunnen worden indien registratie niet nodig of niet gewenst is.

afhandelingstermijn

De afhandeling (termijn) van meldingen en e-mails kan beter. In overleg met de vakafdelingen kan een kortere afhandeltermijn worden overeen gekomen voor meldingen en e-mails. Het begrip 'afgehandeld' dient zo geformuleerd te worden, dat er geen onduidelijkheid kan ontstaan: bijvoorbeeld 'opgelost en klaar'. Overwogen moet worden om ook categorieën in te voeren als: 'kan niet worden afgehandeld' en 'wordt afgehandeld binnen zoveel dagen/maanden'. Pas het managementinformatiesysteem zo aan dat de termijn van de feitelijke afhandeling zichtbaar wordt en de reden waarom een melding niet binnen de standaardtermijn is afgehandeld. Verder kan de

dienstverlening aan bellers worden verbeterd door hen actief te informeren of, en binnen welke termijn hun melding wordt afgehandeld.

bereikbaarheid backoffices

De bereikbaarheid van de backoffices - waar veel telefoontjes voor binnenkomen zoals bij de sector Werk en Inkomen, de sector Klantcontact (met name WMO) en de Dienst Wijken (HVC) - kan worden verbeterd door goede afspraken hieromtrent te maken. Dit kan bereikt worden door de bereikbaarheid een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het KCC en de respectievelijke vakafdelingen te maken. Verder dienen sluitende afspraken gemaakt te worden met alle vakafdelingen over de aanmaak, de afhandeling en de bewaking van terugbelnotities. De bereikbaarheid van de backoffices kan ook vergroot worden met de invoering van zaakdossiers.¹ De introductie daarvan is 2011 gepland. Dit betekent dat de eerstelijns afhandeling verder wordt verhoogd en klanten dus minder worden doorverbonden met hun vragen.

dienstverlening van het callcenter

De ombudsman stelt vast dat de klantcontactmedewerkers zich veel meer bewust moeten worden dat bellers klachten mogen en kunnen indienen. Vraag bellers die een herhalingsmelding doen of zij daarover een klacht willen indienen. Wijs in voorkomende gevallen per telefoon of in e-mails op de klachtenregeling. Signaleer en registreer 'herhalingsmeldingen' en vraag burgers die een 'herhalingsmelding' doen of zij een klacht willen indienen. De onderwerpen attitude, klantbenadering en klachtherkenning dienen in (interne) cursussen worden behandeld. Het KCC kan ook gebruik maken van de train-de-trainercursus die de ombudsman aanbiedt.

Net als in eerdere onderzoeken naar de callcenters in Amsterdam en Almere constateert de ombudsman dat de relatie callcenter en backoffices kan worden verbeterd.

De ombudsman komt tot de conclusie dat het KCC en het callcenter in het bijzonder een belangrijke bijdrage levert aan de verbetering van de dienstverlening.

De betrokkenheid van de vakafdelingen is echter nog niet zodanig georganiseerd dat de burger verzekerd is van een adequaat antwoord als hij het callcenter 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 5.1 Uitleg begrippen.

4.1 De doelstellingen van het KCC

het niveau van het Servicelevel

- stel nader omschreven doelstellingen vast wat betreft het beoogde niveau van het Servicelevel van het callcenter. Evalueer deze ieder jaar en rapporteer het college daarover.

in één keer geholpen

- analyseer waarom er (zoveel) terugbelverzoeken worden gemaakt en maak een plan om het aantal terugbelverzoeken terug te dringen.

4.2 Kennisbank

het raadplegen van de kennisbank

- stimuleer dat alle vragen in de kennisbank worden opgezocht met name voordat contact met de backoffice worden opgenomen.

de interne telefoongids

- vraag periodiek aandacht bij de vakafdelingen om de contactgegevens van ambtenaren (o.a. telefoonnummers en e-mailadressen) en het aanwezigheidsrooster te updaten.

de (zoektermen) kennisbank onjuist of onvolledig en de terugkoppeling daarvan

- maak gebruik van verschillende soorten zoektermen die naar hetzelfde antwoord leiden. Neem ook zoektermijn op die in het algemene spraakgebruik gangbaar zijn.
- stimuleer de klantcontactmedewerkers om een melding te maken van alle informatie die in de kennisbank ontbreekt, onjuist of moeilijk te vinden is.
- stimuleer de klantcontactmedewerkers om melding te maken van fouten of onvolkomenheden in brieven of andere informatie die burgers van de gemeente krijgen.

4.3 Telefoontjes voor WMO

telefoontjes voor WMO

- maak met WMO nadere afspraken over de beantwoording van WMO-telefoontjes met als streven dat deze telefoontjes vaker in één keer worden afgehandeld.

4.4 Registreren en terugkoppelen van meldingen

de registratie van telefoontjes en meldingen

- beperk de registratie van persoonsgegevens en het BSN voor zover nodig is voor de afhandeling van een telefoontje.
- zorg dat meldingen ook anoniem kunnen worden gedaan indien registratie niet nodig of niet gewenst is.
- neem in het webformulier de vraag op of de melder van de afhandeling op de hoogte wil worden gesteld en zo ja, op wat voor manier (telefonisch of per e-mail).

de afhandeling(termijn) van meldingen en e-mails

- formuleer in overleg met de vakafdelingen een kortere afhandeltermijn dan nu gangbaar is voor (verschillende soorten) meldingen en voor e-mails; bijvoorbeeld twee dagen.
- definieer 'afgehandeld' als 'opgelost en klaar'. Voeg daar categorieën aan toe als: 'kan niet worden afgehandeld' en 'wordt afgehandeld binnen zoveel dagen/maanden'.
- pas het managementinformatiesysteem zo aan dat de termijn van de feitelijke afhandeling zichtbaar wordt en de reden waarom een melding niet binnen de standaardtermijn is afgehandeld.

de terugkoppeling van meldingen

- informeer melders actief of, wat en binnen welke termijn de melding wordt afgehandeld.

de registratie van e-mails

- zorg voor een goed functionerend registratiesysteem van e-mails.

4.5 Bereikbaarheid backoffices

de bereikbaarheid backoffices

- verbeter de bereikbaarheid van de backoffices waar veel telefoontjes voor binnenkomen: sector Werk en Inkomen, sector Klantcontact – met name WMO – en de Dienst Wijken (HVC) door goede afspraken hieromtrent te maken. Maak de verantwoordelijkheid van de bereikbaarheid een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het KCC en de respectievelijke vakafdelingen.
- maak sluitende afspraken met alle vakafdelingen over de aanmaak, het opvolgen en het bewaken van terugbelnotities.
- vergroot de bereikbaarheid van de backoffices met de invoering van zaakdossiers.

4.6 Dienstverlening van het callcenter

de klachtherkenning bij telefoontjes en e-mails

- maak de klantcontactmedewerkers ervan bewust dat burgers klachten mogen en kunnen indienen. Wijs in voorkomende gevallen per telefoon of in e-mails op de klachtenregeling.
- signaleer en registreer 'herhalingsmeldingen' en vraag burgers die een 'herhalingsmelding' doen of zij een klacht willen indienen.
- start de trainingen met de onderwerpen attitude, klantbenadering en klachtherkenning.
- maak gebruik van de train-de-trainercursus die de ombudsman aanbiedt.
- handel klachten conform de Algemene wet bestuursrecht formeel af.

de beantwoording van e-mails

- besteed de nodige aandacht aan het opstellen van e-mails voor een correcte weergave van de feiten.
- controleer of alle gestelde vragen zijn beantwoord.
- controleer ook de antwoorden van de backoffice op volledigheid en leesbaarheid.
- zorg dat de klantcontactmedewerkers en de medewerkers van de backoffice die belast zijn met de beantwoording van e-mails beschikken over een handleiding netiquette en behandel deze in de training klantbenadering.
- neem in de 'handtekening' van de e-mails van de gemeente een standaardverwijzing naar de klachtenregeling op.

4.7 Medewerkers callcenter

de werkomstandigheden

- de huisvesting van het callcenter in het Railpointoffice is krap en benauwd. De ombudsman vraagt – voor zover nodig - aandacht voor betere werkomstandigheden in het nieuwe stadhuis.

5 Bijlagen

5.1 Uitleg begrippen

callcenter

Het callcenter is gevestigd in het Railpoint Office gelegen aan de achterzijde van het station van Zaanstad. Contact met de gemeente kan schriftelijk worden opgenomen telefonisch (van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur op nummer 14075 en vanuit het buitenland op 0031 75 655 9111, per e-mail (info@zaanstad.nl) en per fax (075 681 63 11). De telefoontjes en e-mails - waar dit onderzoek zich op richt – komen binnen bij het callcenter. In tegenstelling tot sommige andere gemeentes kan men niet met de gemeente *skypen*.¹

afhandeling telefoontjes

Als het callcenter wordt gebeld, komt de beller in eerste instantie in een 'hoofdmenu' van 14075 Antwoord terecht. De beller kan kiezen tussen 1) informatie over openingstijden van de gemeente Zaanstad; 2) Belastingen en 3) overige vragen. Als de beller vervolgens optie 1 kiest, kan deze kiezen uit 5 andere opties. Deze opties zijn: 1) informatie over openingstijden van het gemeentearchief; 2) informatie over openingstijden van de publieksbalie Werk & Inkomen; 3) informatie over openingstijden publieksbalie Burgerzaken; 4) informatie over openingstijden publieksbalie Belastingen en 5) informatie over openingstijden publieksbalie Vergunningen. Indien de beller vanuit het hoofdmenu optie 2 of 3 kiest, gaat de telefoon over en krijgt de beller een klantcontactmedewerker van het callcenter aan de telefoon. Als de klantcontactmedewerker de vraag met behulp van de kennisbank niet kan beantwoorden, legt hij deze – afhankelijk van de vraag – voor aan een collega, de teamleider van het callcenter of verbindt hij door met de backoffice.

Aris

Aris is een softwareprogramma waarin meldingen en klachten worden geregistreerd. Meldingen en klachten die via de internetsite van de gemeente Zaanstad binnenkomen worden door een klantcontactmedewerker gecontroleerd of de melder het webformulier goed heeft ingevuld. De inhoud van de melding wordt niet gewijzigd. Na controle worden de meldingen naar de desbetreffende vakafdeling doorgestuurd. Volgens afspraak dient de vakafdeling binnen 48 uur te reageren. De melding is 'zwart' indien deze dezelfde dag is binnengekomen, 'groen' wanneer deze naar de vakafdeling is doorgezet, De melding wordt 'oranje' indien er gerappelleerd moet worden en 'rood' wanneer de afhandeltermijn is overschreden.

backoffice

Onder het begrip 'backoffice' wordt – onder meer - verstaan alle sectoren en afdelingen van de gemeente niet zijnde het callcenter.

HVC

De N.V. Huisvuilcentrale Noord-Holland 'HVC' is een bedrijf dat in opdracht van de gemeente Zaanstad het huisvuil inzamelt.

¹ Skype is een programma waarmee men over het internet kan telefoneren eventueel met videochat (webcam).

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.zaanstad.nl met als belangrijk verschil dat de medewerkers klantcontact op de hoogte zijn van het laatste nieuws over actuele vragen en antwoorden. Daarnaast beschikken de klantcontactmedewerkers over het interne telefoonboek met de (telefoon)gegevens van de ambtenaren.

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 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. Klachten kunnen schriftelijk, telefonisch, via de website van de gemeente, aan de balie en per e-mail worden ingediend. Klachten over met betrekking tot Burgerzaken of belastingen, kunnen ook bij de Publieksbalies van het gemeentehuis Bannehof en het stadskantoor Zaanstad aan de gemeente worden voorgelegd. Klachten over vergunningen kunnen bij de Publieksbalie in het Railpoint Office worden ingediend.

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. Met alle afdelingen van de backoffice is afgesproken dat telefoontjes alleen warm worden doorverbonden.

meldingen

Burgers van de gemeente Zaanstad kunnen een melding doen over verschillende onderwerpen. Dit kan schriftelijk, telefonisch of via de internetsite van de gemeente. De hoofdcategorieën die op de internetsite staan aangegeven zijn: afvalinzameling, dieren, graffiti, hondenpoep, openbaar groen, parkeeroverlast, rioleringen, sloten/watergangen, speelplaatsen, straatmeubilair, straatvegen, verkeersvoorziening, verlichting/verkeerslicht en wegen/bestrating. Elke categorie heeft verschillende subonderwerpen. 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. Een melding is (in eerste instantie) geen klacht. Alle meldingen worden digitaal verwerkt. Bij spoed (gevaarlijke situaties) neemt de klantcontactmedewerker telefonisch contact met de betreffende afdeling op.

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. Nadeel van een terugbelnotitie is het callcenter geen zicht heeft in de aanwezigheid van de betreffende persoon en niet weet of wordt teruggebeld. Wanneer iemand meerdere malen heeft gebeld voor een bepaalde ambtenaar, is het beter een collega van de gezochte ambtenaar te achterhalen om mee door te verbinden.

VAC

De kennisbank is gevuld met vraag-antwoord-combinaties ‘VAC’s’ die gebruikers in staat stelt om het antwoord op vragen snel te vinden. Iedere VAC heeft een ‘eigenaar’, die verantwoordelijk is voor de actualiteit. Middels een gemeentebreed redactieoverleg worden zoveel mogelijk standaarden ontwikkeld zodat de content van hoogwaardige kwaliteit is. De kennisbank wordt gebruikt over de kanalen internet, balie, telefonie en email.

zaaksysteem

Een zaaksysteem functioneert onder andere als zakenmagazijn, waardoor het mogelijk is om klantcontactmedewerkers – en burgers, c.q. bedrijven eventueel via de website - inzicht te geven in de status van afhandeling van een zaak. In het zakenmagazijn wordt alle basisinformatie met betrekking tot de lopende zaken opgeslagen en ontsloten en wordt de status ervan bijgehouden. Hierdoor is actuele informatie beschikbaar over de status van alle zaken, inclusief aantallen aanvragen per product, doorlooptijden en afhandelingstermijnen. De invoering van het Zaaksysteem in de gemeente Zaanstad staat voor 2011 gepland. Hiermee wordt de eerstelijns afhandeling van vragen verder verhoogd en hoeven klanten minder met de backoffice worden doorverbonden.

5.2 Gespreksformulier

Naam onderzoeker ombudsman:

Datum:

Naam klantcontactmedewerker(e):

ochtend/middag

naam teamleider:

	Registratienummer gesprek:	
1.	Wat is de vraag? 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