

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

‘Van je collega, moet je het (maar) hebben’

**Gemeente Amsterdam
Dienstverlening en Facilitair Management
Contact Center Amsterdam**

12 december 2011
RA111648



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Samenvatting.....	4
1. Inleiding	9
1.1 Algemeen	9
1.2 Onderzoeken ombudsman 2007 en 2008	9
2. Vooronderzoek.....	11
2.1 Gesprekken DFM.....	11
2.2 Documentatie	11
2.3 Klachten	13
2.4 Conclusie vooronderzoek	17
3. Opzet onderzoek 2011	19
3.1 Onderzoeksvragen	19
3.2 Onderzoeksmethode	19
4. Bevindingen meeluisteren	21
4.1 Inleiding	21
4.2 Ingang I4020	22
4.3 Ingang DWI	27
4.4 Ingang DBGA	31
4.5 Ingang WMO.....	35
4.6 Ingang GGD.....	39
4.7 Conclusie	43
5. Bevindingen volgdoossiers	48
5.1. Inleiding	48
5.2 Ingang I4020	50
5.2.1 Stadsdelen	50
5.2.2 Diensten	56
5.3 Ingang DWI	60
5.4 Ingang DBGA	63
5.5 Ingang WMO.....	66
5.6 Ingang GGD.....	68
5.7 Conclusie	69
6. Reactie op bevindingen.....	71
7. Conclusie "Wordt de burger goed bediend?"	72
8. Aanbevelingen.....	76
Bijlage	79

Geen reactie op aanvraag langdurigheidtoeslag

Een man belt om te vragen hoe het zit met zijn aanvraag voor een langdurigheidtoeslag. De 8-weeken termijn is inmiddels verstreken en hij heeft nog geen besluit ontvangen. De callcenter-agent ziet in het systeem dat de aanvraag ontvangen is. Ze adviseert de man dan ook een ingebrekestelling te sturen maar de Dienst Werk en Inkomen (DWI).

DWI laat achteraf weten dat wegens werkdruk er een achterstand is ontstaan in het afhandelen van de aanvragen met betrekking tot de langdurigheidtoeslag. DWI heeft een ingebrekestelling van de man ontvangen en 6 dagen na het ontvangst daarvan een besluit genomen en de langdurigheidtoeslag toegekend.

Bezwaarschrift ontvangen?

Een man belt om te vragen hoe het zit met zijn bezwaar dat hij tweeënhalve maand geleden heeft ingediend tegen een gecombineerde aanslag gemeentebelastingen 2010. Hij heeft namelijk een betalingsherinnering ontvangen. De callcenter-agent kan in het systeem van de Dienst Belastingen Amsterdam (DBGA) zien dat het bezwaar inderdaad is ontvangen. Een ontvangstbevestiging is echter niet verstuurd.

DBGA laat achteraf weten dat omdat het bezwaarschrift werd ingediend door een gemachtigde van de man (zijn zoon), waardoor het geautomatiseerd inboeken is onderbroken. "Het bezwaarschrift is, in afwachting van de juiste machtiging, in de werkvoorraad uitval terecht gekomen. Helaas is dit niet onderkend en dit had tot gevolg dat geen ontvangstbevestiging werd verzonden." Er is alsnog een ontvangstbevestiging verzonden en het bezwaarschrift is nu in behandeling genomen.

Aanvraag anti-hondepoepbord niet beantwoord

Een vrouw belt op omdat zij al lang geleden gemeld heeft dat zij graag een bordje 'verboden te poepen' voor honden op het plantsoen voor haar deur wil hebben. De agent verbindt haar door met het stadsdeel.

Het stadsdeel laat achteraf weten dat het verzoek van de vrouw in zoverre is afgehandeld, dat de Technische Dienst (verantwoordelijk voor het plaatsen van borden) is gevraagd deze melding verder in behandeling te nemen. De Technische Dienst heeft gemeld dat het plaatsen van 'anti-hondepoepbord' in een gebied waar dat niet expliciet verboden is, niet rechtsgeldig is. Omdat de melding binnen kwam zonder gegevens van de vrouw, was terugkoppeling hierover niet mogelijk.

Samenvatting

Vooraf

De gemeente Amsterdam biedt de burger sinds oktober 2006 onder de naam 'Antwoord' een centraal telefoonnummer, een centraal e-mailadres en een kennisbank op de gemeentelijke website www.amsterdam.nl. De burger kan bij Antwoord terecht met vragen en meldingen aan en klachten over de gemeente. De gemeente Amsterdam heeft voor Antwoord het Contact Center Amsterdam (CCA) ingericht, dat valt onder de verantwoordelijkheid van de dienst Dienstverlening en Facilitair Management (DFM). Daarvoor opgeleide callcenter-agents nemen de telefoontjes aan. Behalve het algemene telefoonnummer 14020, zijn er op het contactcenter een aantal zogenaamde 'dedicated groups' ingericht. Dat zijn groepen van agents die speciaal getraind zijn om vragen met betrekking tot een bepaalde dienst af te handelen. De dedicated groups zijn bereikbaar via een eigen nummer. Zo bestaat er een dedicated group voor de Dienst Werk en Inkomen (DWI), de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGa), de Wmo-Helpdesk (Wet maatschappelijke ondersteuning) en de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD).

Inleiding

In 2007 en 2008 heeft de ombudsman reeds eerder onderzoek gedaan naar het functioneren van het CCA. Dat heeft geresulteerd in een groot aantal aanbevelingen. Naar aanleiding daarvan heeft DFM in 2009 een verbeterplan opgesteld. Anno 2011, acht de ombudsman het dan ook tijd voor een follow-up van de onderzoeken om te bezien hoe voorgestelde verbeteringen zijn doorgevoerd. Om de exacte richting van dit vervolgonderzoek te bepalen, heeft de ombudsman een vooronderzoek gedaan.

Vooronderzoek

Het vooronderzoek bestond uit een aantal verkennende gesprekken met het management van DFM, het bekijken van verschillende documentatie en het analyseren van klachten over het CCA. Uit het vooronderzoek wordt duidelijk dat de ondernomen acties van DFM er toe hebben geleid dat het huidige CCA niet meer het callcenter is zoals het dat was ten tijde van het onderzoek in 2008. Er staat nu een professionele organisatie die zichzelf continu meet en beoordeelt en toe is aan verdere verdiepingsslagen met betrekking tot de dienstverlening aan de burger. De evaluaties en de klachten van burgers maken duidelijk dat verdere verbeteringen vooral gezocht moeten worden in een betere samenwerking tussen het CCA en de back-offices van de diensten en stadsdelen. Of een burger uiteindelijk een snel en juist antwoord krijgt op zijn vraag hangt immers af van een goed samenspel tussen die twee: *“Van je collega moet je het (maar) hebben.”*. De vraag of de burger goed bediend wordt, zoals de onderzoeksvraag in 2008 luidde, is daarmee nog steeds actueel en vormt ook de centrale vraag van dit onderzoek, zij het met de focus op de samenwerking tussen het CCA en de back-offices van de stadsdelen en diensten en niet gericht op, zoals in 2007 en 2008, het functioneren van het CCA op zich. De ombudsman komt daarmee tot de volgende onderzoeksvragen:

1. Ondersteunen de back-offices het CCA bij het zo goed mogelijk bedienen van de burger?
2. Welke zaken zou het CCA kunnen doen voor de burger als ze daarin worden ondersteunt door de back-offices?
3. Bedienen de back-offices de burger goed op basis van wat zij doorkrijgen van het CCA?

Onderzoeksmethoden

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van de volgende twee onderzoeksmethoden:

1. meeluisteren met agents op het CCA

In de eerste plaats hebben de ombudsman en zijn medewerkers gedurende circa 70 uur meegeluisterd met 524 telefoongesprekken ('calls') tussen callcenter-agents en burgers, via alle telefonische ingangen: 14020, DWI, DBGA, WMO en GGD. Tijdens het meeluisteren is een vragenlijst ingevuld¹. Aan de meeluisteraars is gevraagd om vooral te letten op de volgende vragen:

- a) Hoe is de vraag beantwoord?
- b) Had de agent de vraag zelf af kunnen doen indien hij beschikte over de juiste middelen?
- c) Had deze vraag voorkomen kunnen worden?

Op de vragenlijsten is tevens ruimte gegeven voor het maken van opmerkingen. Veel terugkomende opmerkingen of bijzondere opvallendheden, zijn door de ombudsman opgevat als signalen voor de dienstverlening en betrokken in het onderzoek.

2. volgen van calls naar de back-offices

Vervolgens zijn van de 524 meegeluisterde gesprekken 41 calls geselecteerd om te volgen naar de back-offices. Bekeken is hoe de call daar uiteindelijk is afgehandeld. Een call werd geselecteerd indien deze betrekking had op:

- a) een klacht;
- b) een melding (openbare ruimte);
- c) een terugbelverzoek;
- d) een complexe vraag of een anderszins interessante zaak.²

In totaal zijn er 14 back-offices van stadsdelen, diensten of bedrijven bevraagd naar de afhandeling van calls. In de categorie 'klachten' zijn geen volgdoSSIers geselecteerd. Dit komt omdat geen van de 41 calls als klacht is herkend door het CCA, dan wel door het back-office, en als zodanig in behandeling is genomen.

Bevindingen meeluisteren

a) Hoe is de vraag beantwoord?

De twee dedicated groups DWI en DBGA zijn veruit koploper in het zelf afhandelen van calls. Bij de GGD is dit percentage schrikbarend laag. Deze telefonische ingang vormt in de meeste gevallen slechts een extra schakel voor de bellende burger die een antwoord op zijn GGD-gerelateerde vraag wil. Bij de WMO-helppesdesk en DWI worden de meeste terugbelverzoeken gemaakt. De oorzaak hiervan is gelegen in de afspraken die gemaakt zijn tussen het CCA en de twee diensten. Over het algemeen komt het bij alle telefonische ingangen (14020 en de dedicated teams) weinig voor dat doorverwezen moet worden naar een andere instantie of dat de burger aangeeft zelf terug te zullen bellen.

De kennisbank wordt over het algemeen goed gebruikt door alle agents van het CCA. Gezien het feit dat geen gebruik van de kennisbank kan leiden tot verkeerde informatieverstrekking en veel ongemak of vervelende consequenties voor burgers, is structurele aandacht voor het gebruik ervan noodzakelijk.

Het back-office van DWI scoort het slechts op bereikbaarheid: het back-office was vaker onbereikbaar dan bereikbaar. Bereikbaar wil bovendien niet zeggen dat ook de juiste persoon voor de vraag bereikt is, wel dat er *iemand* van het back-office bereikt is.

In het algemeen kwam het veel voor dat, indien een agent geen gehoor kreeg bij de juiste afdeling of de juiste ambtenaar, hij dan maar via het secretariaat, een andere afdeling of de centrale het back-office probeerde te bereiken. Het doorschakelen van telefoons bij afwezigheid lijkt daarmee een duidelijk aandachtspunt voor alle back-offices. Bij de ingangen 14020, DBGA en WMO is de

¹ Het gespreksformulier vindt u in bijlage 1.

² Bijvoorbeeld: de vraag kan niet beantwoord worden aan de hand van de kennisbank; de vraag betreft meerdere diensten; het back-office kon de vraag ook niet direct beantwoorden.

bereikbaarheid van het back-office ook zeker een aandachtspunt. Immers, het aantal keer dat een back-office in het geheel onbereikbaar was, is zorgelijk.

Bij het overnemen van een call of ruggespraak komt het volgens agents met name bij een aantal back-offices van 14020 en bij het back-office van DWI geregeld voor dat het back-office onvriendelijk is of zich niet behulpzaam opstelt. Dit is een serieus signaal voor de samenwerking tussen het CCA en de back-offices.

Tot slot is een groot aantal keer tijdens het meeluisteren geconstateerd dat de agent een klacht niet als zodanig herkende.

b) Had de agent de vraag zelf af kunnen doen indien hij beschikte over de juiste middelen?

Uit de cijfers is gebleken dat er ruimte bestaat voor verbetering van de afhandelpercentages van de callcenter-agents zelf. Dit geldt vooral bij de GGD, 14020 en de WMO-helpdesk.

Agents bij de GGD kunnen bijna geen vragen zelf beantwoorden. Dit hangt samen met de vakinhoudelijke aard van de vragen. Bij 14020 hebben de agents vooral last van de beperking dat zij niet in de systemen van de stadsdelen en diensten kunnen om de status van een aanvraag of verzoek te bekijken of om een afspraak te maken. Bij de WMO-helpdesk geldt dat veel vragen zelf afgedaan zouden kunnen worden als agents zouden beschikken over de juiste formulieren.

c) Hadden deze vragen voorkomen kunnen worden?

Bij alle telefonische ingangen, behalve de GGD, kan een flink deel van de calls voorkomen worden. Bij de ingang van DBGA had maar liefst de helft van het aantal ingekomen calls voorkomen kunnen worden. Dit vindt met name zijn oorzaak in het feit dat er fouten in het proces zijn gemaakt door het back-office en dat het proces te lang duurt. Op de tweede plaats komen de vragen bij de Wmo-helpdesk. Twaalf procent van de vragen die hier binnenkomen had voorkomen kunnen worden indien de informatieverstrekking vooraf verbeterd wordt. Nog eens twaalf procent wordt ondervangen, als voorkomen wordt dat de burger niets meer hoort. Bij DWI komt, veel meer dan bij de andere diensten, naar voren dat er winst te behalen valt in het nakomen van afspraken (m.n. terugbelverzoeken). Bij 14020 kan in het algemeen gesteld worden dat een beter functionerend back-office van de stadsdelen en diensten, die onder 14020 te bereiken zijn, een flink aantal calls zou kunnen voorkomen. Een betere informatieverstrekking en het nakomen van afspraken zullen het grootste verschil maken. Bij de ingang van de GGD kunnen de vragen praktisch niet voorkomen worden.

Bevindingen ‘volgdossiers’

Een gefundeerde algemene conclusie op basis van de cijfers bij het volgen van de calls is lastig te geven, aangezien er slechts 41 calls gevolgd zijn. De ombudsman heeft echter wel een indruk gekregen van de afhandeling van calls door de back-offices van stadsdelen en diensten.

Van de 41 bellers naar het CCA, hebben 28 bellers ook daadwerkelijk van het back-office een antwoord gekregen op hun vraag. Zeven bellers hebben maar een half antwoord gekregen, wat bijvoorbeeld inhoudt dat een burger een melding doet, deze melding is opgevolgd, maar terugkoppeling daarvan niet wordt gegeven. Vier van de bellers hebben geen antwoord gekregen en van twee van hen is het niet bekend. Globaal bekeken wellicht geen slechte score. Wel dienen hierbij kanttekeningen te worden geplaatst. Zo laten de gegevens niet zien wat de kwaliteit van het antwoord is. Dus bijvoorbeeld; *wanneer* heeft de beller een antwoord gekregen? Uit de voorbeelden blijkt echter wel dat dit niet altijd tijdig is gebeurd. Ook blijkt dat meerdere bellers al eerder hebben gebeld over dezelfde vraag. Zij hebben dan in tweede of latere instantie pas een antwoord gekregen.

Verder geldt dat van de 41 calls minstens 11 daarvan duidelijke klachtelementen bevatten. Deze zijn, noch door het CCA, noch door het back-office, als zodanig herkend en behandeld.

Conclusie “Van je collega moet je het (maar) hebben”

1) Ondersteunen de back-offices het CCA bij het zo goed mogelijk bedienen van de burger?

Uit de cijfers van de meegeluisterde calls komt duidelijk naar voren dat er veel ruimte voor verbetering is met betrekking tot de ondersteuning die de back-offices het CCA bieden. De ombudsman constateert de volgende knelpunten:

a) Bereikbaarheid back-offices is zorgelijk

De percentages bij "back-office bereikbaar" in dit rapport geven aan of de agent *iemand* van het back-office heeft kunnen bereiken, lang niet altijd was het echter mogelijk de juiste afdeling of de juiste ambtenaar te bereiken. Dit is zorgelijk. Bovendien acht de ombudsman de percentages 'back-office in het geheel onbereikbaar' ongewenst.

b) Vriendelijkheid en behulpzaamheid van back-office kan beter

Bij het overnemen van een call of ruggespraak komt het volgens agents met name bij een aantal back-offices van 14020, zoals stadsdeel Centrum en de Dienst Persoons- en Geoinformatie, en bij het back-office van DWI geregeld voor dat het back-office onvriendelijk is of zich niet behulpzaam opstelt. Bij de ombudsman is de indruk ontstaan dat de back-offices in het algemeen zich niet voldoende beseffen hoe veel werk de agents verzetten bij het CCA en waar zij zich voor gesteld zien.

c) Handelen back-office vaak oorzaak voor de vraag

Uit de cijfers is gebleken dat bij alle telefonische ingangen, behalve de GGD, een flink deel van de calls voorkomen had kunnen worden, indien het back-office anders gehandeld had. Zo worden veel calls veroorzaakt doordat door het back-office fouten in het proces zijn gemaakt, het proces te lang duurde of onduidelijk was, de informatieverstrekking vooraf niet op orde was of afspraken niet zijn nagekomen.

d) Gebruik kennisbank (altijd) voor verbetering vatbaar

Over het algemeen kan gesteld worden dat de kennisbank goed gebruikt wordt door alle agents van het CCA. Gezien het feit dat geen gebruik van de kennisbank kan leiden tot verkeerde informatieverstrekking en veel ongemak of vervelende consequenties voor burgers, is structurele aandacht voor het gebruik ervan noodzakelijk. Dat geldt ook voor de inhoud van de kennisbank, die continu actueel moet worden gehouden.

e) Klachtherkenning zowel bij CCA, als bij back-office niet optimaal

Tijdens het meeluisteren heeft de ombudsman geconstateerd dat de agents een klacht niet altijd als zodanig herkenden. Om hoeveel van de 524 gesprekken het hier gaat, is niet gemeten. Bij de 41 gevolgde calls, ging het in ieder geval om 11 gesprekken die volgens de ombudsman als klacht herkend en behandeld hadden moeten worden. Dit wekt de indruk dat de klachtherkenning bij de agents, zowel als bij de back-offices nog niet op orde is.

2) Welke zaken zou het CCA kunnen doen voor de burger als ze daarin worden ondersteunt door de back-offices?

Uit de cijfers blijkt dat er veel ruimte bestaat voor verbetering van de afhandelpercentages van de callcenter-agents zelf. Dit geldt vooral voor de ingang van de GGD, de WMO-helppes en 14020.

De agents bij de GGD kunnen bijna geen vragen zelf beantwoorden. Dit hangt samen met de vakinhoudelijke aard van de vragen. Dit zou verbeterd kunnen worden door meer informatie in de kennisbank op te nemen, de agents anders op te leiden, iemand van het back-office van de

GGD op het callcenter te plaatsen en toegang te verschaffen tot het systeem van het back-office voor het maken van afspraken voor vaccinaties en de Soa-poli.

Bij de WMO- helpdesk geldt dat veel vragen zelf afgedaan zouden kunnen worden als agents zouden beschikken over de juiste formulieren. Verder is het de ombudsman opgevallen dat agents de vragen van de burger per e-mail aan het back-office dienen te richten, waarna zij het antwoord per e-mail terug ontvangen en dan zelf het antwoord weer door dienen te bellen naar de burger. Deze werkwijze komt de ombudsman niet logisch voor.

Bij 14020 geldt momenteel vooral de beperking dat de agents niet in de systemen van de stadsdelen en diensten kunnen om de status van een aanvraag of verzoek te bekijken of om een afspraak te maken. De agents bij 14020 zijn zo goed als 'blind' waar het gaat om inzage in de systemen van de back-offices. De ombudsman realiseert zich dat de back-offices veelal met andere systemen werken en ontsluiting daarvan technisch gezien ingewikkeld zal zijn. Toch zou per aangesloten back-office de mogelijkheid tot meer inzage bekeken moeten worden, wil de telefonische ingang 14020 een grotere toegevoegde waarde hebben voor de dienstverlening aan de burger.

3) Bedienen de back- offices de burger goed op basis van wat zij doorkrijgen van het CCA?

Voor de beantwoording van deze vraag zijn de gegevens die op basis van de gevolgde calls zijn verkregen van belang. Een goed gefundeerde algemene conclusie op basis van de gegevens van slechts 41 gevolgde calls, waarbij het ook nog eens gaat om slechts enkele calls per dienst, stadsdeel of bedrijf, is moeilijk te geven. Een redelijke indruk van de afhandeling van calls door de back-offices van stadsdelen en diensten geeft het echter wel. In het algemeen kan op basis van deze gegevens gesteld worden dat duidelijk is dat een burger die naar het CCA belt, via welke telefonische ingang dan ook, niet altijd verzekerd is van een tijdig en juist antwoord op zijn vraag van het back-office.

Slotsom: Wordt de burger goed bediend?

De ombudsman stelt voorop dat Antwoord een hoog bestuurlijk ambitieniveau heeft, zeker voor de bestuurlijk complexe en verbrokkelde gemeente Amsterdam. De ombudsman constateert dat het huidige CCA niet meer het callcenter is zoals het dat was ten tijde van het onderzoek in 2008. Er staat nu een zeer professionele organisatie die toe is aan verdere verdiepingsslagen met betrekking tot de dienstverlening aan de burger. Dit lukt het CCA echter niet zonder de volledige inzet van alle aangesloten back-offices: *“Van je collega moet je het (maar) hebben”*.

Het voorgaande in onderlinge samenhang beschouwd, komt de ombudsman tot de slotsom dat de samenwerking tussen de back-offices en het CCA op verschillende vlakken nog sterk verbeterd moet worden. Indien hierin geïnvesteerd gaat worden, door het CCA, maar vooral door de back-offices, zal dit de dienstverlening aan de burger ten goede komen. Nu dient de vraag of de burger goed bediend wordt nog beantwoord te worden met een voorzichtig: *“Het kan beter”*. De ombudsman zag hierin aanleiding stadsbrede aanbevelingen aan zijn rapport te verbinden.

Amsterdam, 12 december 2011



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

I. Inleiding

I.1 Algemeen

Bij een vraag aan de gemeente is het voor burgers vaak lastig na te gaan bij welk gemeentedeel ze moeten zijn en wat de contactgegevens zijn. Daarom biedt de gemeente de burger sinds oktober 2006 onder de naam 'Antwoord' een centraal telefoonnummer, een centraal e-mailadres en een kennisbank op de gemeentelijke website www.amsterdam.nl. De burger kan bij Antwoord terecht met vragen en meldingen aan en klachten over de gemeente.

De gemeente heeft voor Antwoord het Contact Center Amsterdam (CCA) ingericht, dat valt onder de verantwoordelijkheid van de Dienst Facilitair Management (DFM). Daarvoor opgeleide callcenter-agents nemen de telefoontjes aan. Behalve het algemene telefoonnummer 14020, zijn er op het contactcenter een aantal zogenaamde 'dedicated groups' ingericht. Dat zijn groepen van agents die speciaal getraind zijn om vragen met betrekking tot een bepaalde dienst af te handelen. De dedicated groups zijn bereikbaar via een eigen nummer. Zo bestaat er een dedicated group voor de Dienst Werk en Inkomen (DWI), de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGa), de Wmo-Helpdesk (Wet maatschappelijke ondersteuning) en de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD). Zo zijn er momenteel dus vijf telefonische ingangen (verschillende telefoonnummers) om de gemeente te bereiken.

Per jaar handelt het CCA zo'n 1.400.000 gesprekken af. Per telefonische ingang ziet dat er aan inkomende calls grofweg zo uit:

- | | |
|---------------------|-----------|
| 1) 14020 | : 700.000 |
| 2) DWI | : 450.000 |
| 3) DBGa | : 150.000 |
| 4) GGD | : 60.000 |
| 5) Wmo ³ | : 40.000 |

I.2 Onderzoeken ombudsman 2007 en 2008

Onderzoek 2007

De Gemeentelijke Ombudsman heeft in 2007 voor het eerst een onderzoek gedaan naar de dienstverlening door het CCA. Het onderzoek had onder meer betrekking op de bereikbaarheid, de inhoudelijke beantwoording, het registreren en monitoren van gesprekken en de aansluiting van gemeentedeelen bij het CCA. In juni 2007 publiceerde de ombudsman zijn onderzoek in het rapport "Antwoord op de website & de kennisbank"⁴ waarin hij 24 aanbevelingen deed over de verbetering van de kennisbank van Antwoord. Deze aanbevelingen zijn bijna allemaal opgevolgd.⁵

Onderzoek 2008

In de eerste helft van 2008 heeft de ombudsman specifiek onderzoek gedaan naar de telefonische behandeling van vragen, klachten en meldingen door het CCA. De centrale vraag daarbij was: "Heeft de gemeente Antwoord zo georganiseerd dat de beller verzekerd is van een adequaat antwoord als hij Antwoord belt?". Hiertoe heeft een documentatieonderzoek plaatsgevonden, is

³ De Wmo-helpdesk valt onder de verantwoordelijkheid van de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS). Bij de Wmo-helpdesk kunnen burgers terecht met vragen over aanvullend openbaar vervoer, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen en hulp bij het huishouden.

⁴ Antwoord op de website & de kennisbank', RA0713286, 8 juni 2007, <www.gemeentelijkeombudsman.nl>.

⁵ Meer informatie hierover is te vinden op de website van de Gemeentelijke Ombudsman, zie noot 4.

meegeluisterd met callcenter-agents bij gesprekken in het CCA en zijn vijf aangesloten gemeenteonderdelen (twee diensten en drie stadsdelen) geïnterviewd over hun ervaringen met Antwoord. De ombudsman hechtte uiteindelijk 29 aanbevelingen aan zijn rapport. DFM zag hierin aanleiding een verbeterplan op te stellen voor het functioneren van het CCA.

verbeterplan

In januari 2009 is het verbeterplan vormgegeven. In het verbeterplan is ingegaan op alle ontwikkelingen die in zijn gezet naar aanleiding van de aanbevelingen van de ombudsman. In het kader van dit onderzoek is DFM gevraagd om een update met betrekking tot de opvolging van de aanbevelingen uit 2008. Naar aanleiding van de aanbevelingen zijn veel verbeteringen doorgevoerd. Zo wordt momenteel bij alle stadsdelen en diensten minder dan 30 % van de gesprekken doorverbonden en is DFM continu met stadsdelen en diensten in gesprek om meer taken door het CCA te laten uitvoeren. Voorbeelden hiervan zijn het ontsluiten van wachttijdinformatie voor parkeervergunningen met Cition en het kunnen maken van afspraken op de stadsdeelnkantoren door het CCA. Ook wordt bij frequent contact met een bepaald gemeenteonderdeel een rechtstreeks nummer van de behandelaar afgegeven. Wel is gebleken dat burgers toch makkelijker naar 14020 bellen ondanks dat ze de beschikking hebben over een rechtstreeks nummer. Waar mogelijk worden bovendien steeds meer dezelfde ICT-systemen gebruikt, maar waar het de backoffice-systemen van de diensten en stadsdelen betreft, heeft DFM geen enkele invloed heeft op de besluitvorming. Verder zijn alle diensten en stadsdelen aangesloten bij het CCA, in die mate dat ze via het CCA te bereiken zijn. Er zijn nog een aantal oude nummers die nog niet zijn opgeheven, maar daar zijn afspraken over gemaakt per wanneer die gaan verdwijnen.

Een aanbeveling die niet is overgenomen is om de aparte telefoonnummers die naast 14020 bestaan voor de dedicated groups, allemaal onder het nummer 14020 in een voorkeuzemenu thuis te brengen. Volgens DFM zou dit tot gevolg hebben dat er een te grote drukte bij 14020 zou ontstaan waardoor burgers, die niet voor een dienst uit de dedicated group bellen, last zouden hebben van langere wachttijden. Zo is het bijvoorbeeld iedere maand op 'betaaldag' (de dag dat de uitkeringen van DWI worden gestort) erg druk op het nummer van DWI. Een ander argument is dat veel burgers niet weten bij welke specifieke dienst ze moeten zijn. Er zou in een keuzemenu via 14020 dan ook niet volstaan kunnen worden met een keuze naar dienst. In het voorkeuzemenu van 14020 zouden dan allerlei vragen moeten worden gesteld waar de burger - die bijvoorbeeld belt voor de openingstijden van het stadsdeelnkantoor - last van heeft. DFM evalueert zelf ieder jaar hoe het staat met het halen van de doelstellingen van het verbeterplan en rapporteert aan alle stadsdelen en gemeentelijke diensten.

1.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk kunt u lezen waaruit het vooronderzoek van de ombudsman bestond. In hoofdstuk drie worden vervolgens de onderzoeksvragen en -methoden uiteengezet. In hoofdstuk 4 leest u de bevindingen van het meeluisteren bij 524 gesprekken tussen callcenter-agents en burgers in het CCA. Daarna zijn in hoofdstuk 5 de bevindingen opgenomen met betrekking tot het volgen van de afhandeling van 41 van die gesprekken naar de back-offices van de stadsdelen en gemeentelijke diensten. In hoofdstuk 6 wordt de reactie van de betrokken stadsdelen en diensten en in het bijzonder de Dienst Facilitair Management op de bevindingen van hoofdstuk 4 en 5 weergegeven. De ombudsman sluit dit onderzoek vervolgens af met zijn overwegingen en conclusies in hoofdstuk 7, waarna zijn aanbevelingen zijn opgenomen in het slothoofdstuk 8.

2. Vooronderzoek

Anno 2011, acht de ombudsman het tijd voor een follow-up van de vorige onderzoeken om te bezien hoe verbeteringen zijn doorgevoerd en of alle diensten en stadsdelen inmiddels zijn aangesloten. Alvorens de exacte richting van dit vervolgonderzoek te bepalen, heeft de ombudsman een vooronderzoek gedaan. Dit vooronderzoek bestond uit een aantal verkennende gesprekken met het management van DFM, het bekijken van verschillende documentatie en het analyseren van klachten over het CCA.

2.1 Gesprekken DFM

Op 27 april, 11 mei en 17 mei 2011 vonden verschillende overleggen tussen DFM en de Gemeentelijke Ombudsman plaats. Uit de gesprekken wordt duidelijk dat het CCA, mede naar aanleiding van de aanbevelingen uit het rapport van 2008 en het verbeterplan uit 2009, enorme ontwikkelingen heeft doorgemaakt. Het CCA is dan ook niet meer dezelfde organisatie als in 2008. De zogenaamde 'kinderziekten' zijn genezen en het CCA is momenteel bezig verdiepingsslagen te maken in een verdere verbetering van de organisatie en dienstverlening naar de burger toe. Zo is DFM doende een aantal verbetermanagers aan te stellen die tot taak hebben te bekijken hoe een vraag van een burger *voorkomen* kan worden. Gekeken gaat dan vooral worden hoe de back-offices hun processen zo in zouden kunnen richten, dat de vraag waarmee de burger belt, daarmee wordt voorkomen. Ook de verdere ontsluiting van ICT- systemen van de back-offices is een aandachtspunt. Verder 'meet' DFM de dienstverlening van het eigen callcenter continu. Dit gebeurt aan de hand van evaluaties die worden uitgevoerd door externe organisaties, voortgangsrapportages van DFM zelf als ook door middel van regulier terugkerende klanttevredenheidsonderzoeken.

2.2 Documentatie

De ombudsman heeft in dit vooronderzoek de volgende stukken betrokken.

1) Evaluatierapport Novay december 2010

In oktober en november 2010 is een kwalitatief onderzoek gedaan door Novay en de Universiteit van Twente naar de dienstverlening van de gemeente Amsterdam via alle kanalen (telefonie, balie, e-mail/loket) van Antwoord. De evaluatie van Novay bestond uit een documentenanalyse en interviews met burgers enerzijds (14 x) en de medewerkers van achterliggende diensten en stadsdelen anderzijds (10 x). Burgers werden gevraagd naar de ervaringen met het telefoongesprek zelf, maar ook naar de ervaringen met het dienstverleningsproces erachter. Bekeken is of de gevraagde dienst werd verleend in de ogen van de burger en of de agent de gevraagde dienst kon verlenen.

De conclusie van het rapport luidt dat Amsterdam het goed doet voor wat betreft 14020, maar er wel degelijk ruimte is voor verbetering:

1. Het oplossend vermogen kan verder verstrekt worden door een vereenvoudiging- en overhevelingaanpak van verschillende administratief complexe processen en
2. de regie op het klantcontact moet beter in complexe gevallen; het concept Antwoord (landelijk) benadrukt dit veel meer dan dat Amsterdam in zijn dienstverlening doet: uniform klantbeeld en klanthistorie opbouwen. Dat er eerder klantcontact is geweest is soms te achterhalen, maar het maken van notities verschilt per agent.

2) Evaluatierapport AJR december 2010

Het extern onderzoeksbureau AJR deed tegelijkertijd met de evaluatie van Novay en de Universiteit van Twente een *kwantitatief* onderzoek naar in hoeverre het telefonische kanaal voldoet aan de doelstellingen van de Gemeente Amsterdam. De evaluatie van AJR bestond uit een documentenanalyse, observatie en meeluisteren met agents en interviews met (staf)medewerkers, managers, stakeholders en opdrachtgevers van het CCA. Gekeken is of

het telefonisch kanaal voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen, het voldoende afhandeling van het contact biedt en of de uitvoering ervan efficiënt is.

Het rapport van AJR laat een veel positiever beeld zien dan de evaluatie van Novay. Het verschil hierin kan zitten in het volume: Novay onderzocht op kleine schaal ingewikkelde calls en AJR op grote schaal alle calls. Conclusies van AJR zijn dat a) het aantal keer doorverbinden sterk is gedaald, b) er een grote stijging is van tijdig nagekomen terugbelafspraken en c) er een toename van bereikbaarheid van het CCA is waar te nemen. Ook het aantal burgers dat het CCA lager dan een 6 beoordeelt is significant gedaald. Volgens AJR kan de verbetering gevonden worden in het verbeteren van (burger)ketenprocessen, zoals bijvoorbeeld is gebeurd in het proces voor verlening van een Gehandicapten Parkeerkaart, en in mindere mate in het verbeteren van de organisatie van het CCA alsmede de interactie van de burger met het CCA. De volgende stap in de ontwikkeling ligt in het voorkomen van klantcontact en het dichterbij de burger brengen van de kennis en vaardigheden om alle vragen in een keer af te handelen. Daarvoor is intensieve samenwerking nodig met de gemeentelijke diensten en stadsdelen en een investering in relatiemanagement die nu nog onvoldoende ingevuld is.

3) Klant tevredenheidonderzoek april en mei 2011

DFM doet iedere drie maanden zelf een klant tevredenheid onderzoek (KTO). Dit gebeurt door een extern bedrijf, Stedal Research. Per telefonische ingang van DWI, DBGA, WMO en I4020 wordt een groep van 250 bellers, die de dagen ervoor belden met het CCA, teruggebeld en geïnterviewd om de dienstverlening te meten. Dit gebeurt aan de hand van een vragenlijst.⁶ In april en mei 2011 is de meest recente klanttevredenheidsmeting uitgevoerd. De resultaten van zijn vergeleken met de meting van een half jaar eerder (in november en december 2010). De bellers beoordeelden de service van I4020 en WMO op een gelijk niveau als een half jaar eerder, met een 7,1, de service van DBGA iets lager; 6,9 in plaats van 7,1 en de service van DWI is volgens de bellers tevens gezakt, van een 6,9 naar een 6,5.

I4020

De belangrijkste verbetering met betrekking tot de cijfers van I4020 ligt in het nakomen van terugbelverzoeken. Het CCA maakt zelf bijna geen terugbelafspraken, maar indien er wordt doorverbonden naar een stadsdeel of dienst worden daar regelmatig terugbelafspraken gemaakt (16% van de bellers geeft aan teruggebeld te worden). Burgers zijn niet blij met een terugbelafpraak. Dat komt tot uitdrukking in een lager eindcijfer. Het aantal burgers dat aangeeft binnen twee tot drie dagen te zijn teruggebeld, is verbeterd van 58% in november en december 2010 naar 63% in april-mei 2011. Dit betekent nog steeds wel dat 37% van de burgers niet op tijd zijn teruggebeld, wat weer tot uitdrukking komt in een lager tevredenheidcijfer. Het nakomen van terugbelafspraken is iets waar het CCA geen invloed op heeft en zal door de stadsdelen en diensten zelf moeten worden verbeterd.

Verder is nog van belang dat het aantal burgers dat aangeeft meerdere keren te zijn doorverbonden is gestegen naar 18%. Dit betekent dat 18% van de bellers naar I4020 binnen een stadsdeel of dienst nogmaals zijn doorverbonden. Burgers zijn minder tevreden indien zij meermalen doorverbonden worden. Het ligt op de weg van het CCA en de stadsdelen en diensten om gezamenlijk te kijken naar hoe het meermaals doorverbinden zo veel mogelijk voorkomen kan worden.

DBGA

Bij DBGA is er sprake van een lichte daling van de tevredenheid. Dit kan verklaard worden doordat april en mei zeer drukke periodes voor DBGA zijn, in verband met de belastingaanslagen en betaling daarvan. Vroeger kon deze drukte niet met de huidige bezetting van het CCA en DBGA worden afgehandeld en werd extra capaciteit ingehuurd. Dit jaar zijn alle vragen met de

⁶ Zie bijlage I voor het gespreksformulier.

beschikbare capaciteit afgehandeld. Dit had wel tot gevolg dat er op momenten slecht kon worden doorverbonden en dat er meer terugbelafspraken zijn gemaakt (15%) en dat er niet op tijd werd teruggebeld (slechts 44% binnen drie dagen teruggebeld). Krijgt de burger direct een antwoord op zijn vraag dan ligt het cijfer op een 7,5. Alle andere afhandelingen (terugbellen, doorverbinden of doorverwijzen) leiden tot een flink lager cijfer.

WMO

Bij de WMO-helppdesk blijft de tevredenheid gelijk. De bereikbaarheid wordt iets beter beoordeeld, wat overeenkomt met een stijging in het service level. De deskundigheid van de eerste en tweede lijn wordt wat slechter beoordeeld. Als wordt ingezoomd op de onderliggende oorzaken geven burgers die direct een antwoord krijgen een goed cijfer (7,3). De ontevredenheid ontstaat vooral als burgers moeten worden teruggebeld, als ze worden doorverwezen naar een andere instantie (niet gemeente) of indien er geen standaard afhandeling mogelijk is. Het percentage van de burgers dat als resultaat van het gesprek een terugbelafpraak heeft, is gestegen naar 36%. Hiervan wordt 60% binnen 3 dagen door het CCA teruggebeld, maar 40% niet. Dit leidt tot een laag eindcijfer voor deze groep, een 6,5. Er is samen met WZS een plan van aanpak gemaakt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

DWI

Om de efficiëntie van de werkpleinen te verbeteren verbindt het CCA op verzoek van DWI niet door naar de werkpleinen, maar maakt een terugbelafpraak. Dit leidt er toe dat er in 46% van de contacten voor DWI een terugbelafpraak moet worden gemaakt. Dit valt zeer slecht bij de bellers naar DWI, die van oudsher gewend zijn naar hun vaste contactpersoon te worden doorverbonden. Van de 46% terugbelafspraken wordt ook nog 49% niet binnen drie dagen teruggebeld, wat tot nog veel meer ontevredenheid leidt en tot veel burgers die meerdere keren contact hebben over hetzelfde onderwerp. Dit probleem van terugbelafspraken die niet worden nagekomen, is zo dominant aanwezig in de tevredenheidsscore, dat de overige cijfers relatief weinig zeggen. De focus van het CCA met DWI is dan ook het verbeteren van het percentage terugbelafspraken dat binnen drie dagen wordt teruggebeld.

4) Voortgangsrapportage DFM 30 januari 2011

De voortgangsrapportage die DFM op 30 januari 2011 heeft gepubliceerd over het jaar 2010, laat zien dat bijna alle gestelde doelstellingen uit het verbeterplan van 1 januari 2009 zijn gehaald, de projecten uit het verbeterplan zijn afgerond en de dienstverlening van het CCA nu conform de gemeentelijke afspraken is. In de voortgangsrapportage wordt ook per dienst ingegaan op het KTO van eind 2010. Dit laat over het algemeen een positief beeld zien. Verder is sprake van een verbetering van de prestaties, maar is er tevens sprake van een kleine daling van de tevredenheid bij de burger. DFM legt dit uit als gewinning van de burger aan een hoger serviceniveau. Stadsdelen en gemeentelijke diensten kunnen via het Dienstverleningsportaal (nu ook digitaal) meldingen over de agents van het CCA kwijt, bijvoorbeeld om door te geven indien er verkeerd of koud is doorverbonden. Het CCA onderneemt dan direct actie op die meldingen.

Wat de ombudsman opvalt is dat uit de rapportage naar voren komt dat nog niet alle stadsdelen optimaal zijn aangesloten bij het CCA. Sommige stadsdelen communiceren naar burgers namelijk nog steeds andere telefoonnummers. Sommige van deze telefoonnummers worden momenteel doorgeschakeld naar het CCA, voordat ze definitief worden afgesloten, maar dat gebeurt nog niet in alle gevallen.

2.3 Klachten

De ombudsman heeft zowel klachten van burgers die zijn binnengekomen bij het CCA, als de klachten die hij zelf ontvangen heeft, betrokken in dit onderzoek.

Klachten CCA

De ombudsman heeft de meeste klachten die bij het CCA zijn ingekomen in 2010 en alle klachten in de eerste helft van 2011 bekeken. Het CCA heeft in 2010 105 klachten binnengekregen, waarvan 4 via de ombudsman. Op 1.400.000 calls is dat een klachtenpercentage van 0,0075%. In de eerste helft van 2011 zijn er 52 klachten binnengekomen bij het callcenter. Het ligt dus in de lijn der verwachting dat het aantal klachten in 2011 niet veel zal verschillen van het aantal in 2010. De klachten kunnen grofweg in de volgende categorieën ondergebracht worden:

Categorie		januari- december 2010	januari- juni 2011
1. telefonische bereikbaarheid	wachttijd te lang bij CCA	11	2
	wachttijd te lang bij stadsdeel/dienst	4	1
	telefoon wordt niet opgenomen	3	2
	service omslachtig: "Waarom geen direct telefoonnummer?"	9	3
	overig	2	-
subtotaal		29	8
2. behandeling door medewerker	verbinding verbroken	2	7
	onvriendelijk behandeld	20	11
subtotaal		22	18
3. verstrekken van onjuiste informatie	als gevolg van niet raadplegen kennisbank	15	9
	overig	6	7
subtotaal		21	16
4. overig	klachten over website, over opnemen van de gesprekken, over geen reactie op ingediende klacht	6	10
	subtotaal	6	10
5. onbekend		27	
subtotaal		27	
Totaal		105	52

Zowel in 2010 als in de eerste helft van 2011, gaan de meeste klachten die het CCA binnenkrijgt over de onvriendelijke bejegening (20x) door de callcenter-agent:

Een vrouw belt naar 14020. Zij wil bij de verschillende stadsdelen informeren waar het mogelijk is om gratis te trouwen, omdat dit op korte termijn niet mogelijk is bij het stadsdeel Centrum. Zij vraagt de agent om haar door te verbinden met stadsdeel Noord om na te gaan of daar op korte termijn plaats is. De agent probeert stadsdeel Noord te bereiken, maar het stadsdeel is onbereikbaar. De vrouw vraagt daarop aan de agent haar met een ander stadsdeel door te verbinden, waarop de agent haar antwoordde dat hij geen tijd had om met nog meer stadsdelen door te verbinden. De vrouw moest volgens de agent zelf maar langs gaan bij de stadsdeeltkantoren. DFM bespreekt het voorval met de betreffende medewerker en biedt de vrouw excuses aan.

Op de tweede plaats staat de onjuiste informatieverstrekking als gevolg van het niet raadplegen van de kennisbank (15x). Veruit de meeste klachten die handelen over verkeerde

informatieverstrekking gaan over de informatie met betrekking tot het aanvragen van een paspoort of ID-kaart:

Een vrouw belt naar 14020 om te vragen welke informatie er nodig is voor het aanvragen van de identiteitskaart van haar zoon (0 jaar). De medewerker deelt herhaaldelijk mede dat alleen het paspoort van de vrouw zelf nodig is en een recente pasfoto. Echter, toen de vrouw arriveerde op het stadsdeelkantoor, bleek dat ook de toestemming van de vader van haar zoon nodig is. DFM is nagegaan welke informatie hierover in de kennisbank staat en deze komt niet overeen met hetgeen de klant telefonisch is medegedeeld. De klacht wordt gegrond geacht en DFM biedt excuses aan voor het verstrekken van onvolledige informatie en het daardoor veroorzaakte ongemak. De klacht wordt ook besproken in het werkoverleg.

Op de derde plaats komen tot slot de klachten over de wachttijd bij het CCA (11x). Het is de ombudsman opgevallen dat deze klachten vaak niet geheel duidelijk aangeven welke wachttijd het betreft. Soms gaat het om de wachttijd voordat de callcenteragent de call aanneemt, in andere gevallen gaat het om de wachttijd die de agent nodig heeft om een antwoord te zoeken of om door te verbinden. Soms is het een combinatie van de drie. De klachten die gaan over het überhaupt opnemen van de telefoon, zijn vaak ongegrond. Dit komt omdat het CCA makkelijk kan terugzien in het systeem hoe lang de wachttijd was op een bepaald moment. Het servicelevel van 30 seconden om een call aan te nemen wordt veelal gehaald.

Een man belt naar 14020, omdat hij het e-mailadres van de filmcoördinator wilde hebben en dit volgens hem niet op de website van Amsterdam te vinden is. Hij klaagt vervolgens dat 14020 voortdurend in gesprek was. DFM heeft dit onderzocht en uit de systemen blijkt dat het niet aannemelijk was dat 14020 op die dag voortdurend in gesprek was. De gemiddelde snelheid van antwoorden was 17 seconden. Verder is via de zoekfunctie van www.loketamsterdam.nl informatie over de filmcoördinator beschikbaar.

Per categorie beschouwd hebben echter verreweg de meeste klachten te maken met de telefonische bereikbaarheid (29x) van de gemeente in het algemeen.

Klachten Gemeentelijke Ombudsman

De Gemeentelijke Ombudsman heeft sinds het uitbrengen van het rapport in oktober 2008, 23 klachten binnengekregen over het CCA ⁷. Grofweg kunnen de klachten die bij de ombudsman binnen zijn gekomen in dezelfde categorieën onderscheiden worden als aangebracht in de klachten van het CCA. Hierbij wordt één extra categorie klachten onderscheiden: 'samenwerking tussen het CCA en de dienst of het stadsdeel':

Een vrouw ervaart grote overlast van Dreamnight, een evenement waarbij chronisch zieken en gehandicapten vanaf ongeveer 16.00 uur tot 's avonds laat in ambulances met sirenes worden rondgereden. Op 4 juni 2010 dient zij een klacht in via het klachtenformulier op www.amsterdam.nl. Op 7 juni 2010 stuurt het CCA een ontvangstbevestiging met het bericht dat de klacht naar het betreffende stadsdeel is doorgestuurd. Het CCA stuurt de klacht door naar: stadsdeel@centrum.amsterdam.nl. Op 7 juni uit verzoekster haar onvrede ook telefonisch. Het CCA heeft daarop een klacht aangemaakt en naar hetzelfde e-mailadres gestuurd. Omdat de vrouw niets meer hoort, vult ze op 19 juli opnieuw het klachtenformulier in. Wederom ontvangt ze van het CCA een ontvangstbevestiging en het CCA stuurt de klacht op 26 juli weer door naar hetzelfde e-mailadres. Wanneer de vrouw op 18 augustus nog niets heeft vernomen, wendt zij zich tot de ombudsman. Uit onderzoek blijkt dat het stadsdeel de berichten steeds op dezelfde dag heeft doorgestuurd naar de Bestuursdienst, die gaat over de organisatie van Dreamnight. De Bestuursdienst laat weten dat de klacht op 31 augustus is afgehandeld.

⁷ Gemeten van oktober 2008 tot en met juni 2011.

Categorie	2008 - 2011
1. telefonische bereikbaarheid	5
2. behandeling door medewerker	1
3. verstrekken van onjuiste informatie	3
4. samenwerking tussen CCA en dienst/ stadsdeel	7
5. Overig klachten over opnemen van de gesprekken, over geen reactie op ingediende klacht, geen ontvangstbevestiging binnen 5 dagen etc.	7
Totaal	23

Na het uitbrengen van het rapport in oktober 2008, zag de ombudsman nog slechts twee keer aanleiding om een rapport uit te brengen over de dienstverlening van het CCA. Beide rapporten zijn in 2011 uitgebracht:

Rapport “Gebrekkige schadeafhandeling na val met fiets”⁸

Dit rapport ging over een man die de gemeente aansprakelijk stelt voor de door hem geleden schade na een val met zijn fiets door een verhoging van het asfalt als gevolg van boomwortels. Hij stuurt een aangetekende brief naar het stadsdeel waarin hij het stadsdeel aansprakelijk stelt. Aangezien hij niets hoort op zijn brief, stuurt hij een herinneringse-mail en een week later dient hij per e-mail een klacht in bij het stadsdeel. Hij krijgt een ontvangstbevestiging, maar verneemt daarna niets meer. Uit het onderzoek blijkt dat de man via een online klachtenformulier bij het stadsdeel een klacht heeft ingediend. De klacht is bij het callcenter ‘Antwoord’ terecht gekomen, maar de klacht is niet naar het stadsdeel doorgestuurd. In de ontvangstbevestiging van Antwoord stond dat er binnen vijf dagen antwoord verwacht mag worden terwijl het stadsdeel niet van de klacht op de hoogte is gesteld en terwijl de klager een reactie van Antwoord verwacht. De ombudsman stelt vast dat de burger niet verzekerd is van een goede afhandeling van een klacht die hij via het online klachtenformulier van het stadsdeel indient. De afstemming tussen het stadsdeel en Dienstverlening en Facilitair Management op dit punt moet verbeterd worden. Om die reden verbindt de ombudsman aan de wethouder Dienstverlening de aanbeveling om te bevorderen dat de afhandeling van klachten - die via een online klachtenformulier worden ingediend - wordt verbeterd.

Rapport “Onjuiste informatieverstrekking door Antwoord”⁹

Dit tweede rapport gaat over een man die een nieuwe auto heeft gekocht en de kentekengegevens op zijn parkeervergunning wil laten aanpassen bij een servicepunt van Cition. Hij vraagt zich af of Cition die gegevens ook op een later moment kan aanpassen dan dat van de melding. Daarom belt hij met 14020. Antwoord zegt dat dat kan. Bij het servicepunt van Cition aangekomen, blijkt dat antwoord niet juist: de kentekenwijziging gaat per direct in. Gevolg is dat hij nog een keer terug moet naar Cition. De man dient een klacht in bij Antwoord. In de ontvangstbevestiging laat Antwoord weten binnen zes weken te reageren. Bij niet halen van deze termijn, zal Antwoord de man informeren. De reactie op de klacht volgt, zonder tussenbericht,

⁸ RA110538, 18 april 2011, www.gemeentelijkeombudsman.nl

⁹ RA111163, 26 augustus 2011, www.gemeentelijkeombudsman.nl.

zeven weken na indiening van de klacht. Vast staat dat de informatieverstrekking over het proces van kentekenwijziging op de vergunning door Antwoord onjuist was. De ombudsman verneemt met instemming dat DFM deze zaak in een werkoverleg heeft besproken, om zo de dienstverlening te verbeteren. Wat de klachtafdoening aangaat had DFM – ook bij de beperkte overschrijding van de reactietermijn- de man even kort moeten informeren over de stand van zaken. Door dit na te laten heeft DFM in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking gehandeld.

De 21 andere klachten hebben niet geleid tot een vermoeden van onbehoorlijk handelen van het CCA, dat is toe te rekenen aan DFM. De reden daarvoor was veelal dat het CCA aangaf welke maatregelen getroffen zouden worden om eenzelfde situatie voortaan te voorkomen of ondertussen al verbeteringen had ingezet. Soms ook omdat het back-office van de dienst of het stadsdeel de situatie al had opgelost of omdat de klacht van de burger nog in behandeling was bij de back-offices.

2.4 Conclusie vooronderzoek

De ombudsman constateert met instemming dat, uit de gegevens die DFM heeft verstrekt, naar voren komt dat de dienst veel acties heeft ondernomen en verbeteringen heeft doorgevoerd naar aanleiding van de aanbevelingen van de ombudsman uit het rapport van 2008: Alle stadsdelen en diensten zijn bereikbaar via 14020, de communicatie naar de burger over Antwoord is verbeterd, de agents krijgen structurele training en coaching (ook op het gebied van klachtherkenning), er bestaan heldere afspraken met de stadsdelen en diensten, feedback van de stadsdelen en diensten wordt direct in de kennisbank geplaatst, er wordt streng gestuurd op het gebruik van de kennisbank, er wordt veel minder doorverbonden, de afhandelpercentages zijn flink gestegen en er zijn betere werkomstandigheden gerealiseerd voor de agents.

Deze ontwikkelingen hebben er toe geleid dat het huidige CCA niet meer het callcenter is zoals het dat was ten tijde van het onderzoek in 2008. Dit wordt ondersteund door de conclusies uit de evaluaties van Novay en AJR. De evaluaties laten tevens zien dat het CCA ook in de ogen van de burger beter is gaan functioneren, zij het met ruimte voor verbetering. Deze verbetering kan vooral gezocht worden in een vermindering van de administratieve complexe processen, het regie op het klantencontact, het voorkomen van klantcontact en een intensievere samenwerking en sterkere relatie met de stadsdelen en diensten.

De tevredenheid van de burger wordt vooral bepaald door de snelheid waarmee zij een juist antwoord op hun vraag krijgen. Uit het KTO komt dan ook duidelijk naar voren dat een verdere verbetering van de dienstverlening aan de burger gezocht moet worden in meer deskundigheid, zowel bij het CCA als bij de stadsdelen en diensten en meer directe afhandeling door het CCA. Dit zal leiden tot minder doorverbinden en minder herhaald contact. Daarnaast komt duidelijk naar voren dat zowel het CCA als de stadsdelen en diensten hard moeten gaan sturen op het nakomen van gemaakte terugbelafspraken.

Met betrekking tot het aantal klachten dat het CCA binnenkrijgt kan gesteld worden dat dit zeer laag is in relatie tot het aantal telefoontjes dat het CCA binnenkrijgt in een jaar. Hierbij plaatst de ombudsman de kanttekening dat niet iedere ontevreden burger een klachtenformulier in vult en bovendien niet iedere telefonische klacht als zodanig zal wordt herkend. Dat het aantal ontevreden burgers hoger ligt dan het aantal burgers dat ook daadwerkelijk klaagt blijkt bovendien wel uit de cijfers van het KTO. Een voorzichtige conclusie die te trekken valt uit de klachten die het CCA binnenkrijgt, is dat burgers vooral de onvriendelijke bejegening van de callcenter-agent beklagenswaardig vinden, met op de tweede plaats de verkeerde informatieverstrekking, gevolgd door de lange wachttijd bij het CCA. Bij de lange wachttijd gaat het niet altijd sec om de tijd die het kost om de telefoon op te nemen, maar vooral de tijd die het

telefoontje in totaal in beslag neemt: in de wacht voor een antwoord, in de wacht om doorverbonden te worden. Per categorie bezien is de grootste ergernis van de burger de telefonische bereikbaarheid. De ombudsman interpreteert deze categorie zo, dat het de burger te veel tijd kost om een antwoord op zijn vraag te krijgen.

Het aantal klachten dat de ombudsman binnenkrijgt over het handelen van het CCA is ook laag. Dit is mede debet aan de wijze waarop het CCA met klachten omgaat: er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd, de burger wordt altijd gehoord, er wordt in negen van de tien gevallen excuses gemaakt en er wordt bijna altijd aangegeven hoe de kwestie is opgelost voor de toekomst.

De klachten die de ombudsman binnenkrijgt betreffen veelal de samenwerking tussen het CCA en de back-offices van de dienst of het stadsdeel. Hierbij gaat het dan vaak om klachten die ingediend zijn bij het callcenter, maar niet doorgekomen zijn bij het back-office, waardoor de burger na de ontvangstbevestiging van het CCA niets meer verneemt. Omdat de ombudsman meerdere klachten hierover ontving, zag hij aanleiding om daar dit jaar een rapport over uit te brengen, waarin hij de aanbeveling deed de afhandeling van klachten - die via een online klachtenformulier worden ingediend - te verbeteren. De klachten over verkeerde informatieverstrekking komen op de tweede plaats. De ombudsman acht verbetering van deze categorie klachten zeer belangrijk, vanwege de soms verstreckende of ronduit vervelende consequenties die dit tot gevolg kan hebben. Daarom zag hij aanleiding ook over dit soort klachten dit jaar een rapport uit te brengen.

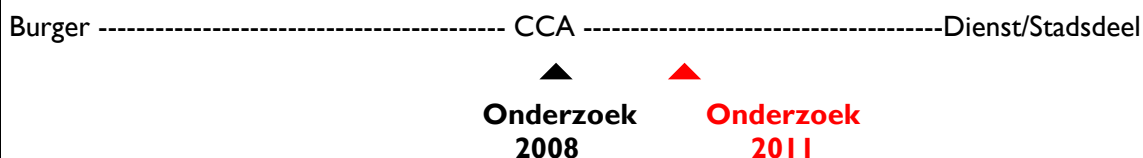
Het voorgaande in onderlinge samenhang beschouwd, komt de ombudsman tot de conclusie dat het Contact Center Amsterdam als organisatie een grote ontwikkeling heeft doorgemaakt. Er staat nu een professionele organisatie die zichzelf continu meet en beoordeelt en toe is aan verdere verdiepingsslagen met betrekking tot de dienstverlening aan de burger. De evaluaties en de klachten van burgers maken duidelijk dat verdere verbeteringen vooral gezocht moeten worden in een betere samenwerking tussen het CCA en de back-offices van de diensten en stadsdelen. Of een burger uiteindelijk een snel en juist antwoord krijgt op zijn vraag hangt immers af van een goed samenspel tussen die twee. De vraag of de burger goed bediend wordt, zoals de onderzoeksvraag in 2008 luidde, is daarmee nog steeds actueel en vormt ook de centrale vraag van dit onderzoek. Zij het met de focus op de samenwerking tussen het CCA en de back-offices van de stadsdelen en diensten en niet gericht op, zoals in 2007 en 2008, het functioneren van het CCA op zich.

3. Opzet onderzoek 2011

3.1 Onderzoeksvragen

Naar aanleiding van het vooronderzoek komt de ombudsman tot de conclusie dat de meerwaarde van een onderzoek naar het CCA niet ligt in een onderzoek naar het functioneren van het CCA op zich, maar in een onderzoek naar het functioneren van de samenwerking tussen het CCA en de back-offices van de stadsdelen en gemeentelijke diensten en de vraag of op basis daarvan de burger goed wordt bediend.

De schematische focus van het onderzoek: "Wordt de burger goed bediend?"



De ombudsman komt daarmee tot de volgende onderzoeksvragen:

1. Ondersteunen de back-offices het CCA bij het zo goed mogelijk bedienen van de burger?
2. Welke zaken zou het CCA kunnen doen voor de burger als ze daarin worden ondersteunt door de back-offices?
3. Bedienen de back-offices de burger goed op basis van wat zij doorkrijgen van het CCA?

3.2 Onderzoeksmethode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van twee verschillende onderzoeksmethoden:

1. Meeluisteren bij gesprekken in het callcenter

Om de onderzoeksvragen 1 en 2 te kunnen beantwoorden hebben de ombudsman en zijn medewerkers aan de hand van een gespreksformulier met vragen meegeluisterd met telefoongesprekken ('calls') tussen agents en burgers, via alle telefonische ingangen: 14020, DWI, DBGA, WMO en GGD.¹⁰ Gedurende de periode van 22 juni tot en met 14 juli is er in totaal circa 70 uur meegeluisterd met 524 telefoongesprekken. De onderzoekers vulden tijdens het meeluisteren het gespreksformulier in en hadden ruimte voor het maken van opmerkingen over eventuele opvallendheden. Nadien werd ieder gespreksformulier door de onderzoekers uitgewerkt in een gespreksverslag per call.

2. Volgen van calls bij de back-offices

Om onderzoeksvraag 3 te kunnen beantwoorden, is aan de onderzoekers bij het meeluisteren gevraagd een call te markeren als 'volg-dossier', indien de call interessant leek om de afhandeling ervan te volgen naar een back-office. Een call werd in principe interessant geacht om te volgen indien het een melding openbare ruimte betrof (is er actie ondernomen op de melding?), een klacht (is de klacht in behandeling genomen?), een terugbelverzoek (is de burger ook echt teruggebeld?) of een complexe vraag; inhoudelijk of meerdere diensten betreffend (heeft de burger een antwoord gekregen?). Daarbij moest er tijdens het gesprek bovendien genoeg informatie gegeven worden om de call ook daadwerkelijk te kunnen volgen. Zonder naam van de beller of van de betreffende afdeling is dat niet mogelijk. In totaal heeft dit geleid tot 72 volgbare calls. Indien er bij een bepaalde dienst onevenredig veel volgbare

¹⁰ Het gespreksformulier vindt u in bijlage I.

calls voorkwamen, is een selectie gemaakt van de meest interessante calls. Uiteindelijk zijn er gedurende de maanden augustus en september 58 calls gevolgd naar de back-offices van de diensten en stadsdelen.

De gebruikte methoden leverden zeer veel informatie en gegevens op. In de volgende hoofdstukken 4 en 5, waarin de bevindingen van de twee methodes staan omschreven, is er daarom voor gekozen zoveel mogelijk met tabellen te werken, om de gegevens overzichtelijk te maken. Omdat cijfers nooit echt goed tot de verbeelding spreken, worden er in hoofdstuk 4 (bevindingen meeluisteren) veel voorbeelden gegeven en is er in hoofdstuk 5 (bevindingen volgdossiers) zelfs voor gekozen de calls en de afhandeling daarvan zo goed als integraal op te nemen.

4. Bevindingen meeluisteren

4.1 Inleiding

In de periode van 22 juni tot en met 14 juli hebben 16 onderzoekers van de ombudsman, de ombudsman zelf en zijn communicatieadviseur meegeluisterd met telefoongesprekken tussen de callcenter-agents en burgers via alle telefonische ingangen; 14020, DWI, DBGA, WMO en GGD. Er is in totaal in circa 70 uur met 524 gesprekken meegeluisterd. Tijdens het meeluisteren is door de onderzoekers de checklist ingevuld, waarbij hen gevraagd is vooral op de volgende vragen te letten:

- a) Hoe is de vraag beantwoord?
- b) Had de agent de vraag zelf af kunnen doen indien hij beschikte over de juiste middelen?
- c) Had deze vraag voorkomen kunnen worden?

Op de checklists is de onderzoekers tevens ruimte gegeven voor het maken van opmerkingen. Veel terugkomende opmerkingen of bijzondere opvallendheden, zijn door de ombudsman opgevat als signalen voor de dienstverlening. Deze worden tevens in dit hoofdstuk betrokken. Bij iedere telefonische ingang wordt hiervan een selectie weergegeven.

De tabel hieronder laat het aantal meegeluisterde gesprekken per telefonische ingang zien:

Ingang	Aantal gesprekken	Percentage
14020	342	65 %
DWI	70	14 %
DBGA	42	8 %
WMO	33	6 %
GGD	37	7 %
Totaal	524	100 %

Hieronder vindt u de bevindingen per telefonische ingang. Per telefonische ingang wordt in een tabel een overzicht gegeven van de bovenstaande vragen onder a), b) en c).

Bij tabel "a) Hoe is de vraag beantwoord?" is van belang in ogenschouw te houden dat een call op meerdere manieren kan zijn afgehandeld. Zo kan het zijn dat de agent een deel van de vraag zelf beantwoordt, maar voor het overige deel de call doorverbindt naar het back-office. De percentages in deze tabel zijn opgeteld dus niet 100%.

Verder zijn onder tabel a), in verschillende tabellen cijfers opgenomen over het gebruik van de kennisbank, de bereikbaarheid van het back-office van het stadsdeel of de dienst en de wijze van het houden van ruggespraak en het overnemen van een call door het back-office.

Hierna vindt u de tabel "b) Had de agent de vraag zelf af kunnen doen?" en tabel "c) Had deze vraag voorkomen kunnen worden?".

Vervolgens wordt een selectie van de opmerkingen gegeven en wordt afgesloten met een conclusie. De slotconclusie in 4.7 bevat een totaaloverzicht van alle cijfers (in percentages) van de telefonische ingangen naast elkaar, die een goede vergelijking mogelijk maken.

In de tekst van dit hoofdstuk staan in kaders voorbeelden van meegeluisterde gesprekken ter illustratie van de cijfers in de tabellen.

4.2 Ingang 14020

Er zijn 342 gesprekken meegeluisterd van burgers die de gemeente belden via het algemene nummer 14020. Via deze ingang zijn alle stadsdelen en diensten van de gemeente Amsterdam te bereiken. Ook de diensten die zelf een apart nummer hebben, worden nog regelmatig benaderd via het nummer 14020.

Hieronder ziet u in de tabel voor welke instantie de 342 burgers belden via het telefoonnummer 14020:

Stadsdelen	Aantal	Percentage	Diensten	Aantal	Percentage
Centrum	41	12 %	DBGA	41	12 %
West	16	5 %	GGD	11	3 %
Nieuw-West	33	10 %	DWI	5	1 %
Oost	33	10 %	WMO	3	1 %
Zuidoost	3	1 %	DPG	16	5 %
Noord	14	4 %	DWZS	11	3 %
Zuid	34	10 %	Cition	30	9 %
Totaal	174	51 %	Stadsbank v. Lening	10	3 %
			OGA	5	1 %
			Overig	14	4 %
Onbekend	22	6 %	Totaal	146	43 %

Meer dan de helft van de telefoontjes die binnenkomen via 14020 betreffen de stadsdelen. Het meest is er gebeld voor stadsdeel Centrum. Slechts enkele telefoontjes betreffen stadsdeel Zuidoost. Opvallend aan de cijfers bij de diensten is dat er via 14020 relatief veel voor DBGA is gebeld. Dit terwijl DBGA een eigen nummer heeft met een bijbehorende dedicated group. DFM laat de ombudsman weten dat dit zijn oorsprong vindt in het feit dat DBGA een dual nummerbeleid kent. Op aanslagen en brieven wordt het nummer van het dedicated team van DBGA vermeld, omdat het dedicated team in het ICT-systeem van DBGA kan kijken en vragen van burgers over die brieven en aanslagen dan direct beantwoord kunnen worden. DBGA communiceert echter ook het nummer 14020, als algemeen nummer. Veel algemene vragen kunnen namelijk door de agents van 14020 met behulp van de kennisbank worden afgedaan. De ombudsman stelt vast dat dit betekent dat het voor kan komen dat telefoontjes die binnenkomen via 14020, toch doorgeschakeld moeten worden naar de zogenaamde 'tweede lijn'; de dedicated group DBGA van het callcenter, met wellicht daarna nog een keer doorverbinden naar de dienst zelf.

a) De tabel hieronder geeft aan hoe de vraag van de burger door de 14020-agents is beantwoord:

Hoe is de vraag beantwoord?	Aantal	Percentage
Doorverbonden naar back-office	166	49 %
Zelf antwoord gegeven	129	38 %
Ruggespraak gehouden met back office	49	14 %
Burger belt zelf terug	18	5 %

Doorverwezen naar andere instantie	5	1 %
Terugbelverzoek gemaakt	4	1 %

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal binnengekomen calls via 14020 (342 calls).

Een touringcarchauffeur uit het oosten van het land belt. Zaterdag is de finale straatvoetbal op de Dam. Hij wil weten of hij de kinderen op de Dam uit de bus kan zetten en vervolgens op de Prins Hendrikkade kan parkeren. Hij ziet op de internetsite van de gemeente dat er daar plaats is voor 34 en 6 bussen. Een tijdelijke parkeermaatregel dient in beginsel 9 dagen van te voren te worden aangevraagd. De agent raadpleegt de kennisbank, maar het stadsdeel heeft geen specifieke informatie over parkeren bij dit evenement op de internetsite geplaatst. De agent probeert de afdeling 'Vergunningen overig' van stadsdeel Centrum te bereiken. Het is 14.50 uur maar er is niemand meer aanwezig die bij de organisatie van dit evenement betrokken is. De chauffeur neemt de gok, komt naar Amsterdam en probeert op de Prins Hendrikkade te parkeren.

De tabellen hieronder bevatten informatie, die behoort bij de wijze van afdoen van de call:

Kennisbank	Aantal	Percentage
Kennisbank niet gebruikt	13	4 %
Antwoord was niet (volledig) in de kennisbank te vinden	12	3.5 %

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal binnengekomen calls via 14020 (342 calls).

Bereikbaarheid back-office ¹¹	Aantal	Percentage
Back-office was bereikbaar	139	65 %
Back-office was in het geheel onbereikbaar	52	24 %

Het percentage is berekend op basis van 215 calls (166 calls zijn doorverbonden plus 49 calls waarbij ruggespraak is gehouden met het back-office)

Overnemen call	Aantal	Percentage
Back-office nam onvriendelijk of niet over	15	9 %

Het percentage is berekend op basis van het aantal doorverbonden calls (166 calls).

Ruggespraak	Aantal	Percentage
Back-office was vriendelijk	36	74 %
Back-office was niet vriendelijk	7	14 %
Back-office was behulpzaam	31	63 %
Back-office was niet behulpzaam	12	25 %
Overig ¹²	6	12 %

Het percentage is berekend op basis van het aantal calls waarbij ruggespraak is gehouden (49 calls).

¹¹ Indien het back-office bereikbaar was, wil dit niet zeggen dat de juiste afdeling of de juiste ambtenaar door de agent is bereikt. Dit wil wel zeggen dat de telefoon bij het back-office werd opgenomen. Indien het back-office geheel onbereikbaar was, wil dit zeggen dat de agent een ingesprektoon kreeg of de telefoon niet werd opgenomen.

¹² Ruggespraak niet mogelijk, bijvoorbeeld vanwege onbereikbaarheid (niet opnemen of wachtrij) van het back-office.

Een man belt en vertelt dat hij een bouwvergunning heeft voor een pand in de 2^e Laurierdwarsstraat. Hij heeft een vraag over de bouwvergunning. Hij is al drie dagen bezig om iemand van de afdeling Dienst Bouwen en Wonen van stadsdeel Centrum te spreken, maar er is of niemand aanwezig of hij krijgt een bandje te horen. De man beschikt ook over een rechtstreeks nummer, maar daar wordt niet opgenomen. De agent probeert de behandelend ambtenaar te bereiken, maar er wordt niet opgenomen. De agent mag geen rechtstreekse telefoonnummer doorgeven en kan niets anders dan beller te adviseren het een andere keer nog eens te proberen.

b) De tabel hieronder geeft aan in welke gevallen de agent de call zelf af had kunnen doen:

De agent had de call zelf af kunnen ronden indien deze:	Aantal	Percentage
Toegang had tot een bepaald systeem	28	14 %
Juiste of meer informatie in de kennisbank had gestaan	12	6 %
Zelf een afspraak kon maken	8	4 %
Over de juiste formulieren beschikte	4	2 %
Overig	2	1 %
Totaal	54	27 %

Het percentage is berekend op basis van 205 calls; het aantal calls dat de agent niet zelf heeft kunnen afronden.

Een medewerker van een advocatenkantoor belt dat zij een uittreksel van het geboorteregister heeft aangevraagd. Een week later heeft zij nog niets heeft ontvangen. De agent kan dit niet zelf opzoeken in het systeem en het back-office is niet bereikbaar. De beller wordt verzocht later terug te bellen, omdat het niet mogelijk is om een terugbelverzoek te maken.

Meneer belt en zegt dat hij gaat trouwen op 13 juli 2011 in Amsterdam-Noord. In eerdere gesprekken met het stadsdeel was deze datum vrij. Meneer hoorde nu pas dat zijn getuigen wel op die datum kunnen en hij wil weten of de datum nog vrij is. De agent verbindt hem door met de afdeling Burgerzaken van stadsdeel Noord.

c) De tabel hieronder geeft aan op welke manier de vraag van de burger voorkomen had kunnen worden:

Had de vraag voorkomen kunnen worden? Ja, want;	Aantal	Percentage
Vraag is veroorzaakt door onduidelijke informatieverstrekking vooraf	19	6 %
Back-office is afspraken niet nagekomen	15	4 %
Er zijn fouten gemaakt in het proces	6	2 %
Het proces duurt lang	8	2 %
Het proces is onduidelijk	1	0.3 %
Totaal	49	14 %

Percentage is berekend op basis van het totale aantal calls (342 calls).

Een vrouw belt en zegt dat er bomen worden omgezaagd achter haar huis in stadsdeel Nieuw West. Ze wil weten waarom. De agent neemt contact op met de afdeling Openbare Ruimte van stadsdeel Nieuw West en vertelt wat er aan de hand is. De reactie van de andere kant is: 'ja dat weet ik ook niet, waarom ze de bomen omhakken. Ze kunnen wel ziek zijn of zo'. De agent legt uit dat het niet haar taak is om inhoudelijke informatie door te geven en vraagt nogmaals het gesprek over te nemen. Met een flinke dosis tegenzin wordt dat uiteindelijk gedaan.

Opmerkingen I4020

Tijdens het meeluisteren hebben de onderzoekers veel zaken opgemerkt. Een selectie van de 10 meest opmerkelijke of meest voorkomende opmerkingen leest u hieronder:

1. Agents hebben bijna allemaal wel een of meerdere vervelende ervaringen met het doorverbinden naar de back-offices. Zo krijgen agents te horen: "Kun je dat zelf niet vinden?" tot een verwijtende "Jij bent zeker van Antwoord?" Agents verbinden mede hierdoor het liefst zo min mogelijk door en houden pas ruggespraak als het niet anders kan.
2. Als een burger belt, geeft hij over het algemeen te weinig informatie. Een agent moet veel vragen stellen om de vraag duidelijk te krijgen. Als de agent vervolgens het back-office belt, wordt er door de medewerkers van het back-office vaak gezegd: "Geef maar", zonder eerst het verhaal dat de burger net aan de agent heeft uitgelegd aan te horen. Een burger moet dan alles weer herhalen. Dit is niet wenselijk.
3. Het komt veel voor dat bij het doorverbinden naar het back-office burgers de telefoon ophangen, omdat ze denken dat de verbinding is verbroken. Burgers horen namelijk een 'dode lijn', geen wachttoon of muziekje.
4. Sinds kort word er op het CCA bijgehouden hoe vaak een back-office niet bereikbaar is. De slechtst bereikbare en bovendien minst behulpzame back-offices zijn de back-offices van stadsdeel Centrum, stadsdeel Zuid en DPG.
5. Het zou klantvriendelijk zijn, indien de agents inzicht zouden hebben in de status van afhandeling meldingen openbare ruimte en de status van vergunningaanvragen.
6. Het CCA is bereikbaar van 08.00 tot 18.00 uur. Stadsdelen en diensten zijn bereikbaar tussen 08.30 en 17.00. Alleen voor 08.30 en na 17.00 mag de agent aanbieden een terugbelverzoek te maken. Tussen 08.30 en 17.00 uur mag er geen terugbelnotitie gemaakt worden door de agent. De agent mag wel doorverbinden met het stadsdeel, zodat het stadsdeel een terugbelnotitie kan maken.
7. De kennisbank is onoverzichtelijk, omdat de pagina's niet een standaard indeling hebben. Zo moet je op elke pagina zoeken naar de benodigde informatie. Dit kost veel tijd. Ook ontbreekt een optimale zoekfunctie, zoals google dat bijvoorbeeld heeft. Zoektermen dienen vrij nauwkeurig ingegeven te worden. Het komt regelmatig voor dat agents de informatie niet kunnen vinden of dat de informatie niet up to date is.
8. Er zijn meerdere telefoontjes geweest die als klacht opgevat hadden moeten worden. De agent heeft echter de klacht niet herkend. In een aantal telefoontjes was er bovendien aanleiding om door te verwijzen naar de ombudsman. Dit is niet gebeurd.¹³
9. Iedere burger die I4020 belt over een opgelegde naheffingsaanslag door Cition wordt gewezen op het indienen van bezwaar via het formulier op de website. Er wordt niet doorverbonden naar aanleiding van naheffingsaanslagen. Indien een burger belt over de status van zijn behandeling van bezwaar, dan kan de agent dat niet rechtstreeks navragen bij de afdeling bezwaar. De agent moet een andere afdeling van Cition bellen en vragen doorverbonden te worden met de afdeling bezwaar. Dit is zeer omslachtig.

¹³ In dit kader is van belang het rapport "Klagen aan Amstel en IJ", waaruit blijkt dat de definitie van een klacht door de verschillende gemeentelijke instanties anders wordt geïnterpreteerd. Dit maakt de klachtherkenning voor agents zeer ingewikkeld. Het rapport is te raadplegen op www.gemeentelijkeombudsman.nl

10. Het is voor agents soms moeilijk te bepalen op welke afdeling van een stadsdeel de vraag van de burger thuishoort. Stadsdelen hebben hun organisatie allemaal op een andere manier ingericht. Dit is verwarrend.¹⁴

Conclusie

In onderlinge samenhang met de opmerkingen beschouwd, leveren de cijfers het volgende beeld op.

a) Hoe is de vraag beantwoord?

Agents proberen zoveel mogelijk de calls zelf af te doen. De score van 38% direct zelf afgedaan, is een redelijke score, te meer gezien het feit dat is gebleken dat de kennisbank niet geheel optimaal werkt en agents niet alle calls zelf af kunnen doen, omdat zij niet beschikken over de juiste middelen. Burgers die 14020 bellen worden echter in de helft van de gevallen doorverbonden naar de back-offices. In 65 procent van die gevallen was het back-office bereikbaar. Dit wil niet zeggen dat een burger ook de juiste persoon aan de telefoon heeft gehad, maar dat hij in ieder geval iemand van het back-office gesproken heeft voor een antwoord op zijn vraag of voor het maken van een terugbelnotitie. Ruim een op de drie gesprekken kan echter niet doorverbonden worden vanwege onbereikbaarheid van het back-office. De bereidheid van het back-office om de call over te nemen was in 85 procent van de gevallen aanwezig, maar gezien de opmerkingen hierboven verdient de manier waarop dit gebeurt -niet eerst het verhaal van de agent aanhoren- de nodige aandacht. Voorkomen moet worden dat een burger twee keer zijn verhaal moet doen. Doordat stadsdelen hun organisatie allemaal anders hebben ingericht of de informatie niet altijd eenduidig in de kennisbank te vinden is, houden agents ruggespraak. De vriendelijkheid en de behulpzaamheid van de back-offices bij ruggespraak is zeker voor verbetering vatbaar.

b) Had de agent de vraag zelf af kunnen doen indien hij beschikte over de juiste middelen?

Indien agents meer inzicht krijgen in de systemen van de back-offices, vooral voor het bekijken van de status ergens van (vergunningaanvraag, behandeling bezwaar, melding openbare ruimte) zal het percentage 'zelf antwoord gegeven' verder stijgen. In dit onderzoek had maar liefst 27 procent van de calls dan zelf afgehandeld kunnen worden.

c) Had deze vraag voorkomen kunnen worden?

Ook kan er door de back-offices geholpen worden vragen te voorkomen. Met name door duidelijkere informatieverstrekking aan de burger en het nakomen van gemaakte afspraken. Hierdoor hadden 49 calls van de totaal 342 calls voorkomen kunnen worden.

Een man wil graag weten wat de status is van de melding die hij heeft gedaan inzake zwerfvuil in stadsdeel Nieuw-West. De man heeft gezien dat Reiniging is bezig geweest in de buurt, maar zoals zo vaak is de betreffende straat overgeslagen. De man heeft een ontvangstbevestiging per e-mail ontvangen. Hij zou teruggebeld worden door de teamleider, maar hij heeft nog niets vernomen. De agent probeert contact te krijgen met het back-office, maar de contactpersoon is niet aanwezig, en niemand neemt de zaak waar. Het antwoord van de agent aan de man is dan ook dat hij morgen nog maar even moet afwachten en anders opnieuw moet bellen met 14020. De man reageert: "De straat wordt altijd overgeslagen, ik heb tig mensen gesproken, ik hoef de teamleider niet te spreken, ik wil alleen dat hij het werk van zijn medewerkers controleert.. In de ontvangstbevestiging staat dat een reactie binnen twee werkdagen volgt, waarom gebeurt dat dan niet? De afhandeling van een vorige melding over straatstenen duurde zes maanden. Neemt dan niemand het werk over?"

¹⁴ DFM maakt hierbij de kanttekening dat er in 2009 voor de 14 stadsdelen 600 afdelingen waren waarnaar het CCA moest doorverbinden. Nu zijn er per stadsdeel (zeven stadsdelen) nog 6 of 7 afdelingen waarnaar doorverbonden wordt.

4.3 Ingang DWI

In totaal is er met 70 telefoongesprekken meegeluisterd die binnenkwamen via het telefoonnummer van de Dienst Werk en Inkomen (DWI).

a) De tabel hieronder geeft aan hoe de vraag van de burger door de agents van de dedicated group DWI is beantwoord:

Hoe is de vraag beantwoord?	Aantal	Percentage
Zelf antwoord gegeven	27	39 %
Doorverbonden naar back office	25	36 %
Terugbelverzoek gemaakt	19	27 %
Ruggespraak gehouden met back office	4	6 %
Doorverwezen naar andere instantie	1	1.4 %
Burger belt zelf terug	1	1.4 %

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal binnengekomen calls via de DWI-ingang (70 calls)

Een man belt op over het volgende: hij heeft op 6 juli met DWI contact gehad. DWI zou meteen die dag 180 euro overmaken op zijn rekening in verband met kosten GGD keuring. De man heeft tot nu toe nog steeds niets gehad. Hij wenst doorverbonden te worden met de inkomensconsulent. De agent gaat in het systeem na of er iets terug te vinden is over de afspraak dat de man 180 euro zou krijgen. Daarover is niets te vinden. Vervolgens tracht de agent de man door te verbinden naar het back-office, maar de inkomensconsulent is in gesprek. De agent maakt daarom een terugbelverzoek aan DWI aan. Het verzoek gaat niet rechtstreeks naar de inkomensconsulent, maar naar een algemene inbox van DWI. De medewerker die de e-mails bij het klantenteam ontvangt, moet die e-mails dan uitzetten bij de betreffende klantmanager of inkomensconsulent in kwestie.

De tabellen hieronder bevatten informatie, die behoort bij de wijze van afdoen van de call:

Kennisbank	Aantal	Percentage
Antwoord niet (volledig) in de kennisbank te vinden	2	3 %
Kennisbank niet gebruikt	1	1 %

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal binnengekomen calls via de DWI-ingang (70 calls).

Bereikbaarheid back-office ¹⁵	Aantal	Percentage
Back-office was bereikbaar	14	48 %
Back-office was in het geheel onbereikbaar	15	52 %

Het percentage is berekend op basis van 29 calls; 25 calls zijn doorverbonden plus 4 calls waarbij is ruggespraak is gehouden.

¹⁵ Indien het back-office bereikbaar was, wil dit niet zeggen dat de juiste afdeling of de juiste ambtenaar door de agent is bereikt. Dit wil wel zeggen dat de telefoon bij het back-office werd opgenomen. Indien het back-office geheel onbereikbaar was, wil dit zeggen dat de agent een gesprekstoon kreeg of de telefoon niet werd opgenomen.

Overnemen call	Aantal	Percentage
Back-office nam onvriendelijk of niet over	2	8 %

Het percentage is berekend op basis van het aantal doorverbonden calls (25 calls).

Ruggespraak	Aantal	Percentage
Back-office was vriendelijk	2	50 %
Back-office was niet vriendelijk	1	25 %
Back-office was behulpzaam	2	50 %
Back-office was niet behulpzaam	1	25 %
Overig ¹⁶	1	25 %

Het percentage is berekend op basis van het aantal calls waarbij ruggespraak is gehouden (4 calls).

b) De tabel hieronder geeft aan in welke gevallen de agent de call zelf af had kunnen doen:

De agent had de call zelf af kunnen ronden indien deze:	Aantal	Percentage
Toegang had tot het systeem van het back-office	2	4 %
Zelf een afspraak kon inplannen met het back-office	0	-
Over de juiste formulieren van het back-office beschikte	1	2 %
De juiste of meer informatie in de kennisbank had gestaan	2	4 %
Overig	1	2 %
Totaal	6	12 %

Het percentage is berekend op basis van 50 calls; het aantal calls dat de agent niet zelf heeft kunnen afronden.

Een vrouw belt met de vraag waarom zij een bedrag van € 800 bovenop haar uitkering heeft ontvangen. De agent heeft hierover geen informatie tot zijn beschikking en maakt een terugbelverzoek aan DWI.

c) In de tabel hieronder leest u op welke manier de vraag van de burger voorkomen had kunnen worden:

Had de vraag voorkomen kunnen worden? Ja, want;	Aantal	Percentage
Vraag is veroorzaakt door onduidelijke informatieverstrekking vooraf	5	7 %
Back-office is afspraken niet nagekomen	11	16 %
Er zijn fouten gemaakt in het proces	3	4 %
Het proces duurt lang	0	-
Het proces is onduidelijk	1	1 %
Totaal	20	29 %

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal calls (70 calls).

¹⁶ Ruggespraak niet mogelijk vanwege onbereikbaarheid (niet opnemen of wachtrij) back-office.

Een medewerker van de reclassering belt namens een klant. Hij wil spreken met de budgetconsulent van zijn klant. Hij zou door deze budgetconsulent worden teruggebeld, maar dat is niet gebeurd. De agent ziet dat het eerste terugbelverzoek naar het verkeerde team is verstuurd en maakt een nieuw terugbelverzoek aan.

Een man belt met de vraag wanneer zijn 65+-voorziening wordt uitbetaald. De agent kan dit niet zien in het systeem. De agent belt daarom het back-office en krijgt het antwoord dat dit eind juli wordt uitbetaald.

Opmerkingen

Tijdens het meeluisteren hebben de onderzoekers veel zaken opgemerkt. Een selectie van de 7 meest opmerkelijke of meest voorkomende opmerkingen leest u hieronder:

1. Door de bestaande werkafspraken tussen het CCA en DWI, worden er heel veel terugbelverzoeken gemaakt en per e-mail verstuurd naar een algemeen e-mailadres van DWI. De burger moet dan binnen 24 uur worden teruggebeld. Agents vragen zich af of deze e-mails wel altijd bij de juiste personen aankomen.
2. Alleen wanneer het spoed betreft of als de burger al eerder heeft gebeld over hetzelfde onderwerp, wordt er direct doorverbonden naar het back-office van DWI. Derden, met name professionals, worden altijd doorverbonden.
3. Het aantal bellers dat laat weten niet te zijn teruggebeld door DWI is zeer hoog.
4. Het jongerenloket van DWI is voor de agents slecht bereikbaar. Het Jongerenloket heeft het CCA gevraagd om geen bellers meer door te verbinden maar om terugbelverzoeken aan te maken. De ervaring van de agents is dat hier vervolgens niet op gereageerd wordt, zodat de beller toch weer bij het CCA uitkomt.
5. Veel burgers bellen voor de afdeling Voorzieningen van DWI. Deze afdeling is alleen telefonisch bereikbaar tijdens het spreekuur. Daarna wordt alleen per e-mail contact gehouden met het CCA. De afdeling houdt echter niet altijd goed bij in het systeem wat er met de verzoeken in de e-mails is gebeurd. Dit is voor agents dan ook niet terug te zien.
6. Veel vragen gaan over de opbouw van geldbedragen van de uitkering. Dat is informatie waarover de agents geen beschikking hebben.
7. DWI informeert het CCA niet altijd goed over aanstaande ontwikkelingen waardoor het onverwachts druk kan worden bij het CCA. Met de juiste informatie had hierop geanticipeerd kunnen worden.

Conclusie

In onderlinge samenhang met de opmerkingen beschouwd, leveren de cijfers het volgende beeld op.

a) Hoe is de vraag beantwoord?

De agents van de dedicated group DWI kunnen veel vragen zelf beantwoorden doordat ze inzage hebben in het systeem van DWI. Bijna 39 procent van de telefoontjes worden afgehandeld door het CCA. Zeer opvallend is dat bij circa een op de drie telefoontjes een terugbelverzoek gemaakt wordt. Het is duidelijk dat dit komt door werkafspraken die het CCA met DWI heeft gemaakt. De agents van het CCA geven bijna allemaal aan dat DWI in veel gevallen niet op tijd terugbelt, waardoor dezelfde burger weer naar het CCA terugbelt. In dat geval mag de burger direct doorverbonden worden naar het back-office van DWI. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor het hoge percentage doorverbinden (36%). Bereikbaarheid van het back-office is dan zeer belangrijk. Bij één op de vijf telefoontjes was het back-office echter onbereikbaar. Dit is een

zeer slecht resultaat. Tot slot komt het voor dat het back-office de call niet over wil nemen of onvriendelijk is. Deze cijfers zijn echter niet hoog.

b) Had de agent de vraag zelf af kunnen doen indien hij beschikte over de juiste middelen?

Ondanks dat het niet zo sterk in de cijfers van deze 70 calls naar voren komt, zouden agents meer calls af kunnen doen, indien zij zelf verschillende aanvraagformulieren zouden kunnen versturen naar bellers en inzage zouden hebben in de berekening van het uitkeringsbedrag. De vraag is wel of de berekening van een uitkeringsbedrag niet dusdanig specifiek is, dat toelichting hierover door de back-offices gegeven moet worden.

c) Had deze vraag voorkomen kunnen worden?

Duidelijk is dat de grootste verbetering in het voorkomen van de call te halen is, indien het back-office van DWI afspraken beter nakomt en de burger binnen 24 uur terugbelt.

Een man belt in paniek op. Hij heeft bezoek gehad van de deurwaarder, die heeft beslag aangekondigd (na twee dagen) indien de man niet binnen twee dagen achterstallige betaling van premie van zijn zorgverzekering voldoet. De man laat weten dat DWI via zijn uitkering maandelijks het premiebedrag inhoudt en doorbetaald aan zijn zorgverzekeraar en ook dat er al maanden een extra bedrag van 50 euro ingehouden wordt ten behoeve van betaling van een achterstand. Hij wil graag spreken met zijn klantmanager van werkplein Zuidoost. De agent komt er op basis van het systeem achter dat DWI inderdaad al meerdere maanden 50 euro extra inhoudt om in te lopen op achterstand in betaling. Voorts ziet de agent ook dat de man al in april bij de DWI onder de aandacht heeft gebracht dat er problemen waren met inhouding van de premie. De agent verbindt door naar DWI en legt situatie uit. Ze deelt ook mee dat er volgens haar actie geboden is. Reactie van DWI Zuidoost is uiterst afwerend: eerst moet er maar vastgesteld worden dát er inderdaad een fout bij DWI ligt, en aangezien de betreffende klantmanager een vrije dag heeft, kan op zijn vroegst pas maandag contact met de man opgenomen worden. Voor DWI is dit is geen spoed, zo laat het back-office weten. Het heeft ook geen zin om de man te woord te staan, dus doorverbinden is overbodig. De agent maakt de afspraak met het back-office dat DWI de man maandag terugbelt.

4.4 Ingang DBGA

In totaal is er met 42 gesprekken meegeluisterd die binnenkwamen via het telefoonnummer van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA).

a) De tabel hieronder geeft aan hoe de vraag van de burger door de agents van de dedicated group DBGA is beantwoord:

Hoe is de vraag beantwoord?	Aantal	Percentage
Zelf antwoord gegeven	25	60 %
Doorverbonden naar back office	14	26 %
Ruggespraak gehouden met back office	4	19 %
Terugbelverzoek gemaakt	4	10 %
Burger belt zelf terug	2	5 %
Doorverwezen naar andere instantie	0	-

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal calls (42 calls).

De tabellen hieronder bevatten informatie, die behoort bij de wijze van afdoen van de call:

Kennisbank	Aantal	Percentage
Kennisbank niet gebruikt	1	2 %
Antwoord niet (volledig) in de kennisbank te vinden	0	-

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal calls (42 calls).

Bereikbaarheid back-office ¹⁷	Aantal	Percentage
Back-office was bereikbaar	11	61 %
Back-office was in het geheel onbereikbaar	7	39 %

Het percentage is berekend op basis van 18 calls; 14 doorverbonden calls en 4 calls waarbij ruggespraak heeft plaatsgevonden.

Overnemen call	Aantal	Percentage
Back-office nam onvriendelijk of niet over	0	-

Het percentage is berekend op basis van het aantal doorverbonden calls (11 calls)

¹⁷ Indien het back-office bereikbaar was, wil dit niet zeggen dat de juiste afdeling of de juiste ambtenaar door de agent is bereikt. Dit wil wel zeggen dat de telefoon bij het back-office werd opgenomen. Indien het back-office geheel onbereikbaar was, wil dit zeggen dat de agent een ingesprektoon kreeg of de telefoon niet werd opgenomen.

Ruggespraak	Aantal	Percentage
Back-office was vriendelijk	6	75 %
Back-office was niet vriendelijk	0	-
Back-office was behulpzaam	6	75 %
Back-office was niet behulpzaam	0	-
Overig ¹⁸	2	25 %

Het percentage is berekend op basis van het aantal calls waarbij ruggespraak is gehouden (8 calls)

Een man heeft een aanmaning voor onbetaalde parkeerbelasting ontvangen. De aanmaning is per ongeluk in zijn bezit gekomen, maar de oorspronkelijk aanslag was naar een oud adres van hem verstuurd. De man geeft aan dat hij hier al langer dan een jaar woont en dat hij de aanmaningskosten daarom niet wil betalen. De agent begrijpt de vraag en neemt contact op met het back-office. De medewerker is behulpzaam en belooft de agent dat de aanmaningskosten in mindering worden gebracht op de vordering. Als de boete betaald wordt, is het saldo nul. De agent geeft dit door aan meneer, die daarmee tevreden is.

Een man heeft nog geen taxatierapport ontvangen en vraagt wat de stand van zaken is. De agent informeert bij de back-office. Het back-office is slecht bereikbaar, pas na meerdere pogingen krijgt de agent iemand aan de lijn. Het back-office laat weten dat het rapport nog voor het einde van het jaar komt. De agent geeft de informatie door aan de man.

b) De tabel hieronder geeft aan in welke gevallen de agent de call zelf af had kunnen doen:

De agent had de call zelf af kunnen ronden indien deze;	Aantal	Percentage
Toegang had tot het systeem van het back-office	0	-
Zelf een afspraak kon inplannen met het back-office	0	-
Over de juiste formulieren van het back-office beschikte	0	-
De juiste of meer informatie in de kennisbank had gestaan	0	-
Overig	3	12 %
Totaal	3	12 %

Het percentage is berekend op basis van het aantal calls die de agent niet zelf heeft kunnen afronden (25 calls).

Een vrouw heeft een verhoging van de gecombineerde aanslag gekregen. Ze wil graag een betalingsregeling treffen. De agent belt met het back-office en de medewerker boekt de betalingsregeling in. De agent neemt de call terug en deelt dit de vrouw mede.

¹⁸ Ruggespraak niet mogelijk, bijvoorbeeld vanwege onbereikbaarheid (niet opnemen of wachtrij) back-office.

c) De tabel hieronder geeft aan op welke manier de vraag van de burger voorkomen had kunnen worden:

Had de vraag voorkomen kunnen worden? Ja, want;	Aantal	Percentage
Vraag is veroorzaakt door onduidelijke informatieverstrekking vooraf	4	9 %
Back-office is afspraken niet nagekomen	6	14 %
Er zijn fouten gemaakt in het proces	7	17 %
Het proces duurt lang	4	10 %
Het proces is onduidelijk	0	-
Totaal	21	50 %

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal calls (42 calls).

Een man belt en vertelt dat hij een dwangbevel tot betaling van de combi-aanslag heeft ontvangen. Hij ging er vanuit dat de belasting automatisch via maandelijkse afschrijvingen wordt voldaan. Hij heeft twee keer eerder gebeld en toen kreeg hij te horen dat het was geregeld. De agent ziet in het systeem dat er geen automatische incasso staat aangevinkt. De man wil wel betalen maar kan het niet in één keer betalen. Hij wil graag een betalingsregeling. De agent verbindt de man door met het back-office voor een betalingsregeling.

Opmerkingen

Tijdens het meeluisteren hebben de onderzoekers veel zaken opgemerkt. Een selectie van de 5 meest opmerkelijke of meest voorkomende opmerkingen leest u hieronder:

1. De afspraak die gemaakt is tussen het CCA en DBGA is dat de agent bij doorverbinden de telefoon 7 keer over laat gaan en vervolgens overgaat tot het maken van een terugbelverzoek. Agents geven aan het vaak toch iets langer te proberen, omdat er dan een grotere kans is iemand te bereiken. Soms wordt het ook wel via een andere afdeling geprobeerd.
2. In een aantal telefoontjes kwam een duidelijke klacht naar voren. Deze werden niet als zodanig herkend. Dit kan worden verbeterd.
3. Agents hebben niet de mogelijkheid om het treffen van een betalingsregeling in gang te zetten. Aangezien veel burgers hiervoor bellen, zouden agents al deze calls zelf af kunnen doen, indien dit wel tot de mogelijkheden zou behoren.
4. Op het moment dat een agent belt met het back-office van DBGA en daar in de wacht komt te staan is het niet mogelijk om de call van de beller weer even terug te nemen, omdat de agent dan weer achteraan in de wachtrij bij DBGA komt te staan. Agents kunnen bellers daardoor niet tussentijds informeren.
5. Er wordt veel gebeld om te vragen wat de status is van een verzoek tot kwijtschelding. De agent heeft geen toegang tot deze informatie. Zou de agent dat kunnen zien, dan kunnen veel calls direct afgedaan worden.

Conclusie

In onderlinge samenhang met de opmerkingen beschouwd, leveren de cijfers het volgende beeld op.

a) *Hoe is de vraag beantwoord?*

De dedicated group van DBGA doet veel calls zelf af; maar liefst 60 procent. Bij circa een op de vier calls is doorverbinden met het back-office echter noodzakelijk, doordat de agents niet beschikken over alle benodigde informatie. Bij een op de vijf calls is ruggespraak gehouden met het

back-office. Deze ruggespraak verliep in alle gevallen vriendelijk en behulpzaam. Wel kwam het vaak voor dat het back-office in het geheel niet bereikbaar was. In 39% van de telefoontjes die de agent wilde doorverbinden of waarbij ruggespraak nodig was, gaf het back-office geen gehoor.

b) Had de agent de vraag zelf af kunnen doen indien hij beschikte over de juiste middelen?

Ondanks dat dit niet uit de cijfers blijkt, blijkt uit de bovenstaande opmerkingen dat niet alle informatie voor de agents beschikbaar is. Zo zouden de agents meer zelf af kunnen doen, indien zij in het systeem de status van bepaalde verzoeken zouden kunnen zien en als zij zelf betalingsregelingen kunnen treffen of voorbereiden.

c) Had deze vraag voorkomen kunnen worden?

Van de 42 gevolgde gesprekken, hadden er volgens de onderzoekers maar liefst 21 gesprekken voorkomen kunnen worden, indien het back-office anders gehandeld had.

4.5 Ingang WMO

In totaal is er met 33 telefoongesprekken meegeluisterd die binnenkwamen via het telefoonnummer van de WMO- helpdesk (Wet Maatschappelijke Ondersteuning).

a) De tabel hieronder geeft aan hoe de vraag van de burger door de agents van de dedicated group WMO is beantwoord:

Hoe is de vraag beantwoord?	Aantal	Percentage
Zelf antwoord gegeven	13	39 %
Terugbelverzoek gemaakt	11	33 %
Doorverbonden naar back office	5	15 %
Ruggespraak gehouden met back office	3	9 %
Doorverwezen naar andere instantie	2	6 %
Burger belt zelf terug	1	3 %

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal calls (33 calls).

Een vrouw belt en vraagt zich af wanneer het Persoonsgebonden Budget met betrekking tot de aanvraag van een scootmobiel wordt overgemaakt. Al een maand geleden is er een koopcontract gestuurd. De agent kijkt in systeem, maar ziet niet of er al iets gebeurd is. De agent maakt een terugbelverzoek voor MO (Maatschappelijke Ondersteuning) Zaak¹⁹. De agent deelt aan de vrouw mee dat het wordt uitgezocht en dat ze binnen vijf werkdagen zal worden teruggebeld.

De tabellen hieronder bevatten informatie, die behoort bij de wijze van afdoen van de call:

Kennisbank	Aantal	Percentage
Kennisbank niet gebruikt	2	6 %
Antwoord niet (volledig) in de kennisbank te vinden	3	9 %

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal calls (33calls).

Een man belt namens zijn moeder. Ze is geïndiceerd voor enkele woningaanpassingen, onder meer het plaatsen van speciale kranen. Die zijn geplaatst in de keuken en de badkamer, maar daarbij is het toilet overgeslagen. De man gaat er vanuit dat dit een vergissing is. De agent kan in de Kennisbank niet vinden of er recht is op aanpassing van de toiletkraan. Daarom houdt de agent ruggespraak met MO-Zaak. Daar zoekt men het op in het vragenboek. Kranen van een separaat toilet worden nooit aangepast. Dat is aan de bewoner of verhuurder. De agent informeert de man hierover en wijst erop dat de coöperatie er mogelijk iets aan kan doen.

Een vrouw belt namens haar ouders. Haar ouders hebben een Persoonsgebonden Budget voor Hulp bij Huishouden en gaan vier maanden naar Turkije. Ze vraagt of het Persoonsgebonden Budget meegenomen mag worden. In de kennisbank ziet de agent dat een verblijf in het buitenland van meer dan 3 maanden schriftelijk gemeld moet worden. De agent deelt de vrouw dit mee en geeft het postadres van de dienst Wonen, Zorg & Samenleven door.

¹⁹ De MO-zaak regelt indicaties voor zaken die onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) vallen. Gemeenten, woningcorporaties en zorgaanbieders kunnen voor de uitvoering van maatschappelijke ondersteuning bij de MO-zaak terecht.

Bereikbaarheid back-office²⁰	Aantal	Percentage
Back-office was in het geheel onbereikbaar	3	38 %
Back-office was bereikbaar	5	62 %

Het percentage is berekend op basis van 8 calls; 5 calls zijn doorverbonden plus 3 calls waarbij is ruggespraak is gehouden.

Overnemen call	Aantal	Percentage
Back-office nam onvriendelijk of niet over	0	-

Het percentage is berekend op basis van het aantal doorverbonden calls naar het back-office (5 calls)

Ruggespraak	Aantal	Percentage
Back-office was vriendelijk	3	100 %
Back-office was niet vriendelijk	0	-
Back-office was behulpzaam	3	100 %
Back-office was niet behulpzaam	0	-

Overig ²¹

Het percentage is berekend op basis van het aantal calls waarbij ruggespraak is gehouden (3 calls)

b) De tabel hieronder geeft aan in welke gevallen de agent de call zelf af had kunnen doen:

De agent had de call zelf af kunnen ronden indien deze;	Aantal	Percentage
Toegang had tot het systeem van het back-office	1	5 %
Zelf een afspraak kon inplannen met het back-office	0	-
Over de juiste formulieren van het back-office beschikte	0	-
De juiste of meer informatie in de kennisbank had gestaan	3	15 %
Overig	0	-
Totaal	4	20 %

Het percentage is berekend op basis van het aantal calls dat de agent niet zelf heeft kunnen afronden (20 calls)

²⁰ Indien het back-office bereikbaar was, wil dit niet zeggen dat de juiste afdeling of de juiste ambtenaar door de agent is bereikt. Dit wil wel zeggen dat de telefoon bij het back-office werd opgenomen. Indien het back-office geheel onbereikbaar was, wil dit zeggen dat de agent een ingesprektoon kreeg of de telefoon niet werd opgenomen.

²¹ Ruggespraak niet mogelijk, bijvoorbeeld vanwege onbereikbaarheid (niet opnemen of wachrij) back-office.

c) De tabel hieronder geeft aan op welke manier de vraag van de burger voorkomen had kunnen worden:

Had de vraag voorkomen kunnen worden? Ja, want;	Aantal	Percentage
Vraag is veroorzaakt door onduidelijke informatieverstrekking vooraf	4	12 %
Back-office is afspraken niet nagekomen	5	15 %
Er zijn fouten gemaakt in het proces	1	3 %
Het proces duurt lang	1	3 %
Het proces is onduidelijk	2	6 %
Totaal	13	39 %

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal calls (33 calls)

Een man belt op 24 juni, omdat hij sinds 4 mei niets meer vernomen heeft van WMO. Hij heeft een verzoek ingediend voor een scootmobiel voor zijn vader. Daarvoor moet eerst een aansluiting worden gecreëerd. Op 4 mei is er iemand langs geweest om de situatie te bekijken. De agent probeert het back-office te bereiken. Het back-office is echter niet bereikbaar. De agent maakt daarom een terugbelverzoek aan en deelt de man mee dat hij binnen twee werkdagen teruggebeld wordt door een bouwkundig medewerker van WMO.

Opmerkingen

Tijdens het meeluisteren hebben de onderzoekers veel zaken opgemerkt. Een selectie van de 7 meest opmerkelijke of meest voorkomende opmerkingen leest u hieronder:

1. Agents mogen alleen doorvinden naar het back-office van WZS als er sprake is van een spoedgeval. Alle andere vragen moeten de agents in een e-mail aan WZS sturen. WZS heeft vervolgens 5 dagen de tijd om een antwoord te geven. WZS stuurt het antwoord per e-mail door naar het CCA en dan dienen de agents vervolgens de burger daarover terug te bellen. Eén van de agents krijgt dan alle terugbelbriefjes in handen – dus ook die van zijn collega's – en dient dan de burgers terug te bellen. Het komt echter geregeld voor dat burgers aanvullende vragen hebben of het antwoord dat WZS gegeven heeft is niet duidelijk. Dan begint de hele procedure weer opnieuw.
2. Indien het back-office toch gebeld moet worden, geven agents aan dat deze slecht bereikbaar is. De agents ervaren dit als zeer vervelend, met name omdat de groep bellers bestaat uit een kwetsbare groep burgers die zeer afhankelijk is van zorg(voorzieningen).
3. Agents hebben onvoldoende inzicht in het systeem. De Wmo-agents kunnen daardoor heel weinig zelf doen voor de bellende burger. Alleen als het om het AOV gaat, kan de agent de helpende hand bieden, zoals bij het aanvragen van een nieuw pasje. Niet kan bekeken worden waarom een PGB nog niet is uitbetaald of wat de status van een aanvraag voor een bepaalde voorziening is.
4. Wmo-agents krijgen informatie over veranderingen in wet- en regelgeving etc. via een e-mail toegestuurd van hun teamleider en geven aan informatiebijeenkomsten naar aanleiding van bedoelde veranderingen te missen. DFM laat echter weten dat medewerkers van het back-office WMO-helptdesk wekelijks aanwezig zijn op het CCA, er allerlei informatiebijeenkomsten worden georganiseerd over aanstaande veranderingen in processen en er een periodiek werkoverleg is voor de agents onderling.
5. Naar aanleiding van de informatie in de Wmo-Kennisbank kunnen de medewerkers een feedback mail naar WZS sturen. De agents die dit doen krijgen nooit antwoord.

6. Bij het DBGA dedicated team is de Vanguardmethode²² toegepast. Gekeken is toen naar het aantal goed- en foutvragen. Met foutvragen wordt bedoeld het aantal calls dat 'niet nodig' is. Dat aantal lag zeer hoog. Toepassing van die methode heeft een gigantische verbetering opgeleverd, want er is gedacht vanuit de burger. Deze methode zou volgens de agents ook goed zijn om toe te passen voor de WMO-helppdesk en WZS.
7. Een aantal bellers uitte een klacht. Deze werden niet als zodanig herkend.

Conclusie

In onderlinge samenhang met de opmerkingen beschouwd, leveren de cijfers het volgende beeld op.

a) Hoe is de vraag beantwoord?

Een op de drie bellers naar de WMO-helppdesk krijgt te horen dat hij binnen vijf dagen teruggebeld wordt over het antwoord op zijn de vraag. Gezien de werkafspraken tussen het CCA en WZS is dit hoge percentage terugbelverzoeken goed te verklaren. Agents hebben immers per e-mail contact met het back-office en bellen zelf, na het antwoord te hebben vernomen, de beller terug. Duidelijk nadeel hiervan is dat, indien een burger in dat telefoongesprek weer een vraag stelt, de agent zich in veel gevallen weer per e-mail tot WZS zal moeten wenden. De burger krijgt dan weer te horen dat hij binnen vijf dagen teruggebeld wordt. Gezien de groep zeer zorgafhankelijke burgers waar het hier om gaat, is de keuze voor deze werkwijze discutabel. Het back-office is in 38% van de calls niet bereikbaar geweest. Gezien het feit dat agents slechts bellen met het back-office in spoedgevallen acht de ombudsman deze onbereikbaarheid van het back-office zeer zorgelijk.

b) Had de agent de vraag zelf af kunnen doen indien hij beschikte over de juiste middelen?

Ondanks dat het niet sterk naar voren komt uit de cijfers, is tijdens het meeluisteren wel duidelijk geworden dat de WMO-helppdesk, om een toegevoegde waarde te hebben, meer inzicht moet krijgen in het systeem van het back-office. Het zou specifiek voor deze dedicated group goed zijn als de agents een regulier werkoverleg zouden hebben met WZS, om zo goed geïnformeerd te blijven en om een betere samenwerking te bewerkstelligen.

c) Had deze vraag voorkomen kunnen worden?

Verder blijkt dat er nog veel ruimte voor verbetering is om te zorgen dat een call voorkomen wordt; bijna 40 % van de calls was niet nodig geweest. Dit komt vooral door onduidelijke informatieverstrekking vooraf of indien de burger niets meer gehoord heeft. Indien een burger niets meer vernomen heeft, ligt dit naar alle waarschijnlijkheid aan het handelen van de agents zelf, die immers verantwoordelijk zijn voor het terugbellen van de burger met het antwoord van de dienst.

²² Methode waarbij de gebruiker het uitgangspunt vormt voor het inrichten van het proces.

4.6 Ingang GGD

In totaal is er met 37 telefoongesprekken meegeluisterd die binnenkwamen via het telefoonnummer van de Geneeskundige en Gezondheidsdienst (GGD).

a) De tabel hieronder geeft aan hoe de vraag van de burger door de agents van de dedicated group GGD is beantwoord:

Hoe is de vraag beantwoord?	Aantal	Percentage
Doorverbonden naar back office	24	65 %
Zelf antwoord gegeven	10	27 %
Doorverwezen naar andere instantie	2	5 %
Burger belt zelf terug	2	5 %
Terugbelverzoek gemaakt	0	-
Ruggespraak gehouden met back office	0	-

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal calls (37 calls)

Een vrouw heeft een recept gehad voor Malaria, maar wil het wisselen. Agent verwijst haar terug naar het spreekuur vaccinaties (7.30 uur tot 10.00 uur). Telefonisch worden geen recepten gegeven, noch door 14020, noch door GGD.

De tabellen hieronder bevatten informatie, die behoort bij de wijze van afdoen van de call:

Kennisbank	Aantal	Percentage
Kennisbank niet gebruikt	1	3 %
Antwoord niet (volledig) in de kennisbank te vinden	0	-

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal calls (37 calls)

Een man belt met de vraag of hij nog voor maandag vaccinaties kan krijgen. De agent zoekt de informatie op in de kennisbank, en verwijst de beller naar het inloop spreekuur voor vaccinaties.

Bereikbaarheid back-office ²³	Aantal	Percentage
Back-office was bereikbaar	19	79 %
Back-office was in het geheel onbereikbaar	1	4 %
Niet bekend (koud doorverbonden)	4	17 %

Het percentage is berekend op basis van 24 calls; het aantal doorverbonden calls naar het back-office plus het aantal calls waarbij ruggespraak is gehouden (0 calls)

Een vrouw belt namens haar vader. Haar vader heeft een keuringsrapport nodig voor een parkeervergunning. Vermoedelijk heeft de GGD dit rapport. De agent verbindt warm door naar het back-office.

²³ Indien het back-office bereikbaar was, wil dit niet zeggen dat de juiste afdeling of de juiste ambtenaar door de agent is bereikt. Dit wil wel zeggen dat de telefoon bij het back-office werd opgenomen. Indien het back-office geheel onbereikbaar was, wil dit zeggen dat de agent een gesprektoon kreeg of de telefoon niet werd opgenomen.

Overnemen call	Aantal	Percentage
Back-office nam onvriendelijk of niet over	0	-

Het percentage is berekend op basis van het aantal doorverbonden calls (24 calls)

Ruggespraak	Aantal	Percentage
Back-office was vriendelijk	0	-
Back-office was niet vriendelijk	0	-
Back-office was behulpzaam	0	-
Back-office was niet behulpzaam	0	-

Overig²⁴

Het percentage is berekend op basis van het aantal calls waarbij ruggespraak is gehouden (0 calls)

b) De tabel hieronder geeft aan in welke gevallen de agent de call zelf af had kunnen doen:

De agent had de call zelf af kunnen ronden indien deze:	Aantal	Percentage
Toegang had tot het systeem van het back-office	2	7 %
Zelf een afspraak kon inplannen met het back-office	8	29 %
Over de juiste formulieren van het back-office beschikte	0	-
De juiste of meer informatie in de kennisbank had gestaan	0	-
Overig	0	-
Totaal	10	36 %

Het percentage is berekend op basis van het aantal calls die de agent niet zelf heeft kunnen afronden (28 calls)

Een man belt op om een afspraak te maken voor een soa-test. De agent vraagt hem terug te bellen tussen 13.30 uur en 16.30 uur. Dan is de soa-poli van de GGD bereikbaar. De agent kan geen afspraken inplannen voor een burger.

c) De tabel hieronder geeft aan op welke manier de vraag van de burger voorkomen had kunnen worden:

Had de vraag voorkomen kunnen worden? Ja, want;	Aantal	Percentage
Vraag is veroorzaakt door onduidelijke informatieverstrekking vooraf	2	5 %
Back-office is afspraken niet nagekomen	0	-
Er zijn fouten gemaakt in het proces	0	-
Het proces is duurt lang	0	-
Het proces is onduidelijk	0	-
Totaal	2	5 %

Het percentage is berekend op basis van het totale aantal calls (37 calls)

²⁴ Ruggespraak niet mogelijk, bijvoorbeeld vanwege onbereikbaarheid (niet opnemen of wachrij) back-office.

Een man heeft net op de uitslagpagina gezien dat hij een soa heeft. Er staat alleen niet op wat hij nu moet doen. In de kennisbank staat onvoldoende informatie. De agent geeft hem het directe nummer van de Soa-poli.

Opmerkingen

Tijdens het meeluisteren hebben de onderzoekers veel zaken opgemerkt. Een selectie van de 6 meest opmerkelijke of meest voorkomende opmerkingen leest u hieronder:

1. Er zijn nauwelijks vragen die de GGD-agents zelf kunnen beantwoorden. Dit heeft ermee te maken dat de vragen van de bellers voor het merendeel zeer vakinhoudelijk en specifiek zijn. De agents zijn niet opgeleid zulke vragen (over inentingen, soa's, hygiëne op scholen e.d.) te beantwoorden en moeten de vragen aan de specialisten in het back-office voorleggen. Met als gevolg dat deze lijn een 'doorverbindlijn' is geworden en slechts een extra schakel voor de bellende burger vormt. Het zou helpen als er iemand van de GGD zelf op het CCA zou zitten.²⁵
2. Doordat agents bijna niets zelf kunnen afhandelen, vragen de agents ook niet veel door naar de reden dat een burger een bepaalde afdeling of persoon wil spreken. Daardoor gebeurt het wel vaker dat verbonden is naar de verkeerde afdeling.
3. Het doorverbinden gebeurt nagenoeg altijd koud. De agent wacht dus niet of er ook daadwerkelijk opgenomen wordt en weet niet of er wel juist is doorverbonden.
4. Veel telefoontjes hebben betrekking op de Soa-poli. Deze poli is rechtstreeks te bereiken voor het maken van afspraak op telefoonnummer 020- 5555822. Een van de redenen dat er echter nog altijd veel telefoontjes binnenkomen belletjes via dit nummer van de GGD is dat er via 'google' nog een oud telefoonnummer te zien is welke ontsloten is via 14020. Dat maakt dat er nog veel telefoontjes ten onrechte bij het CCA binnen komen, die eigenlijk rechtstreeks bij de Soa-poli terecht hadden kunnen komen. Dit is een probleem dat al langer (enkele maanden) bekend is. Juist ook gelet op de aard van deze telefoontjes is dit onwenselijk.
5. Veel calls kunnen zelf afgedaan worden als de agent toegang zou hebben tot een agenda of een afsprakensysteem voor vaccinaties of de Soa-poli. Voor vaccinaties kan de agent een afspraak inplannen maar doet dit meestal niet. Dit kost de burger namelijk 20 euro.
6. De telefoonlijst van afdelingen en medewerkers van de GGD is onwerkbaar voor de agents: agents moeten letterlijk een hele lijst door scrollen om bij de letter S te komen. Dit koste veel te veel tijd.

Conclusie

In onderlinge samenhang met de opmerkingen, leveren de cijfers het volgende beeld op.

a) Hoe is de vraag beantwoord?

Bij de telefonische ingang van de GGD is het hoge percentage doorverbinden, vanwege de specialistische aard van de vragen, kenmerkend: maar liefst 65% van de telefoontjes wordt koud doorverbonden. Slechts circa één op de vier telefoontjes kan zelf afgedaan worden. Van ruggespraak is geen sprake bij de GGD. Met een bereikbaarheidspercentage van 79% is het back-office van de GGD goed bereikbaar.

b) Had de agent de vraag zelf afkunnen doen indien hij beschikte over de juiste middelen?

Zeker 29% van alle telefoontjes die de agent nu niet heeft kunnen afronden, had hij zelf af kunnen handelen, indien hij zelf een afspraak in had kunnen plannen voor de burger voor vaccinaties of de

²⁵ DFM laat in dit kader weten dat er momenteel circa 45.000 gesprekken via het CCA en 600.000 gesprekken via de GGD zelf lopen. De GGD is bezig met een herpositioneringstraject om te bepalen hoe zij het contact met de burger wil inrichten en wat het CCA daarin kan betekenen.

Soa-poli. Ook met een aanvullende opleiding of een medewerker van de GGD zelf in het CCA, zouden agents meer zelf af kunnen handelen. Hier valt nog een grote winst te halen.

c) Had deze vraag voorkomen kunnen worden?

Uit de cijfers komt niet naar voren in welke gevallen een call voorkomen had kunnen worden.

Opmerking nummer 4 geeft hier echter wel een voorbeeld van: het stoppen van het gebruik van een oud telefoonnummer, dat ontsloten is via 14020, op google.

4.7 Conclusie

In de vorige paragrafen zijn de cijfers per telefonische ingang weergegeven. Hieronder ziet u deze cijfers per vraag terug in een tabel. Alle cijfers in de tabellen zijn weergegeven in percentages, zodat een vergelijking mogelijk is.

In oenschouw dient te worden genomen dat de absolute aantallen meegeluisterde calls per telefonische ingang onderling nogal verschillen. Zo is bij de ingang I4020 met 342 gesprekken meegeluisterd en kunnen conclusies stelliger worden getrokken dan bij de overige ingangen. Bij de ingang DWI werd met 70 gesprekken meegeluisterd. Bij de ingang DBGA werd met 42 gesprekken meegeluisterd. Bij de ingang GGD werd met 37 gesprekken meegeluisterd en bij de WMO-helppesdesk met 33 gesprekken.

a) Hoe zijn de vragen beantwoord?

Hoe is de vraag beantwoord?	I4020	DWI	DBGA	WMO	GGD
Zelf antwoord gegeven	38	57	60	39	19
Doorverbonden naar back office	49	37	26	15	70
Terugbelverzoek gemaakt	1	30	10	33	0
Doorverwezen naar andere instantie	1	4	0	6	5
Ruggespraak gehouden met back office	14	4	8	3	0
Burger belt zelf terug	5	1	5	3	5

Een vrouw belt op. Ze is horecaondernemer en beschikt over een terrasvergunning. Ze heeft gezien dat er fietsenrekken klaar staan om geplaatst te worden vlakbij haar terras. Als dat doorgaat dan is er geen doorloop meer. Ze wil het plaatsen van de rekken dan ook tegenhouden. Ze wil een bepaalde ambtenaar van het stadsdeel Centrum spreken. De agent belt het stadsdeel, afdeling Vergunningen overig. Daar wordt ze doorverbonden naar de afdeling Openbare Ruimte. De agent krijgt daar een wachtbandje. De agent belt daarom nog eens terug naar de afdeling Vergunningen overig. Daar vertelt de agent dat er een wachtlijst is bij de andere afdeling en verzoekt om de call over te nemen voor het maken van een terugbelverzoek. De call wordt overgenomen met een diepe zucht.

Kennisbank	I4020	DWI	DBGA	WMO	GGD
Kennisbank niet gebruikt	4	3	2	6	3
Antwoord was niet (volledig) in de kennisbank te vinden	3.5	1	-	9	0

Bereikbaarheid back-office ²⁶	I4020	DWI	DBGA	WMO	GGD
Back-office was bereikbaar	65	48	61	62	79
Back-office was in het geheel onbereikbaar	24	52	39	38	4

²⁶ Indien het back-office bereikbaar was, wil dit niet zeggen dat de juiste afdeling of de juiste ambtenaar door de agent is bereikt. Dit wil wel zeggen dat de telefoon bij het back-office werd opgenomen. Indien het back-office geheel onbereikbaar was, wil dit zeggen dat de agent een ingesprektoon kreeg of de telefoon niet werd opgenomen.

Overnemen call	I4020	DWI	DBGA	WMO	GGD
Back-office nam onvriendelijk of niet over	9	8	-	-	-

Ruggespraak	I4020	DWI	DBGA	WMO	GGD
Back-office was vriendelijk	74	50	75	100	-
Back-office was onvriendelijk	14	25	-	-	-
Back-office was behulpzaam	63	50	75	100	-
Back-office was niet behulpzaam	25	25	-	-	-
Overig ²⁷	12	25	25	-	-

Een Nigeriaanse man belt in verband met een aanvraag van een paspoort voor zijn zoontje. Deze bevindt zich nog in Nigeria en via de ambassade is een Nederlands paspoort aangevraagd. De ambassade heeft gegevens nodig van de gemeente Amsterdam, zoals een geboorteakte en een bewijs van erkenning. De gegevens zijn al ruim drie maanden geleden aangevraagd. De man heeft een e-mail ontvangen dat men nog steeds wacht op de gegevens. De agent belt naar DPG, afdeling Verstrekkingen. De medewerker klinkt geïrriteerd en is niet bereid de call over te nemen. De agent legt meerdere malen de vraag uit, maar de medewerker kan (of wil) het niet snappen en antwoordt "Hij moet maar naar het consulaat gaan, dergelijke informatie geven we sowieso niet telefonisch". De agent neemt het telefoontje weer terug en legt het de man uit. De man zegt dat het spoed heeft en hij achter de gegevens wil komen. De agent wil de man helpen en belt nogmaals naar DPG. De agent krijgt dezelfde medewerker weer aan de telefoon. Deze is nu nog geïrriteerder en wil niet luisteren naar de agent. De agent probeert het vervolgens nog via een andere afdeling, maar komt daar ook niet verder. Uiteindelijk adviseert de agent de man om langs te gaan bij DPG met alle papieren en de e-mail van de ambassade..

De twee dedicated groups DWI en DBGA zijn veruit koploper in het zelf afhandelen van calls. Respectievelijk 57% en 60% van de calls worden zelf afgedaan door de agents. Bij de GGD is dit percentage schrikbarend laag. De agents van de GGD verbinden, volgens de gemaakte werkafspraken met de GGD, het merendeel van alle calls koud door. Deze telefonische ingang vormt in de meeste gevallen slechts een extra schakel voor de bellende burger die een antwoord op zijn GGD-gerelateerde vraag wil. Bij de WMO-helphdesk en DWI worden de meeste terugbelverzoeken gemaakt. De oorzaak hiervan is gelegen in de afspraken die gemaakt zijn tussen het CCA en twee diensten. Over het algemeen komt het bij iedere telefonische ingang weinig voor dat doorverwezen moet worden naar een andere instantie. Ook de categorie 'de burger belt zelf terug' laat lage percentages zien. Deze categorie heeft te maken met burgers die op eigen initiatief meedelen het later nog eens te proberen. Dat komt bijvoorbeeld voor, indien er een wachtrij is bij de backoffice, of de betreffende ambtenaar zijn telefoon niet beantwoordt.

Over het algemeen kan gesteld worden dat de kennisbank goed gebruikt wordt door alle agents van het CCA. De percentages waarin de kennisbank niet gebruikt wordt zijn zeer laag. Gezien het feit dat geen gebruik van de kennisbank kan leiden tot verkeerde informatieverstrekking en veel ongemak of vervelende consequenties voor burgers, is structurele aandacht voor het gebruik ervan noodzakelijk. Dat geldt ook voor de inhoud van de kennisbank, die continu actueel moet worden gehouden. De indruk bestaat echter bij de ombudsman dat hier hard aan gesleuteld wordt. Wel zou het goed zijn als de agent die aangeeft dat een antwoord niet in de kennisbank te

²⁷ Ruggespraak niet mogelijk, bijvoorbeeld vanwege onbereikbaarheid (niet opnemen of wachtrij) back-office.

vinden is, of dat de verkeerde informatie in de kennisbank staat, hier ook een persoonlijke terugkoppeling van krijgt.²⁸

De percentages bij "back-office bereikbaar" geven aan of de agent iemand van het back-office heeft kunnen bereiken. Dit wil dus niet zeggen dat ook de juiste persoon voor de vraag bereikt is. Er is echter niet gemeten op "de juiste persoon is bereikt". Uit de ervaring opgedaan tijdens het meeluisteren kan gesteld worden dat deze percentages flink lager uit zouden vallen dan de percentages die nu in de tabel weergegeven zijn. Het kwam veel voor dat, indien een agent geen gehoor kreeg bij de juiste afdeling of de juiste ambtenaar, dan maar via het secretariaat, een andere afdeling of de centrale het back-office probeerde te bereiken. Het doorschakelen van telefoons bij afwezigheid lijkt daarmee een duidelijk aandachtspunt voor alle back-offices. Het back-office van DWI scoort het slechtst op bereikbaarheid: het was vaker (in het geheel) onbereikbaar dan bereikbaar. Gesteld kan worden dat DWI dan ook het hardst aan de weg moet gaan timmeren. Temeer omdat bij DWI-telefoontjes geldt dat slechts doorverbonden wordt met het back-office, indien een burger al eerder heeft gebeld met dezelfde vraag, maar niet is teruggebeld. Indien in dat geval het back-office ook nog eens onbereikbaar is, moet een burger onevenredig lang op een antwoord wachten.

De GGD scoort op bereikbaarheid van het back-office het beste. Wel dient hierbij in ogenschouw gehouden te worden dat de bereikbaarheid van het back-office van de GGD slechts is bekeken over 24 calls.

Bij de ingangen I4020, DBGA en WMO is de bereikbaarheid van het back-office ook zeker een aandachtspunt. De percentages bij 'het back-office is in het geheel onbereikbaar' zijn zorgelijk.

Bij het overnemen van een call of ruggespraak komt het volgens agents met name bij een aantal back-offices van I4020 en bij het back-office van DWI geregeld voor dat het back-office onvriendelijk is of zich niet behulpzaam opstelt. Dit is een serieus signaal voor de samenwerking tussen het CCA en de back-offices.

Tot slot is een aantal keer tijdens het meeluisteren de opmerking gemaakt dat de agent een klacht niet als zodanig herkende. Concrete aantallen hiervan zijn niet beschikbaar. Wel wordt hier aandacht aan besteed in het volgende hoofdstuk 5. Hier heeft de ombudsman van 41 gevolgde calls aangegeven welke volgens hem als klacht herkend en behandeld hadden moeten worden.

b) Hadden de agents de vragen zelf af kunnen doen indien zij beschikten over de juiste middelen?

De agent had de call zelf kunnen afdoen indien deze;	I4020	DWI	DBGA	WMO	GGD
Toegang had tot een bepaald systeem	14	4	-	5	7
Juiste of meer informatie in de kennisbank had gestaan	6	-	-	-	29
Zelf een afspraak had kunnen maken	4	2	-	-	-
Over de juiste formulieren beschikte	2	4	-	15	-
Overig	1	2	8	-	-
Totaal	27	12	12	20	36

²⁸ DFM laat weten dat dit standaard procedure is bij I4020, DBGA, GGD en DWI, maar dat een terugkoppeling soms nog te lang op zich laat wachten. Ook bij WMO zal deze procedure binnenkort gevolgd worden.

Uit de percentages wordt duidelijk dat er ruimte bestaat voor verbetering van de afhandelpercentages van de callcenter-agents zelf. Dit geldt vooral bij de GGD, I4020 en de WMO-helppdesk. Agents bij de GGD kunnen bijna geen vragen zelf beantwoorden. Dit hangt samen met de vakinhoudelijke aard van de vragen. Dit zou verbeterd kunnen worden door meer informatie in de kennisbank op te nemen, de agents beter op te leiden, iemand van de GGD op het callcenter te plaatsen en toegang te verschaffen tot het systeem van het back-office voor het maken van afspraken voor vaccinaties en de Soa-poli.

Bij de WMO-helppdesk geldt dat veel vragen zelf afgedaan zouden kunnen worden als agents zouden beschikken over de juiste formulieren. Veel vragen die binnenkomen bij deze helppdesk betreffen immers aanvragen voor bepaalde formulieren.

Bij I4020 geldt momenteel vooral de beperking dat de agents niet in de systemen van de stadsdelen en diensten kunnen om de status van een aanvraag of verzoek te bekijken of om een afspraak te maken. De agents bij I4020 zijn zo goed als 'blind' waar het gaat om inzage in de systemen van de back-offices.

c) Hadden deze vragen voorkomen kunnen worden?

Had de vraag voorkomen kunnen worden? Ja, want;	I4020	DWI	DBGA	WMO	GGD
Vraag is veroorzaakt door onduidelijke informatieverstrekking vooraf	6	7	9	12	5
Back-office is afspraken niet nagekomen	4	15	14	15 ²⁹	-
Er zijn fouten gemaakt in het proces	2	4	17	3	-
Het proces is duurt lang	2	-	10	3	-
Het proces is onduidelijk	0.3	1	-	6	-
Totaal	14	20	50	39	5

Een vrouw vraagt wanneer het PGB met betrekking tot de aanvraag van een scooter wordt overgemaakt. Al een maand geleden is er een koopcontract gestuurd. De agent kijkt in het systeem, maar ziet niet dat of er al iets gebeurd is. De agent maakt terugbelverzoek voor MO- Zaak en deelt aan de vrouw mee dat het wordt uitgezocht en dat ze binnen 5 werkdagen zal worden teruggebeld.

Bij alle telefonische ingangen, behalve de GGD, kan een flink deel van de calls voorkomen worden. Bij de ingang van DBGA had maar liefst 50% van het aantal ingekomen calls voorkomen kunnen worden. Dit vindt met name zijn oorzaak in het feit dat er fouten in het proces zijn gemaakt door het back-office en dat het proces te lang duurt.

Op de tweede plaats komen de vragen bij de Wmo-helppdesk. Twaalf procent van de vragen die hier binnenkomen had voorkomen kunnen worden indien de informatieverstrekking vooraf verbeterd wordt. Nog eens 12% wordt ondervangen, als voorkomen wordt dat de burger niets meer hoort. Een verbetering van dit laatste percentage ligt, gezien de huidige afspraken tussen het CCA en WZS, meer op de weg van de call-centeragents dan op de weg van het back-office. De agents zijn immers verantwoordelijk gesteld voor het terugbellen van de burger.

Bij DWI komt, veel meer dan bij de andere diensten, naar voren dat er winst te behalen valt in het nakomen van afspraken (terugbelverzoeken).

Bij I4020 kan in het algemeen gesteld worden dat een beter functionerend back-office van de stadsdelen en diensten, die onder I4020 te bereiken zijn, een flink aantal calls zou kunnen

²⁹ Deze categorie is ook aangevinkt, indien de burger niets meer gehoord heeft. Aangezien Wmo-agents verantwoordelijk zijn gesteld voor het terugbellen van burgers over het antwoord op hun vraag, is dit percentage waarschijnlijk meer aan hen te wijten, dan aan het back-office van WZS.

voorkomen. Een betere informatieverstrekking en het nakomen van afspraken zullen het grootste verschil maken.

Bij de ingang van de GGD kunnen de vragen praktisch niet voorkomen worden. Dit kan verschillend geïnterpreteerd worden, bijvoorbeeld: a) het back-office doet zijn werk heel goed, b) de aard van de vragen die binnenkomen zijn veelal informatief van aard: er hoeft niet teruggebeld te worden en burgers krijgen niet te maken met een lang of ondoorzichtig proces of c) veel burgers bellen voor een afspraak voor een vaccinatie of voor de Soa-poli.

5. Bevindingen volgdoossiers

5.1. Inleiding

Tijdens het meeluisteren is een aantal calls gemarkeerd als interessant om te volgen naar de back-offices van de stadsdelen en gemeentelijke diensten. Een call werd geselecteerd indien deze:

- a) een klacht betrof;
- b) een melding (openbare ruimte) betrof;
- c) een terugbelverzoek betrof;
- d) een complexe vraag betrof of anderszins interessant was.³⁰

Van de 524 meegeluisterde gesprekken zijn er uiteindelijk 41 geselecteerd om te volgen. Veel interessante gesprekken konden niet gevolgd worden, omdat er in het gesprek onvoldoende informatie kon worden vergaard om de stadsdelen en diensten in een later stadium te kunnen bevragen over de afhandeling ervan. Zo worden bij veel calls die binnenkomen via 14020 bijvoorbeeld geen persoonsgegevens van de beller gevraagd. Bij calls die binnenkomen via DWI en DBGA worden deze gegevens, vanwege de persoonlijke karakter van de vragen, vaak wel gevraagd.

Dienst	Complexe vraag	Melding OR ³¹	Terugbelverzoek	Aantal gevolgde calls	Klacht ³²
<i>Ingang 14020</i>					
Std. Centrum		3		3	-
Std. Noord	1*	1		2	-
Std. Oost		4		4	1
Std. Zuid	3	2		5	1
Std. West			1	1	1
Std. Nieuw-West		1		1	1
OGA	1*			1	-
DMB	1*			1	-
Citien	3			3	1
Stadstoezicht		1		1	-
DPG	1			1	-
<i>Ingang DWI</i>	4		3	7	3
<i>Ingang DBGA</i>	5			5	2
<i>Ingang WMO</i>			5	5	1
<i>Ingang GGD</i>	1			1	-
Totaal	20	12	9	41	11

In de categorie 'klachten' zijn geen volgdoossiers geselecteerd. Dit komt omdat geen van de 41 calls als klacht is herkend door het CCA, dan wel door het back-office, en als zodanig in

³⁰ Bijvoorbeeld: de vraag kan niet beantwoord worden aan de hand van de kennisbank; de vraag betreft meerdere diensten; het back-office kon de vraag ook niet direct beantwoorden.

³¹ Melding Openbare Ruimte.

³² Calls die als klacht behandeld hadden moeten worden volgens de ombudsman.

* Deze gevolgde calls betreffen een en dezelfde call die via 14020 binnengekomen is bij OGA, vervolgens ter afhandeling doorgegeven is aan stadsdeel Noord, waarna de call doorgeleid is voor nadere beantwoording naar DMB.

behandeling is genomen. In de tabel hierboven staat de categorie 'klacht' wel vermeld, maar dat zijn het aantal calls die volgens de ombudsman als 'klacht' behandeld had moeten worden. Tijdens het meeluisteren hebben de ombudsman en zijn medewerkers niet ingegrepen, ook al was de verleiding soms groot.

De klachtencoördinatoren van de bovenstaande diensten en stadsdelen zijn per e-mail gevraagd naar de afhandeling van de call. Per call zijn door de ombudsman vragen gesteld. Dat zag er bijvoorbeeld zo uit (alle persoonsgegevens zijn weggelaten):

Call

Op 6 juli belt een mevrouw naar 14020, omdat zij overlast heeft van de verbouwing van de burens. De callcenter-agent maakt hier een melding voor aan en stuurt deze naar het stadsdeel.

Vragen:

1. Kunt u mij informeren of deze melding is afgehandeld?
2. Zo ja, hoe en wanneer? Zo nee, waarom niet?
3. Heeft mevrouw een terugkoppeling van het stadsdeel gehad?

Respons stadsdeel

"In de mailboxen is niets te vinden over het verzoek/de klacht van deze mevrouw. Ook geen terugbelnotitie. Bij de buitendienstinspecteur staat de vraag nog uit, daarop is nog geen reactie. De verwachting is dat dit niet veel nieuwe gegevens oplevert, aangezien in de systemen niets te vinden is."

Hieronder leest u per telefonische ingang, en per dienst of stadsdeel, de inhoud van de call en de reactie daarop. Het antwoord van het stadsdeel of de dienst is, voor zover interessant, letterlijk overgenomen ³³. Omdat het bij de bevraagde diensten en stadsdelen slechts om enkele calls gaat, voert het te ver een goed gefundeerde conclusie aan de bevindingen te verbinden. Wel geven alle gegevens tezamen een redelijke indruk over de afhandeling van calls door de back-offices van de stadsdelen en van de diensten van de gemeente Amsterdam.

³³ De ombudsman zag in sommige reacties aanleiding voor een tekstuele wijziging of inkorting. Daarbij is echter geen afbreuk gedaan aan de inhoud.

5.2 Ingang 14020

Via de ingang van het telefoonnummer 14020 zijn calls geselecteerd om te volgen bij zes van de zeven stadsdelen. Alleen bij stadsdeel Zuidoost waren er geen volgbare calls. Verder zijn er volgbare calls geselecteerd bij vijf gemeentelijke diensten en bedrijven die bereikbaar zijn via 14020: Dienst Persoons- en Geo-informatie (DPG), Dienst Milieu- en Bouwtoezicht (DMB), Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam (OGA), Cition en Stadstoezicht. Bij het bepalen of een call is opgevolgd, is de vraag "Heeft de beller een antwoord op zijn vraag gekregen?" leidend geweest. Hieronder vindt u eerst de gevolgde calls bij de stadsdelen, waarna een overzicht wordt gegeven van de gevolgde calls bij de diensten en bedrijven.

5.2.1 Stadsdelen

Stadsdeel Centrum

Er zijn drie calls gevolgd naar stadsdeel Centrum. Alle drie de calls betroffen meldingen. Twee daarvan zijn niet opgevolgd, een daarvan maar half (geen gevraagde terugkoppeling naar de burger).

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van het stadsdeel
<i>Melding</i> Op 6 juli belt een vrouw vanwege overlast van de verbouwing van haar burelen. De agent maakt hier een melding voor aan en stuurt deze naar het stadsdeel. De ombudsman vraagt het stadsdeel wanneer de melding is afgehandeld en of de vrouw daar een terugkoppeling van heeft gehad.	Nee	In de mailboxen is niets te vinden over dit verzoek/deze klacht. Ook is geen terugbelnotitie bekend. Bij de buitendienstinspecteur staat de vraag ook nog uit, daarop is nog geen reactie. De verwachting is dat dit niet veel nieuwe gegevens oplevert, aangezien in de systemen niets te vinden is.
<i>Melding</i> Op 30 juni belt een man met het verzoek om iets te doen aan de geluidsoverlast van een café bij hem aan de overkant. De man noemt geen naam, omdat hij de melding anoniem wil doen. Hij noemt wel de straat. De agent maakt hier een melding van. De ombudsman vraagt het stadsdeel of en wanneer de melding is afgehandeld.	Nee	Meldingen komen via het systeem altijd vertraagd binnen, waardoor het niet mogelijk is om overlast ten tijde van de melding te constateren. Het betreft hier bovendien een doordeweekse dag en dan zijn er in de avond en nacht geen Handhavers Openbare Ruimte in dienst. Op de melding van de man is geen actie ondernomen, omdat het een anonieme melding betreft. Over het algemeen wordt geen actie ondernomen op anonieme meldingen.
<i>Melding</i> Op 6 juli belt een vrouw dat op de hoek van haar straat nieuwe zwarte bordjes met gouden letters zijn geplaatst om toeristen de weg te wijzen. De oude witte bordjes zijn op straat blijven staan. De agent maakt hier een melding van. De vrouw wil graag op de hoogte blijven van de afhandeling. De ombudsman vraagt het stadsdeel wanneer de melding is afgehandeld en of mevrouw een terugkoppeling heeft	Ja/Nee	Er staat in het systeem een melding d.d. 6 juli 2011 van deze vrouw. De melding is afgehandeld op 6 juli. De uitvoeringsbon meldt dat er geen terugkoppeling heeft plaatsgevonden, dat is wel gepoogd. Meestal blijft het bij één poging. Na uitvoering van de klus gaat men gebruikelijk over tot de orde van de dag.

gehad.

Stadsdeel Noord

Er zijn twee calls gevolgd naar stadsdeel Noord. Een complexe vraag en een melding. De complexe vraag is half afgehandeld: de burger heeft een deel van het antwoord en wordt voor het overige doorverwezen. De melding is wel afgehandeld.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van het stadsdeel
<i>Melding</i> Op 22 juni belt een man over twee zaken: 1) Op een plantsoen stonden altijd ijzeren hekken op betonnen voeten, zodat er niet gefietst kon worden en het een loopgebied zou blijven. Sinds het beplanten van het plantsoen zijn deze hekken verwijderd en liggen ze op het gras van het plantsoen. Er gebeurt niets meer mee. 2) Bij het plaatsen van de bomen op het plantsoen is om de bomen heen geen gras is geplant. Om de bomen heen is er dus een kale grond van aarde. De man vindt dat de gemeente hier wat aan moet doen. De agent maakt hier twee verschillende meldingen van. De ombudsman vraagt het stadsdeel wanneer de melding is afgehandeld en of de man een terugkoppeling heeft gehad.	Ja	Beide meldingen zijn op 23 juni afgehandeld. Melder heeft een terugkoppeling ontvangen via de e-mail. Een medewerker van de afdeling Boombeheer is langs geweest en heeft de bewoonster gesproken. In het voorjaar zijn hier de zieke kastanjes vervangen door gezonde exemplaren. De groenstrook is ingezaaid, maar door de grote droogte in het voorjaar is het gras niet gaan groeien en ontstond een "woestijn". Inmiddels heeft het gelukkig geregend en is de strook weer groen. In verband met dit project waren de hekwerken weggehaald. De hekwerken zijn op 23 juni teruggeplaatst.
<i>Complexe vraag</i> Op 23 juni belt een vrouw naar aanleiding van een brief die zij van stadsdeel Noord heeft ontvangen. In de brief staat dat voor haar perceel een beperkingenbesluit geldt. Ze vraagt zich af waarom, omdat haar woning niet naast het gelegen perceel ligt waar verontreiniging is opgetreden. Ze geeft aan dat ze met stadsdeel Noord heeft gesproken. De agent belt OGA en legt het verhaal uit. OGA neemt de call over en zegt het uit te gaan zoeken. De ombudsman vraagt OGA of de vraag van de vrouw beantwoord kon worden of dat de dienst de call ter afhandeling van een andere gemeentelijke instantie heeft moeten doorverwijzen. OGA (zie onder kopje 'OGA' hieronder) laat weten dat de de call ter afhandeling is doorverwezen naar stadsdeel Noord en dat mevrouw contactgegevens van een ambtenaar van DMB zijn gegeven. De ombudsman vraagt het stadsdeel of de vraag van mevrouw is beantwoord of dat het stadsdeel de call heeft doorgegeven.	Ja/Nee	Op 23 juni is er telefonisch contact geweest tussen het stadsdeel en mevrouw. Mevrouw is informatie per e-mail gestuurd met betrekking tot haar vraag. Mevrouw was daar tevreden mee en vroeg verder nog om contactgegevens van de ambtenaar die zij voor nadere vragen zou kunnen benaderen. Het stadsdeel heeft mevrouw vervolgens de van deze ambtenaar van DMB per e-mail verstuurd. Het stadsdeel heeft OGA van een en ander op de hoogte gesteld.

Stadsdeel Oost

Bij stadsdeel Oost zijn er vier meldingen gevolgd. Alle meldingen zijn afgehandeld.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van het stadsdeel
<i>Melding (Ombudsman: klacht)</i> Op 24 juni belt een vrouw met de melding dat, na herstelwerkzaamheden aan de straat, de stoeptegels rond de putten los liggen. Dit levert gevaarlijke situaties op. Op 1 juni heeft zij ook al een melding gedaan, maar er is tot op heden niets gebeurd. De agent verbindt de vrouw door naar het stadsdeel, afdeling openbare ruimte. De ombudsman vraagt het stadsdeel of de melding van 1 juni bekend is en waarom er geen actie is ondernomen. Verder vraagt de ombudsman wanneer de melding van 24 juni is afgehandeld en of de vrouw een terugkoppeling heeft gehad.	Ja	De melding is op 1 juni 2011 bij het stadsdeel binnengekomen. Op de werkbond van de aannemer staat dat de bestrating op 2 juni is hersteld. Helaas heeft op dat moment geen terugkoppeling plaatsgevonden. De vrouw heeft op 24 juni nogmaals gebeld. We zijn hier nagegaan wat de tweede melding zou kunnen zijn nu de eerste al was afgehandeld. Mogelijk is in eerste instantie niet de plaats hersteld die mevrouw voor ogen had. De melding is weer in behandeling genomen en op 11 juli 2011 is de melding in het systeem als afgerond geregistreerd. Bij deze afronding staat genoteerd dat: 'er is gecontroleerd en wat niet goed was hersteld'. De vrouw heeft op 11 juli een terugkoppeling per e-mail ontvangen.
<i>Melding</i> Op 29 juni belt een man dat hij drie bomen in een kleine tuin heeft die zonlicht blokkeren en overlast veroorzaken voor zijn buurvrouw. De man vraagt of iemand van de gemeente kan komen kijken i.v.m. snoeien. De agent maakt een melding aan. De ombudsman vraagt het stadsdeel wanneer de melding is afgehandeld en of de man een terugkoppeling heeft gehad.	Ja	Deze melding is op 5 juli afgehandeld. Er is telefonisch contact opgenomen met de melder waarbij bleek dat het om bomen in een particuliere tuin van een huurder ging. De man is uitgelegd dat de gemeente pas in beeld komt indien het vergunningplichtige snoei betreft of een kapvergunning moet worden aangevraagd. Verder is het een zaak tussen de woningbouw en de huurder om de bomen op reguliere wijze te onderhouden. In de melding was gevraagd om een antwoord per email, meneer heeft op 5 juli dan ook een e-mail ontvangen waarin hij extra uitleg heeft gekregen.
<i>Melding</i> Op 5 juli belt een vrouw dat zij last heeft van een wespennest in de openbare ruimte; een volwassene en een kind zijn al gestoken. De agent maakt hiervoor een melding openbare ruimte aan. De ombudsman vraagt het stadsdeel wanneer de melding is afgehandeld en of de vrouw een terugkoppeling heeft gehad.	Ja	Deze melding is op 6 juli afgehandeld. De melding is doorgestuurd naar de GGD die het wespennest heeft verwijderd. Mevrouw is op 6 juli telefonisch op de hoogte gebracht over de afhandeling van haar melding.
<i>Melding</i>		

Op 7 juli maakt een mevrouw melding van een kapotte klep van een ondergrondse container. Er zit nu een scherpe rand aan waaraan men zich zou kunnen bezeren. De agent maakt een melding aan. De ombudsman vraagt het stadsdeel wanneer de melding is afgehandeld en of de vrouw een terugkoppeling heeft gehad.	Ja	De melding is op 8 juli afgehandeld. Bij controle bleek de ingooi van de restcontainer defect waarna deze is gerepareerd. Mevrouw is telefonisch geïnformeerd over de afhandeling van haar melding.
---	----	---

Stadsdeel Zuid

Bij stadsdeel Zuid is de afhandeling van drie complexe vragen gevolgd. Eén van die vragen is afgehandeld, één niet en één half (burger kreeg iets anders dan gevraagd en later dan toegezegd). Ook is de opvolging van twee meldingen bekeken. Beide meldingen zijn afgehandeld.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van het stadsdeel
<i>Complexe vraag</i> Op 22 juni belt een vrouw, omdat ze op 12 juni een verkeersontheffing heeft aangevraagd voor het parkeren op de stoep/fietspad i.v.m. een verhuizing. Zij heeft een ontvangstbevestiging ontvangen, maar daarna niets meer vernomen. Dit terwijl haar gezegd is binnen 5 dagen bericht te krijgen. Ze vraagt zich af wat de status van haar aanvraag is. De agent belt het stadsdeel, die de call overneemt om te kijken of de vrouw voorkomt in het systeem en wat de status van haar aanvraag is. De ombudsman vraagt het stadsdeel of de vrouw een antwoord gekregen heeft op haar vraag en waarom zij niet binnen de termijn van vijf dagen is bericht.	Ja/Nee	De aanvraag van mevrouw was in behandeling. Helaas werd de termijn van 5 werkdagen overschreden, omdat zij niet kon krijgen wat zij had aangevraagd. Zij had een ontheffing aangevraagd, maar uiteindelijk is het een reservering van parkeerplaatsen geworden. Daar hangt een ander kostenplaatje aan en er moest ter plekke gekeken worden waar de vrachtwagen moest komen te staan en hoeveel parkeerplaatsen dat zou gaan "kosten". In plaats van haar aanvraag af te wijzen koos het stadsdeel ervoor om mevrouw met deze informatie te benaderen, zodat zij een keuze had. Dit was ook mogelijk vanwege de datum waarop mevrouw de verhuizing had gepland.
<i>Melding</i> Op 23 juni belt een vrouw over een dode boom nabij haar woning. Ze geeft aan op maandag 20 juni ook gebeld te hebben. Ze heeft geen terugkoppeling gehad van het stadsdeel en de dode boom staat er nog. Er is haar verteld dat, indien ze na twee dagen niets had gehoord, ze terug moest bellen, dus dat doet ze nu. De agent belt het stadsdeel. De afdeling Openbare Ruimte is niet bereikbaar. De call wordt overgenomen door de centrale van het stadsdeel. De ombudsman vraagt het stadsdeel hoe en wanneer de melding is afgerond en waarom mevrouw niet is geïnformeerd binnen de termijn van twee dagen.	Ja	Het stadsdeel heeft ruim een week na het aanmaken van de melding contact opgenomen met mevrouw. Er is toen besproken dat wij de boom op een verzamellijst zouden plaatsen en opdracht zouden geven aan een aannemer tot het verwijderen van de boom. Dat zou echter nog even kunnen duren in verband met het verzamelen van voldoende werkvoorraad (er wordt niet gereden op één boom) en de vakantietijd. Dit is aan mevrouw medegedeeld. De boom is vorige week vrijdag verwijderd in overleg met de bewoonster. Zij was tevreden. In eerste instantie is er een fout gemaakt bij het

		doorzetten van het verzoek (vertraging van meer dan een week).
<i>Complexe vraag</i> Op 24 juni belt een vrouw met de vraag waar zij moet zijn om een busje te bestellen dat haar naar het stadsdeelkantoor brengt. Zij heeft eerder van deze service gebruik gemaakt, maar weet niet meer waar ze de bestelling kan doen. De agent weet niets van deze service. Hij probeert dit op de kennisbank te vinden, maar ook dat lukt niet. Hij houdt intern ruggespraak. Een collega weet hem te vertellen dat dit een service is van stadsdeel Zuid. De collega-medewerkster biedt aan het telefoontje over te nemen en het busje voor de betreffende mevrouw te bestellen. De agent gaat akkoord. De ombudsman vraagt het stadsdeel of er een busje is besteld. Verder informeert hij voor wie deze service is bedoeld en op welke manier het stadsdeel haar inwoners hierover informeert?	Ja	Mevrouw is op 28-6-2011 opgehaald door de bus. Deze service is bedoeld voor mensen die heel slecht ter been zijn en toch graag het stadsdeelkantoor willen bezoeken voor de diensten van afdeling Burgerzaken. Deze afdeling zorgt er dan zelf voor dat de bezoeker wordt opgehaald en thuisgebracht. In sommige gevallen kan een medewerker van afdeling Burgerzaken een bewoner zelfs thuis bezoeken, bijvoorbeeld bij ernstige ziekte. Het stadsdeel informeert zijn inwoners hier niet actief over.
<i>Melding (Ombudsman: klacht)</i> Op 30 juni belt een mevrouw dat zij al lang geleden gemeld heeft dat zij graag een bordje 'verboden te poepen' voor honden op het plantsoen wil voor haar deur. De agent verbindt haar door met het stadsdeel. De ombudsman vraagt het stadsdeel wanneer de melding is gedaan en de reden dat mevrouw niet is bericht. Is het verzoek van mevrouw afgehandeld?	Ja	De melding is van 11 april 2011. De melding is bij ons binnengekomen zonder naam en contactgegevens van mevrouw. Vandaar dat er geen contact op is genomen. De Technische Dienst heeft de vrouw gemeld dat er gebieden zijn waar het niet verboden is voor honden om te poepen, mits het baasje het zelf opruimt. In principe geldt dat overal. Het plaatsen van 'anti-hondepoepbord' in een gebied waar dat niet expliciet verboden is, zou niet rechtsgeldig zijn. Verder krijgt niet elke burger die een bord voor de deur wil zomaar een bord.
<i>Complexe vraag</i> Op 1 juli belt een medewerker van een woningbouwvereniging, met een vraag over (het gebruik van) zolders van een aantal woningen. Hij vraagt meteen aan de agent om doorverbonden te worden met het stadsdeel, afdeling Bouw en Woningtoezicht. De agent laat de man weten dat de betreffende afdeling van Zuid alleen op werkdagen tussen 09.00-10.00 uur telefonisch te bereiken is. De man wordt geadviseerd om terug te bellen op	Nee	Het telefonische spreekuur van de inspecteurs Bouw- en woningtoezicht is tussen 9 en 10 uur. De collega's van de administratieve ondersteuning zijn echter van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar. Dit staat volgens ons ook correct in de kennisbank van Antwoord. Buiten het spreekuur om maken de administratief medewerkers terugbelverzoeken of adviseren de beller tijdens het spreekuur terug te bellen als

maandag 4 juli.
De ombudsman vraagt het stadsdeel of er op 4 juli of nadien telefonisch contact is geweest en of de man een antwoord heeft gekregen op zijn vraag.

de administratie de vraag niet kan beantwoorden. De administratie geeft dan wel het directe (vaste) nummer van de inspecteur. De administratie heeft geen vermelding van contact met meneer. Ook de behandelend inspecteurs die kennis hebben van de betreffende woningen, kunnen zich niet herinneren contact te hebben gehad met deze meneer.

Stadsdeel West

Bij stadsdeel West is de afhandeling van één terugbelverzoek gevolgd. Deze is afgehandeld.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van het stadsdeel
Terugbelverzoek (<i>Ombudsman: klacht</i>) Op 24 juni belt een man op om te vertellen dat hij al jaren veel overlast van hangjongeren ondervindt bij een hekje naast zijn huis. Sinds hij zijn oude fiets tegen het hekje heeft geplaatst is het afgelopen met de overlast. Sinds twee dagen zit er nu echter een sticker op de fiets dat de fiets verwijderd wordt. De man wil graag dat de fiets blijft staan. Hij heeft ook gepoogd om het nummer op de sticker te bellen maar dat is niet langer in gebruik. De agent belooft dat hij over 1-2 dagen teruggebeld wordt door het stadsdeel. De ombudsman vraagt het stadsdeel wanneer de man is teruggebeld en wat het antwoord is geweest op zijn vraag. Verder vraagt de ombudsman of het stadsdeel bekend is met het feit dat op de sticker een telefoonnummer wordt gecommuniceerd dat niet langer in gebruik is.	Ja	Er is contact geweest met deze meneer. Of de handhaver heeft gebeld of dat meneer weer contact heeft opgenomen weet de handhaver, maar die is op vakantie. De handhaver heeft geen dossier van deze zaak gemaakt, behalve dan een opmerking in een totaaloverzicht³⁴. De fiets was al weggehaald, omdat het een wrak was. Met meneer is afgesproken dat hij een verzoek zou indienen bij het stadsdeel om het fietsennetje weg te laten halen en daarmee zou de hangplek voor de jongeren zijn verdwenen en is zijn probleem opgelost. Het telefoonnummer op de sticker is wel het goede nummer, maar een paar maanden lang was dit nummer niet goed te bereiken. Het nummer functioneert nu wel.

Stadsdeel Nieuw-West

Er is een melding ter afhandeling gevolgd naar stadsdeel Nieuw-West. Deze is afgehandeld.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van de dienst
Melding (<i>Ombudsman:klacht</i>) Op 1 juli belt een man; de afdeling Handhaving heeft zijn grofvuil niet opgehaald, terwijl dit wel is gemeld. De	Ja	Nee, het stadsdeel is niet bekend met de eerste melding. Het kan te verklaren zijn dat er geen melding is aangemaakt in het

³⁴ Het stadsdeel stuurt de ombudsman dit overzicht toe, waarop de inhoud van de melding te lezen is, de status op 'afgerond' staat en te zien is dat telefonische terugkoppeling plaats heeft gevonden.

agent maakt een tweede melding aan. De ombudsman vraagt het stadsdeel of de eerste melding van deze man bekend is en zo ja, wat de reden is dat daar niets mee is gebeurd. Verder vraagt de ombudsman of de tweede melding is afgehandeld.

systeem, omdat er een vaste ophaaldag geldt voor deze buurt. Er hoeft dus geen melding te worden aangemaakt in het systeem. De "tweede melding" kwam op vrijdag 1 juli, eind van de middag binnen en is afgehandeld op maandag 4 juli.

5.2.2 Diensten

Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam

Naar OGA is de afhandeling van een complexe vraag gevolgd. Deze is niet afgehandeld.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van de dienst
<i>Complexe vraag</i> Op 23 juni belt een vrouw naar aanleiding van een brief die zij van stadsdeel Noord heeft ontvangen. In de brief staat dat voor haar perceel een beperkingenbesluit geldt. Ze vraagt zich af waarom, omdat haar woning niet naast het gelegen perceel ligt waar verontreiniging is opgetreden. De agent belt OGA en legt het verhaal uit. OGA neemt de call over en zegt het uit te gaan zoeken. De ombudsman vraagt OGA of de vraag van de vrouw beantwoord kon worden of dat de dienst de call ter afhandeling van een andere gemeentelijke instantie heeft moeten doorverwijzen.	Nee	Het achterhalen wat met deze call is gebeurd bleek wat lastig, omdat wij als OGA geen centrale registratie van vragen bijhouden; uiteraard wel van klachten, maar daarvan was in dit geval geen sprake. Onze afdeling Bodemcoördinatie & Grondbank heeft uitgezocht wat de stand van zaken rondom deze call is. De call blijkt te zijn afgehandeld door stadsdeel Noord, waar een adviseur Bodem mevrouw te woord heeft gestaan. Zij heeft contactgegevens gekregen van een ambtenaar van DMB, die haar verder heeft geïnformeerd.

Dienst Milieu- en Bouwtoezicht

DMB heeft uiteindelijk de complexe vraag die van OGA, via het stadsdeel Noord, naar de dienst kwam afgehandeld.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van de dienst
<i>Complexe vraag</i> Op 23 juni belt een vrouw naar aanleiding van een brief die zij van stadsdeel Noord heeft ontvangen. In de brief staat dat voor haar perceel een beperkingenbesluit geldt. Ze vraagt zich af waarom, omdat haar woning niet naast het gelegen perceel ligt waar verontreiniging is opgetreden. Ze geeft aan dat ze met stadsdeel Noord heeft gesproken. De agent belt OGA en legt het verhaal uit. OGA neemt de call over en zegt het uit te gaan zoeken. De ombudsman vraagt OGA of de vraag van de vrouw beantwoord kon worden of dat de dienst de call ter afhandeling van een andere gemeentelijke instantie heeft moeten doorverwijzen. OGA (zie onder	Ja	De betreffende ambtenaar kan zich herinneren dat hij deze mevrouw aan de telefoon heeft gehad. Omdat het hier gaat om een informatieve vraag is hier geen registratie van gemaakt. De ambtenaar vermoedt dat het telefoongesprek inderdaad in juni heeft plaatsgevonden. Hij herinnert zich dat hij op de vraag; "waarom is op mijn perceel het beperkingenbesluit van toepassing?" geantwoord heeft dat haar perceel is gelegen binnen een groter gebied waarvan de bodem is onderzocht. Op het hele gebied is het beperkingenbesluit van toepassing. De ambtenaar heeft op basis van de reactie van mevrouw

kopje 'OGA' hierboven) laat weten dat de de call ter afhandeling is doorverwezen naar stadsdeel Noord (zie onder kopje 'stadsdeel Noord' hierboven) en dat mevrouw contactgegevens van een ambtenaar van DMB zijn gegeven. De ombudsman vraagt DMB hoe de dienst is omgegaan met de vraag van mevrouw.

begrepen dat de vraag afdoende beantwoord was.

Cition

Bij Cition zijn er drie complexe vragen ter afhandeling gevolgd. In twee gevallen is de call opgevolgd. In één geval is dat niet bekend.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van de dienst
<i>Complexe vraag</i> Op 24 juni belt een mevrouw, omdat ze geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen van haar bezwaarschrift, ingediend tegen een naheffingsaanslag. Op 9 juni heeft zij het bezwaar ingediend. De agent belt met Cition, afdeling vergunningen. Afdeling vergunningen vraagt na bij de afdeling bezwaar of het bezwaarschrift ontvangen is. De medewerker kan bevestigen dat het bezwaarschrift is ontvangen en mevrouw na 4-6 weken een reactie kan verwachten. In de kennisbank staat echter dat er binnen een week een ontvangstbevestiging gestuurd wordt door Cition. De ombudsman vraagt Cition of een ontvangstbevestiging van het bezwaar is verstuurd en wat de huidige status is van de behandeling van het bezwaar.	Ja	Op 8 juni 2011 is een naheffingsaanslag opgelegd. Mevrouw heeft hiertegen bezwaar ingediend. Dagtekening brief 9 juni 2011. Het bezwaar is op 14 juni 2011 door Cition geregistreerd/ ontvangen. Op 20 juni 2011 is opdracht gegeven tot het versturen van de ontvangstbevestiging. Deze wordt dan binnen 1 á 2 werkdagen verstuurd. De ontvangstbevestiging is dus uiterlijk 22 juni 2011 verstuurd. Het bezwaar is afgehandeld op 4 juli 2011. Mevrouw is op die datum de beslissing op bezwaar gestuurd.
<i>Complexe vraag</i> Op 30 juni belt een mevrouw om te vragen wat de status is van haar aanvraag parkeervergunning. Zij heeft zelf op de site gekeken en daar staat de status op afgerond waardoor zij niet kan zien op welke plaats op de wachtlijst ze staat. De agent belt met Cition. Cition geeft aan dat de agent dit zelf kan checken in het systeem, maar neemt de call over. De ombudsman vraagt Cition of mevrouw een antwoord heeft gekregen op haar vraag, of de agent zelf de status had kunnen inzien in het systeem en wat het inhoudt als de	Niet bekend	Het is niet te achterhalen hoe het gesprek exact is verlopen. De medewerkers van afdeling Vergunningen kunnen de actuele positie inzien en een aanvrager informeren over diens plaats op de wachtlijst. Agents van I4020 hebben de beschikking over wachtlijst informatie voor burgers. Deze informatie wordt maandelijks door Cition aangeleverd aan I4020 en daar in het systeem geüpdate. Op termijn krijgen de medewerkers van I4020 ook direct inzicht in het systeem waardoor de informatie altijd actueel is. Momenteel is het voor de burger niet direct te zien wat de positie op de wachtlijst is. De aanvragen staan op

status op de website op 'afgerond' staat.		'afgerond'. Binnenkort zal in de plaats hiervan een melding worden weergegeven dat naar 14020 gebeld kan worden voor de status. Voor burgers wordt het nieuwe vergunningensysteem E-Permixx nog ontsloten. Verwacht wordt dat dit in het begin volgend jaar direct voor een burger inzichtelijk is.
<i>Complexe vraag (Ombudsman:klacht)</i> Op 6 juli belt een vrouw dat zij een aanmaning voor betaling van een naheffingsaanslag heeft ontvangen van DBGA, maar dat zij 2,5 weken geleden een bezwaarschrift tegen de oplegging heeft ingediend. Daarvan heeft zij nog geen bevestiging gekregen. Ze vraagt zich of het bezwaarschrift wel aangekomen is. De agent kijkt in het systeem en ziet dat het bezwaarschrift pas op 28 juni bij DBGA is geregistreerd. Ze legt mevrouw uit dat de aanmaning waarschijnlijk door DBGA verstuurd is, voordat Cition aan DBGA heeft laten weten en dat er sprake was van een bezwaarschrift. De ombudsman vraagt Cition wanneer DBGA is geïnformeerd over het bezwaarschrift van mevrouw. Verder vraagt de ombudsman wat de gebruikelijke termijn is waarbinnen Cition aan DBGA doorgeeft dat bezwaar is ingediend.	Ja	Op 17 juni 2011 is een naheffingsaanslag opgelegd op het voertuig. Mevrouw heeft hiertegen bezwaar ingediend. In de brief staat geen adres, noch een datum vermeld. Daarom zijn de gegevens op de enveloppe gebruikt voor de correspondentie. Datum poststempel is 22 juni 2011. Het bezwaar is op 23 juni 2011 geregistreerd/ontvangen. Op 25 juni 2011 is naar DBGA de melding 'opschorten invordering nha' gestuurd. Het bezwaar is afgehandeld op 13 juli 2011. Mevrouw is op die datum de beslissing op bezwaar verstuurd. Op 14 juli is naar DBGA de melding 'invordering voorzetten' gestuurd. De melding aan DBGA geschiedt meestal binnen een week na registratiedatum (vanuit het systeem).
De ombudsman vraagt DBGA wanneer Cition de dienst heeft geïnformeerd over het bezwaarschrift van de vrouw en of de aanmaning door DBGA is ingetrokken.	n.v.t.	Op 21 juni 2011 is door DBGA een duplicaat naheffingsaanslag parkeerbelasting verzonden met een dagtekening 30 juni 2011 en met een vervaldatum van 14 juli 2011. Dit is geen aanmaning. Op 28 juni 2011 (2 dagen vóór de dagtekening van de duplicaat naheffingsaanslag) kwam de melding via Cition dat de invordering moest worden opgeschort i.v.m. een ingediend bezwaarschrift. De opschorting werd op 25 juli 2011 weer verwijderd, omdat Cition meldde dat men negatief had beslist op het bezwaarschrift. Kennelijk verwacht belastingsschuldige de toegezonden duplicaat naheffingsaanslag met een aanmaning. De juiste informatie die de agent aan

belastingsschuldige op 6 juli 2011 had moeten meedelen was dat geen aanmaning was verzonden maar een duplicaat naheffingsaanslag.

Dienst Stadstoezicht

Bij Stadstoezicht is de afhandeling van één melding gevolgd. Deze is opgevolgd door de dienst.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van de dienst
<i>Melding</i> Op 28 juni belt een medewerker van Paramedisch Centrum Gezond in Zuid met de mededeling dat er een invalidenparkeerplaats bezet wordt door een niet-gehandicapte. De agent verbindt door met Stadstoezicht en deze maakt hier een melding van. De ombudsman vraagt Stadstoezicht wanneer de melding is afgehandeld en of er een terugkoppeling is geweest naar meneer.	Ja	Deze melding is door de Meldkamer van Dienst Stadstoezicht geregistreerd op 28 juni om 13.43 uur en vervolgens afgehandeld. Om 14.03 uur is een voertuig op de gehandicapten-parkeerplaats door een kraanwagen van Dienst Stadstoezicht weggesleept. In het algemeen wordt de afhandeling van dit soort meldingen niet teruggekoppeld naar de melder, dus in dit geval ook niet naar deze meneer.

Dienst Persoons- en Geo-informatie

Bij DPG is een complexe vraag gevolgd. Deze is opgevolgd.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van de dienst
<i>Complexe vraag</i> Op 30 juni belt een mevrouw. Ze wil een afspraak maken voor een inschrijving uit het buitenland (Kenia). De callcenter-agent belt met DPG, maar komt in de wacht. De agent maakt daarom een terugbelverzoek. De ombudsman vraagt de dienst wanneer mevrouw is teruggebeld en of dit geleid heeft tot een afspraak.	Ja	Ja, de afdeling heeft een afspraak gemaakt voor 8 juli. Mevrouw is toen ingeschreven in de GBA.

5.3 Ingang DWI

Dienst Werk en Inkomen

Bij DWI is de afhandeling van vier complexe vragen gevolgd. Drie van die vragen zijn afgehandeld door DWI. Een van de vragen half; een ander persoon dan de beller is teruggebeld, maar het antwoord is wel gegeven. Verder is gekeken naar de afhandeling van drie terugbelverzoeken. Twee burgers zijn teruggebeld door DWI met het antwoord. Het derde terugbelverzoek is half afgehandeld; DWI belde pas na een aantal weken terug vanwege de vakantie van de medewerker.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van de dienst
<i>Complexe vraag (Ombudsman:klacht)</i> Op 23 juni belt een meneer om te vragen hoe het zit met zijn aanvraag LDT ³⁵ . Hij heeft nog geen besluit ontvangen. Op 21 april heeft hij dit aangevraagd en de 8-weken termijn is inmiddels verstreken. De agent ziet in het systeem dat de aanvraag ontvangen is. Ze adviseert de man dan ook een ingebrekestelling te sturen maar DWI. De ombudsman vraagt DWI wat de reden is dat meneer nog geen besluit ontvangen heeft op 23 juni en wat momenteel de status van de aanvraag is. Verder vraagt de ombudsman of DWI in gebreke is gesteld door meneer.	Ja	Wegens werkdrukke is er een achterstand ontstaan in het afhandelen van de aanvragen met betrekking tot de LDT. Op 30 juni 2011 is een besluit genomen en is een LDT met een bedrag toegekend aan meneer. Een kopie van het besluit is meegezonden bij de beslissing op ingebrekestelling. DWI is op 24 juni 2011 door meneer ingebreke gesteld. Deze ingebrekestelling is niet-ontvankelijk verklaard, omdat er op 30 juni 2011 een besluit is genomen.
<i>Terugbelverzoek (Ombudsman:klacht)</i> Op 8 juli belt er een meneer. De deurwaarder heeft beslag aangekondigd indien hij niet binnen twee dagen de achterstallige betaling van AGIS-premie voldoet. Meneer laat weten dat DWI via zijn uitkering maandelijks het premie bedrag inhoudt en doorbetaalt aan AGIS (of althans: dat zou moeten). Daarnaast is er al maanden een extra bedrag van 50,- ingehouden ten behoeve van betaling van een achterstand. Hij wil graag spreken met zijn klantmanager van werkplein Zuidoost. De agent ziet in het systeem dat DWI inderdaad al meerdere maanden € 50,- extra inhoudt om in te lopen op achterstand in betaling. Voorts ziet ze ook dat de man al in april bij DWI onder de aandacht heeft gebracht dat er problemen waren met inhouding van AGIS-premie. De agent maakt een terugbelnotitie voor DWI. De ombudsman vraagt DWI of meneer is teruggebeld en wat DWI heeft ondernomen na de eerste melding in april	Ja/Nee	De inkomensconsulente heeft meneer, na haar vakantie, op 18 augustus terug gebeld. Uit onderzoek is gebleken dat vanaf januari 2011 het oude basisbedrag wordt betaald aan AGIS. DWI heeft vanaf januari 2011 maandelijks te weinig overgemaakt aan AGIS, omdat meneer alleen basis verzekerd wil en kan zijn. De premie diende handmatig gewijzigd te worden in het computersysteem. De inkomensconsulent was hier niet van op de hoogte. De inkomensconsulent heeft op 18 augustus telefonisch contact gehad met meneer. Er is afgesproken dat de inkomensconsulent eenmalig een bedrag betaalt aan AGIS. Daarnaast wordt er sinds april 2011 – naast de basispremie – maandelijks een bedrag van € 50,- ingehouden vanwege de schuld die meneer over de jaren heeft opgebouwd. Een beslaglegging van AGIS is bij DWI niet bekend.

³⁵ LDT: langdurigheidstoeslag.

dat er iets mis was met de inhoudingen.		
<i>Complexe vraag</i> Op 8 juli belt een mevrouw. Zij is geen klant van DWI. Zij heeft een SVB-uitkering en wil heel graag een plusvoorziening aanvragen. De agent maakt een e-mail aan richting brochures@dw1.amsterdam.nl. Met daarin het verzoek een formulier naar mevrouw toe te sturen. De ombudsman vraagt DWI wanneer mevrouw een formulier is gestuurd.	Ja	Op 12 juli 2011 is aan mevrouw een aanvraagformulier voor de PLUS-voorziening verzonden.
<i>Complexe vraag (Ombudsman:klacht)</i> Op 1 juli belt een medewerker van Vluchtelingenwerk. Hij belt namens een man. De uitkering van de man is geblokkeerd, omdat zijn verblijfsvergunning is verlopen. De blokkade zou onterecht zijn, omdat een nieuwe aanvraag in behandeling is. De medewerker geeft aan hierover twee keer eerder te hebben gebeld. Hij zou worden teruggebeld maar dit is niet gebeurd. De agent probeert door te verbinden. De klantmanager zelf is niet aanwezig. Een collega is bereid het telefoongesprek van de agent over te nemen. De ombudsman vraagt DWI wanneer de medewerker is teruggebeld en waarom hij niet eerder is gebeld. Verder vraagt de ombudsman of een en ander ertoe heeft geleid dat de blokkering van de uitkering inmiddels is opgeheven?	Ja/Nee	De inkomensconsulent heeft deze medewerker van Vluchtelingenwerk niet terug gebeld, omdat er geen telefoonnummer genoteerd stond in het terugbelverzoek. De inkomensconsulent heeft daarom contact opgenomen met de man zelf. De medewerker van Vluchtelingenwerk heeft op vrijdag 1 juli tweemaal gebeld, omstreeks 15.27 en 15.47 uur. De inkomensconsulent heeft op vrijdag haar roostervrije dag en heeft daardoor op maandag 4 juli 2011 contact opgenomen met de medewerker. De uitkering is ongewijzigd voortgezet, in afwachting van het besluit van de IND. De blokkade is opgeheven en per 1 juli 2011 is de uitkering weer betaalbaar gesteld.
<i>Complexe vraag</i> Op 25 juni belt een vrouw met de mededeling dat DWI brieven naar het verkeerde adres stuurt. Ze heeft een brief, namelijk de ontvangstbevestiging van een aanvraag bijzondere bijstand, te laat ontvangen. De termijn van DWI om hierop te beslissen is bijna verstreken. Ze vraagt zich af wat ze moet doen nu DWI nog geen beslissing heeft genomen. De agent constateert dat DWI nog ongeveer een week de tijd heeft. Hij geeft aan dat als zij dan nog geen beslissing heeft ontvangen, zij een ingebrekestelling kan sturen. De ombudsman vraagt DWI wanneer mevrouw een besluit heeft ontvangen en of een adreswijziging plaats heeft gevonden.	Ja	Ja, zij heeft op 8 augustus 2011 een voorlopig besluit ontvangen op haar aanvraag Aanvullende tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (ATCG). Mevrouw heeft op 20 juli 2011 DWI ingebreke gesteld. DWI heeft niet binnen twee weken gereageerd, waardoor mevrouw een dwangsom van € 100,- (5 dagen x € 20,-) heeft ontvangen. Inmiddels is handmatig het nieuwe adres ingevoerd in het systeem. Bij het raadplegen van de Gemeentelijke Basisadministratie op 17 augustus 2011 blijkt dat mevrouw nog steeds ingeschreven staat op het oude adres.
Terugbelverzoek		

Op 23 juni belt een man omdat hij zijn zorgtoeslag op zijn rekening wil hebben. Hij zit in budgetbeheer. De agent kijkt na wie zijn budgetconsulent is en belt DWI. In eerste instantie wordt er niet opgenomen en de agent biedt aan om een terugbelnotitie te maken. De man wil het echter voor 11.30 uur geregeld hebben, zodat de bank het vandaag nog verwerkt. De agent probeert het nogmaals en krijgt iemand anders aan de lijn. Degene aan de telefoon geeft aan dat de man eerder had moeten bellen (nu 10.30 uur) als hij het voor 11.30 uur geregeld had willen hebben. Hij zal het verzoek evenwel aan de budgetconsulent doorgeven die het dan zal berekenen. De agent kijkt na of de man inderdaad vaker heeft gebeld. Dit is het geval. Ze maakt een notitie voor DWI met het verzoek terug te bellen. De ombudsman vraagt DWI of meneer na dit laatste terugbelverzoek is teruggebeld en wat de reden is dat meneer niet eerder is teruggebeld.	Ja	De budgetconsulent heeft meneer telefonisch gesproken op 21, 22 en 30 juni en vervolgens op 7, 21, 26 en 28 juli 2011. De budgetconsulent verklaart dat aan meneer op 22 juni is uitgelegd dat hij niet over zijn zorgtoeslag kan beschikken, omdat deze aangewend wordt ter aflossing van zijn schulden. De budgetconsulent verkeerde in de veronderstelling dat dit antwoord voldoende duidelijk was geweest en heeft ervan afgezien om meneer op 23 juni opnieuw terug te bellen. Achteraf bezien realiseert de budgetconsulent zich dat het beter was geweest als de klacht toch teruggebeld was.
<i>Terugbelverzoek</i> Op 23 juni belt een vrouw dat zij haar budgetconsulent wil spreken. Mevrouw heeft een 'bewijsbrief' van haar nodig, waarin staat dat zij onder budgetbeheer staat. Ze heeft namelijk een incassobrief gekregen van Intrum Justitia. Omdat het geen telefonisch spreekuur meer is bij FIBU³⁶, maakt de agent een terugbelverzoek voor mevrouw. De ombudsman vraagt DWI wanneer mevrouw is teruggebeld en of een en ander ertoe geleid heeft dat mevrouw een bewijs van inschrijving is gestuurd.	Ja	De budgetconsulent kan zich niet meer herinneren wanneer zij mevrouw heeft gesproken. Waarschijnlijk heeft de budgetconsulent dezelfde dag met mevrouw gesproken (volgens afspraak). De budgetconsulent heeft hiervan geleerd om in het vervolg alle contact in het computersysteem te registreren. Volgens de budgetconsulent heeft mevrouw binnen enkele dagen haar bewijs van inschrijving gekregen. Mevrouw heeft dit persoonlijk opgehaald.

³⁶ FIBU: de afdeling Financieel Budgetbeheer.

5.4 Ingang DBGA

Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

Bij DBGA is de afhandeling van vijf complexe vragen gevolgd. Alle calls zijn opgevolgd.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van de dienst
<i>Complexe vraag (Ombudsman:klacht)</i> Op 22 juni belt een man namens zijn moeder die in een verpleegtehuis woont. Hij heeft bezwaar gemaakt tegen een gecombineerde aanslag 2010 voor de periode oktober-december 2010. Zijn moeder woonde in die periode namelijk niet meer op het betreffende adres (zijn vader wel, maar die is in oktober 2010 overleden). Het bezwaar is ingediend op 5 april 2011. Hij heeft echter een betalingsregeling ontvangen op 15 juni 2011. De agent ziet in het systeem dat het bezwaar is ontvangen op 7 april 2011. Een ontvangstbevestiging is echter niet verstuurd. De agent zegt de man de behandeling van het bezwaar af te wachten. De ombudsman vraagt DBGA waarom er geen ontvangstbevestiging is verstuurd en of het bezwaar in behandeling is genomen.	Ja	Het bezwaarschrift is op 7 april 2011 ontvangen. Op 8 april is het bezwaar geregistreerd. Omdat het bezwaarschrift werd ingediend door een gemachtigde is het geautomatiseerd inboeken onderbroken en is het bezwaarschrift, in afwachting van de juiste machtiging, in de 'werkvoorraad uitval' terecht gekomen. Helaas is dit niet onderkend en dit had tot gevolg dat geen ontvangstbevestiging werd verzonden. Inmiddels is het bezwaarschrift ingeboekt en is alsnog een ontvangstbevestiging verzonden. Het bezwaarschrift is aan de juiste afdeling voorgelegd die nu het onderzoek naar de gronden van het bezwaar zal starten.
<i>Complexe vraag (Ombudsman:klacht)</i> Op 24 juni belt een man. Hij heeft een dwangbevel tot betaling van de combi-aanslag ontvangen. Hij ging ervan uit dat de belasting automatisch via maandelijkse afschrijvingen werd voldaan. Hij heeft twee keer eerder gebeld en toen kreeg hij te horen dat het geregeld was. De agent ziet in het systeem dat er geen automatische incasso staat aangevinkt. De man wil wel betalen maar kan het niet in één keer betalen. Hij wil graag een betalingsregeling. De agent verbindt de man door met DBGA voor een betalingsregeling. Na afloop van het telefoongesprek ontdekt de agent in het systeem dat de bankrekening door de man zelf in 2010 is opgeheven en dat er geen andere bankrekening is aangemeld. De ombudsman vraagt DWI wanneer en hoe het probleem van de man is opgelost.	Ja	Op 24 juni 2011 is door een medewerker van de afdeling Publieksservice een betalingsregeling afgesproken ingaande 1 juli 2011 voor 6 termijnen. We zien nu dat de eerste termijn, die eind juli moest zijn voldaan, (nog) niet is afgeboekt.
<i>Complexe vraag</i> Op 24 juni belt een vrouw over een aanslag met betrekking tot het jaar 2010. Op 4 april 2010 heeft zij tegen deze	Ja	Op 24 juni 2011 zijn op verzoek de duplicaat aanslaggegevens van de aanslag over het jaar 2011 verzonden door een

aanslag bezwaar gemaakt. Op 31 mei 2010 is zij verhuisd. Op 2 februari 2011 is er op het bezwaarschrift beslist. De agent ziet in het systeem dat er in 2011 ook een aanslag is opgelegd. Beller zegt die niet te hebben ontvangen en daarom kan zij dus ook niet in bezwaar gaan. De agent verbindt haar door met DBGA met het verzoek om een duplicaat aanslag naar beller te sturen. De ombudsman vraagt DBGA of een duplicaat aanslag naar mevrouw is gestuurd en of het nog mogelijk is voor mevrouw in bezwaar te gaan tegen de aanslag 2011.		medewerkster van de afdeling Publieksservice. Het bezwaar is op 3 augustus 2011 ingeboekt. Het bezwaar is niet ontvankelijk verklaard maar zal wel ambtshalve worden behandeld.
<i>Complexe vraag</i> Op 22 juni belt een vrouw dat zij een betalingsregeling heeft getroffen voor de gecombineerde aanslag van 2010 en voor de gecombineerde aanslag van 2011. Nu valt de vervaldatum van de laatste betalingstermijn van 2010 samen met de vervaldatum van de eerste betalingstermijn van 2011: beide dienen betaald te worden voor 31 juli 2011. Hetgeen betekent dat zij in een maand tijd twee betalingen zou moeten doen. Daar heeft zij het geld niet voor. Ze heeft niet voor niets een regeling getroffen. De agent ziet in het systeem niet of dit klopte en belt daarom DBGA en geeft de call door. De ombudsman vraagt DBGA hoe mevrouw verder is geholpen bij dit probleem.	Ja	Op 24 juni 2011 heeft een medewerkster van de afdeling Publieksservice telefonisch gesproken met mevrouw. De betalingsregeling is opnieuw opgevoerd ingaande augustus voor de gecombineerde aanslag 2011. Daarmee is het probleem van de overlappende termijnen voor mevrouw opgelost.
<i>Complexe vraag</i> Op 22 juni belt een vrouw dat zij een betalingsregeling wil treffen en duidelijkheid wil over verschillende betalingen. Ze snapt namelijk niet waarom er betalingen van haar rekening zijn geboekt. De agent kijkt in het systeem en vertelt de vrouw welke betalingen om welke reden zijn geboekt. De vrouw geeft aan hiervan geen correspondentie te hebben ontvangen. De agent belt DBGA om de betalingsregeling te treffen, deze wordt direct doorgevoerd en gaat per 1 juli in. De agent neemt de call terug en vertelt dat de vrouw binnen een week een bevestiging en acceptgiro zal ontvangen.	Ja	Op 22 juni 2011 wordt door een medewerkster van de afdeling Publieksservice een bevestiging van de afgesproken betalingsregeling opgemaakt en verzonden. In het bestand wordt een acceptgiro "klaargezet". Dit document wordt rond elke 15e van de maand geautomatiseerd aangemaakt en verzonden. In dit geval is de selectie gedaan op 18 juli 2011. Omdat de belastingplichtige niet heeft gewacht op de acceptgiro en zelf het bedrag heeft overgemaakt, is de acceptgiro verzonden met een nog openstaand bedrag. Dit bedrag was echter op 18 juli 2011 al op

Indien de acceptgiro niet ontvangen wordt, dient ze zelf voor eind juli de eerste termijn over te maken. De ombudsman vraagt DBGA wanneer mevrouw een bevestiging met acceptgiro gestuurd is.

de rekening van DBGA bijgeschreven.

5.5 Ingang WMO

Dienst Wonen Zorg en Samenleven (WZS)

Bij WZS zijn vijf terugbelverzoeken gevolgd. Een terugbelverzoek is half opgevolgd; de voicemail is ingesproken, maar niet duidelijk is of de beller antwoord heeft gekregen. De overige vier terugbelverzoeken zijn opgevolgd; er is contact gelegd en antwoord gegeven. Bij de telefonische ingang van WMO, worden vragen van bellers uitgezet per e-mail naar WZS. WZS antwoordt dan de agents van de WMO-helppdesk, die vervolgens het antwoord telefonisch aan de bellers terugkoppelen.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van de dienst
<i>Terugbelverzoek</i> Op 22 juni belt een vrouw, ze heeft geen formulier voor de verlenging voor PGB HbH³⁷ gehad. De agent kijkt in eerdere belregistraties van mevrouw. Op 4-2-2011 is haar verteld dat ze een verantwoording formulier zou ontvangen, waarin ze kon aangeven welk bedrag ze aan zorgverleners heeft besteed. Mevrouw zegt dit formulier niet te hebben ontvangen en ook heeft ze de beschikking niet gekregen waarin stond dat het PGB zou stoppen. De agent maakt een terugbelverzoek aan. De ombudsman vraagt DWZS of mevrouw is teruggebeld en of het formulier alsnog is toegestuurd.	Ja/Nee	Op 1 juli heeft de Wmo Helpdesk gebeld naar mevrouw. Omdat de Wmo Helpdesk geen gehoor kreeg, is haar voicemail ingesproken. Er bestaan geen verlengingsformulieren, dus van toezending daarvan was dan ook geen sprake. Cliënten kunnen zelf verlenging van hun PGB HbH aanvragen bij de MO Zaak (voorheen CIZ). In zowel het indicatiebesluit van de MO Zaak als in de beschikking van WZS staat tot wanneer een cliënt recht heeft op PGB HbH.
<i>Terugbelverzoek</i> Op 24 juni belt een man met de mededeling dat de safe van zijn scooter niet meer opengaat. Hierdoor kan hij geen kant meer op. De agent stuurt een e-mail naar WZS met het verzoek de leverancier te bellen en een afspraak met de man te maken. De man zal dan worden teruggebeld. De ombudsman vraagt WZS wanneer de man is teruggebeld en wanneer het probleem met de scootsafe is opgelost.	Ja	Meneer is op dezelfde dag – 24 juni – teruggebeld op verzoek van WZS door de firma Ergomedibouw. Op dezelfde dag – 24 juni – is de scootsafe in opdracht van WZS gerepareerd door Ergomedibouw.
<i>Terugbelverzoek (Ombudsman:klacht)</i> Op 24 juni belt een man, omdat hij sinds 4 mei niets meer vernomen heeft van 'WMO'. Hij heeft een verzoek ingediend voor een scooter voor zijn vader. Daarvoor moet eerst een aansluiting worden gecreëerd. Op 4 mei is er iemand langs geweest om de situatie te bekijken. De agent maakt een terugbelverzoek aan, de man wordt dan binnen twee	Ja	Op 24 juni heeft WZS de firma Electracom opdracht gegeven om binnen 2 werkdagen een afspraak te maken met meneer om het oplaadpunt zo spoedig mogelijk aan te leggen. Meneer is binnen 2 werkdagen teruggebeld door de firma Electracom. Er werd een afspraak gemaakt voor vrijdag 1 juli voor realisatie van een oplaadpunt. Meneer heeft van

³⁷ Persoonsgebonden budget voor Hulp bij Huishouding.

werkdagen teruggebeld door een bouwkundig medewerker. De ombudsman vraagt WZS wanneer de man is teruggebeld en wat de status is van zijn aanvraag.		WZS een beschikking d.d. 28 juni ontvangen. Op 1 juli is het oplaadpunt gerealiseerd.
<i>Terugbelverzoek</i> Op 30 juni belt de dochter van een vrouw. Er is een advies voor een kantelrolstoel van MO-zaak ontvangen, maar na twee weken nog geen aanvraagformulier. In de brief staat dat wanneer mevrouw na twee weken nog geen aanvraagformulier heeft ontvangen, ze met de Wmo-helpdesk kan bellen. De agent zegt dat het altijd drie weken duurt, dus mevrouw moet nog even geduld hebben. Belster dringt aan en zegt dat het spoed heeft, omdat haar moeder erg ziek is. De agent maakt een terugbelverzoek. De ombudsman vraagt WZS wanneer mevrouw is teruggebeld en of het formulier is verstuurd. Bovendien vraagt de ombudsman welke termijn juist is; die van twee of drie weken?	Ja	De dochter van mevrouw is op 6 juli teruggebeld. Het aanvraagformulier is op 5 juli opgestuurd. De termijn van 2 weken zoals in de brief vermeld is juist. In de instructies van WZS aan de Wmo-Helpdesk staat ook de termijn van 2 weken. De aan de Wmo Helpdesk geïnstrueerde termijn is tijdelijk 3 weken geweest als gevolg van een softwareprobleem in het automatiseringsproces. Na herstel van de software is de geïnstrueerde termijn weer aangepast naar 2 weken.
<i>Terugbelverzoek</i> Op 30 juni belt een vrouw. Zij heeft een advies van MO-zaak ontvangen, het betreft een indicatie voor Hulp bij Huishouding, maar ze heeft geen aanvraagformulier. De agent belt naar MO-zaak, de medewerkster heeft net zelf met de vrouw gesproken. De medewerkster legt de agent uit wat er aan de hand is: Cordaan zou de aanvraag doen voor de vrouw maar die ontvangt steeds geen aanvraagformulier van WZS. De agent maakt een terugbelverzoek aan. De ombudsman vraagt zich af wanneer mevrouw is teruggebeld en of Cordaan het formulier is gestuurd.	Ja	Mevrouw is op 1 juli teruggebeld door de Wmo- Helpdesk met de informatie dat ze contact kan opnemen met de MO Zaak. Mevrouw vroeg om de beschikking. De indicatie van de MO Zaak van 28 juni betreft een indicatiebesluit en is de beschikking. Het is niet terug te vinden of mevrouw telefonisch contact heeft opgenomen met de MO Zaak. Als zij dat gedaan heeft, dan is haar uitgelegd dat de indicatie ook de beschikking betreft. Van een aanvraagformulier was hier geen sprake.

5.6 Ingang GGD

Geneeskundige en Gezondheidsdienst

Bij de GGD is een complexe vraag gevolgd. Niet bekend is of deze is opgevolgd.

Vraag van de burger	Opgevolgd?	Antwoord van de dienst
<i>Complexe vraag</i> Op 1 juli belt een politieagente van politiebureau Bos en Lommer met de vraag of een formulier letselverklaring aangekomen is bij GGD. Ze wil ook weten of de persoon die voor letselverklaring bij GGD 'gekeurd' moest worden, is verschenen bij GGD. De agent van 14020 verbindt de politieagente door naar de afdeling forensische geneeskunde. De ombudsman vraagt de GGD of de politieagente antwoord heeft gekregen op haar twee vragen en of het formulier goed is aangekomen bij GGD. Verder vraagt de ombudsman of de GGD normaliter een ontvangstbevestiging stuurt bij binnenkomst van dergelijke formulieren. Tot slot vraagt de ombudsman of de betreffende persoon verschenen bij GGD.	Niet bekend	De vraag is niet te beantwoorden: het gesprek vond meer dan een maand geleden plaats. Er komen per dag 10 tot 20 gesprekken binnen. We gaan er van uit dat het om een formulier gaat uit juni. Deze worden na ca 1-2 maanden vernietigd. Het was vandaag niet meer traceerbaar. De GGD stuurt een letselbeschrijving naar de aanvrager (in dit geval het politiebureau Bos en Lommer). Op de 29e is een cliënt verschenen die gekeurd moest worden. Aanvrager is een agente van bureau Bos en Lommer. Het lijkt eropdat dit de desbetreffende persoon is.

5.7 Conclusie

De beantwoording van de vraag of een burger uiteindelijk antwoord heeft gekregen op zijn/haar vraag, kan als volgt in een tabel worden weergegeven:

Ingang Stadsdeel / Dienst	Aantal gevolgde calls	Burger heeft wel antwoord gekregen	Burger heeft half antwoord gekregen	Burger heeft geen antwoord gekregen	Niet bekend of burger (welk) antwoord heeft gekregen
<i>Ingang 4020</i>					
Std. Centrum	3		1	2	
Std. Noord	2	1	1		
Std. Oost	4	4			
Std. Zuid	5	3	1	1	
Std. West	1	1			
Std. Nieuw- West	1	1			
OGA	1			1	
DMB	1	1			
Cition	3	2			1
Stadstoezicht	1	1			
DPG	1	1			
<i>Ingang DWI</i>	7	5	2		
<i>Ingang DBGA</i>	5	5			
<i>Ingang WMO</i>	5	4	1		
<i>Ingang GGD</i>	1				1
Totaal	41	29	6	4	2

Het gaat, zoals gezegd, om zeer kleine aantallen dossiers per stadsdeel of dienst. Een gefundeerde algemene conclusie op basis van deze gegevens kan dan ook niet gegeven worden. Een redelijke indruk van de afhandeling van calls door de back-offices van stadsdelen en diensten geeft het echter wel.

Uit de 41 gevolgde calls is gebleken dat 29 bellers ook daadwerkelijk van het back-office een antwoord hebben gekregen op hun vraag. Zes bellers kregen maar een half antwoord, wat bijvoorbeeld inhoudt dat een burger een melding doet, deze melding is opgevolgd, maar terugkoppeling daarvan niet wordt gegeven. Vier van de bellers hebben geen antwoord gekregen en van twee van hen is het niet bekend.

Globaal bekeken is dit geen slechte score. Wel dienen hierbij de volgende kanttekeningen te worden geplaatst. Zo laten de gegevens in de tabel ten eerste niet zien wat de kwaliteit van het antwoord is. Dus bijvoorbeeld; *wanneer* heeft de beller een antwoord gekregen? Uit de voorbeelden per stadsdeel en dienst blijkt echter wel dat dit niet altijd tijdig is gebeurd. Ook is te lezen dat meerdere bellers al eerder hebben gebeld over hetzelfde. Zij hebben dan nu pas een antwoord gekregen. Tevens komt het voor dat geen ontvangstbevestiging is ontvangen, dan wel verstuurd. Verder geldt dat van de 41 calls minstens 11 daarvan duidelijke klachtelementen bevatten. Deze zijn echter, noch door het CCA noch door het back-office, als zodanig herkend en

behandeld. Tot slot zit er een dubbeling in de cijfers uit de tabel. Dat komt omdat drie gevolgde calls één en dezelfde vraag van één beller betroffen. De in de tabel hierboven onderstreepte cijfers, betroffen namelijk één vraag die voor beantwoording door het CCA eerst is doorgeschakeld naar OGA, toen is de beller vervolgens verwezen naar stadsdeel Noord en uiteindelijk is de vraag van de beller door DMB afgehandeld. Dit is overigens het enige geval waarbij de ombudsman heeft geconstateerd dat het feit dat de burger geen antwoord heeft gekregen op de vraag ligt in het handelen van het CCA; door verkeerd door te schakelen.

6. Reactie op bevindingen

reacties op bevindingen

reactie betrokken stadsdelen/diensten/bedrijven

De ombudsman heeft alle - in het kader van de volgdossiers betrokken - stadsdelen, diensten en bedrijven, gevraagd of de weergegeven feiten in hoofdstuk 5 juist zijn weergegeven.

DWI, WZS, DBGA, Dienst Stadstoezicht, DMB, OGA, GGD en de stadsdelen West, Oost, Noord hebben gereageerd. Voor zover relevant zijn hun opmerkingen in het rapport verwerkt.

reactie Dienst Facilitair Management

Het conceptrapport is, zonder de slotconclusie uit hoofdstuk 7, als verslag van bevindingen naar DFM gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. DFM heeft verscheidene opmerkingen gemaakt die hebben geleid tot tekstuele aanpassingen of aanvullingen. Deze zijn in de tekst van het rapport verwerkt of in voetnoten toegevoegd.

7. Conclusie "Wordt de burger goed bediend?"

Vooronderzoek

De ombudsman constateert met instemming dat, uit de gegevens die DFM heeft verstrekt, naar voren komt dat de dienst veel verbeteringen heeft doorgevoerd naar aanleiding van de aanbevelingen van de ombudsman uit het rapport van 2008. Deze ontwikkelingen hebben er toe geleid dat het huidige CCA niet meer het callcenter is zoals het dat was ten tijde van het onderzoek in 2008. Er staat nu een professionele organisatie die zichzelf continu meet en beoordeelt en toe is aan verdere verdiepingsslagen met betrekking tot de dienstverlening aan de burger. De evaluaties en de klachten van burgers maken duidelijk dat verdere verbeteringen vooral gezocht moeten worden in een betere samenwerking tussen het CCA en de back-offices van de diensten en stadsdelen. Of een burger uiteindelijk een snel en juist antwoord krijgt op zijn vraag hangt immers af van een goed samenspel tussen die twee.

Naar aanleiding van het vooronderzoek komt de ombudsman tot de conclusie dat de meerwaarde van een onderzoek naar het CCA niet ligt in een onderzoek naar het functioneren van het CCA op zich, maar in een onderzoek naar het functioneren van de samenwerking tussen het CCA en de back-offices van de stadsdelen en gemeentelijke diensten en of op basis daarvan de burger goed wordt bediend. De ombudsman kwam daarmee tot de volgende onderzoeksvragen:

- ▶ Ondersteunen de back-offices het CCA bij het zo goed mogelijk bedienen van de burger?
- ▶ Welke zaken zou het CCA kunnen doen voor de burger als ze daarin worden ondersteunt door de back-offices?
- ▶ Bedienen de back-offices de burger goed op basis van wat zij doorkrijgen van het CCA?

▶ Ondersteunen de back-offices het CCA bij het zo goed mogelijk bedienen van de burger?

Uit de cijfers van de meegeluisterde calls komt duidelijk naar voren dat er veel ruimte voor verbetering is met betrekking tot de ondersteuning die de back-offices het CCA bieden. De ombudsman constateert de volgende knelpunten:

Bereikbaarheid back-offices is zorgelijk

Op de eerste plaats dient de bereikbaarheid van de back-offices verbeterd te worden. De percentages bij "back-office bereikbaar" in dit rapport geven aan of de agent *iemand* van het back-office heeft kunnen bereiken, lang niet altijd was het echter mogelijk de juiste afdeling of de juiste ambtenaar te bereiken. Indien gemeten zou zijn of de juiste persoon of afdeling door de agent bereikt was, dan waren de percentages volgens de ombudsman flink lager uitvallen. Dit is zorgelijk. Indien een afdeling of ambtenaar in het geheel niet bereikbaar was, is het de ombudsman opgevallen dat agents vaak via omwegen proberen in ieder geval toch iemand van het back-office te bereiken. Er wordt dan via het secretariaat of via een andere afdeling geprobeerd een ingang bij het back-office te krijgen. Vooral bij 14020 is dit het geval, omdat de agents zelf geen terugbelverzoeken mogen aanmaken voor de burger en de back-offices dit wel kunnen doen. In dit kader is ook het doorschakelen van telefoons bij afwezigheid een duidelijk aandachtspunt voor alle back-offices.

Het back-office van DWI scoort het slechtst op bereikbaarheid. Het back-office was vaker (in het geheel) onbereikbaar dan bereikbaar. Gesteld kan worden dat DWI dan ook het hardst aan de weg moet gaan timmeren. Te meer omdat bij DWI-telefoontjes geldt dat slechts doorverbonden wordt met het back-office indien een burger al eerder heeft gebeld met dezelfde vraag, maar niet is teruggebeld. Indien in dat geval het back-office ook nog eens onbereikbaar is, moet een burger onevenredig lang op een antwoord wachten.

De GGD scoort op bereikbaarheid van het back-office relatief het beste.

Bij de ingangen I4020, DBGA en WMO is de bereikbaarheid van het back-office ook zeker een aandachtspunt. De percentages bij 'het back-office is in het geheel onbereikbaar' zijn zorgelijk.

Vriendelijkheid en behulpzaamheid van back-office kan beter

Bij het overnemen van een call of ruggespraak komt het volgens agents met name bij een aantal back-offices van I4020, zoals stadsdeel Centrum en de Dienst Persoons- en Geoinformatie, en bij het back-office van DWI geregeld voor dat het back-office onvriendelijk is of zich niet behulpzaam opstelt. De ombudsman en zijn onderzoekers hebben tijdens het meeluisteren meerdere malen hun wenkbrauwen gefronst over de wijze waarop agents te woord worden gestaan. Bij de ombudsman is de indruk ontstaan dat de back-offices in het algemeen zich niet voldoende beseffen hoe veel werk de agents verzetten bij het CCA en waar zij zich voor gesteld zien. De percentages laten zien dat bij alle ingangen, behalve de GGD, het merendeel van de calls door de agents zelf wordt afgedaan. Dat zijn allemaal vragen die het back-office niet eens meer bereiken. De ombudsman heeft bovendien geconstateerd dat de agents op een zeer professionele en behulpzame manier met de vragen van burgers omgaan. Er is hen er alles aan gelegen de vraag juist en tijdig te beantwoorden. Indien de kennisbank niet eenduidig is, wordt gekozen voor het houden van ruggespraak en in tweede instantie wordt pas het verzoek gedaan om overname van de call. De agents zien zich daarbij geconfronteerd met een vaak slecht bereikbare back-office met bovendien een negatief-kritische houding. Die houding is volgens de ombudsman volkomen onterecht. De ombudsman heeft dan ook de indruk gekregen dat de back-offices de werkzaamheden van het CCA niet op waarde schatten en dat hierin nodig geïnvesteerd dient te worden.

Handelen back-office vaak oorzaak voor de vraag

Uit de cijfers is gebleken dat bij alle telefonische ingangen, behalve de GGD, een flink deel van de calls voorkomen had kunnen worden, indien het back-office anders gehandeld had. Zo had bij de de ingang van DBGA maar liefst de helft van het aantal ingekomen calls voorkomen kunnen worden, indien het back-office geen fouten in het proces had gemaakt en had gezorgd dat het proces niet te lang duurde. Bij vragen die binnenkomen bij de Wmo-helpdesk had twaalf procent (van de 33 calls) voorkomen kunnen worden door het back-office, indien de informatieverstrekking vooraf beter was geweest. Nog eens twaalf procent van de calls had voorkomen kunnen worden als gezorgd was dat de burger een antwoord had gekregen. Een verbetering van dit laatste percentage ligt, gezien de huidige afspraken tussen het CCA en WZS, meer op de weg van de call-centeragents dan op de weg van het back-office. De agents zijn immers verantwoordelijk gesteld voor het terugbellen van de burger.

Bij de ingang van DWI komt duidelijk naar voren dat het back-office moet gaan investeren in het nakomen van afspraken, met name het tijdig terugbellen van de burger is een groot aandachtspunt.

Bij I4020 kan gesteld worden dat het back-office door een betere informatieverstrekking vooraf en het nakomen van afspraken een flink aantal calls zouden kunnen voorkomen.

Bij de ingang van de GGD kunnen de vragen praktisch niet voorkomen worden. Hier kunnen verschillende interpretaties aan gegeven worden. Het is echter de indruk van de ombudsman dat dit z'n oorzaak vindt in de informatieve aard van de vragen.

Gebruik kennisbank (altijd) voor verbetering vatbaar

Over het algemeen kan gesteld worden dat de kennisbank goed gebruikt wordt door alle agents van het CCA. De percentages waarin de kennisbank niet gebruikt wordt zijn zeer laag. Gezien het feit dat geen gebruik van de kennisbank kan leiden tot verkeerde informatieverstrekking en veel ongemak of vervelende consequenties voor burgers, is structurele aandacht voor het gebruik ervan noodzakelijk. Dat geldt ook voor de inhoud van de kennisbank, die continu actueel moet worden gehouden. De indruk bestaat echter bij de ombudsman dat hier dagelijks hard aan

gesleuteld wordt. Wel zou het goed zijn als de agent die aangeeft dat een antwoord niet in de kennisbank te vinden is, of dat de verkeerde informatie in de kennisbank staat, hier ook een persoonlijke terugkoppeling van krijgt.

Klachtherkenning bij zowel CCA, als bij back-office niet optimaal

Tijdens het meeluisteren heeft de ombudsman geconstateerd dat de agents een klacht niet altijd als zodanig herkenden. Om hoeveel van de 524 gesprekken het hier gaat, is niet gemeten. Bij de 41 gevolgde calls, ging het in ieder geval om 11 gesprekken die volgens de ombudsman als klacht herkend en behandeld hadden moeten worden. Dit wekt de indruk dat de klachtherkenning bij de agents, zowel als bij de back-offices nog niet op orde is. Naar aanleiding van de aanbevelingen van het rapport in 2008 is al flink in de klachtherkenning van de agents geïnvesteerd door DFM. De agents krijgen in hun opleiding allemaal de cursus klachtherkenning (SH: Gecheckt bij DFM, nog geen reactie). De ombudsman is van mening dat structurele aandacht, gedurende de gehele loopbaan van de agent, noodzakelijk is. Dat geldt ook voor de gevallen waarin een doorverwijzing naar de Gemeentelijke Ombudsman van toepassing zou zijn.

► Welke zaken zou het CCA kunnen doen voor de burger als ze daarin worden ondersteunt door de back-offices?

Uit de cijfers blijkt dat er veel ruimte bestaat voor verbetering van de afhandelpercentages van de callcenter-agents zelf. Dit geldt vooral voor de ingang van de GGD, 14020 en de WMO-helppesdesk.

De agents bij de GGD kunnen bijna geen vragen zelf beantwoorden. Dit hangt samen met de vakinhoudelijke aard van de vragen. Dit zou verbeterd kunnen worden door meer informatie in de kennisbank op te nemen, de agents anders op te leiden, iemand van het back-office van de GGD op het callcenter te plaatsen en toegang te verschaffen tot het systeem van het back-office voor het maken van afspraken voor vaccinaties en de Soa-poli. Nu kost dat de burger geld. De reden daarvoor is de ombudsman niet duidelijk. De ombudsman constateert dat de wijze waarop de ingang van de GGD nu ingeregeld is, geen toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening aan de burger. De afspraken die gemaakt zijn met de GGD dienen nodig te worden herzien.

Bij de WMO-helppesdesk geldt dat veel vragen zelf afgedaan zouden kunnen worden als agents zouden beschikken over de juiste formulieren. Veel vragen die binnenkomen bij deze helppesdesk betreffen immers aanvragen voor bepaalde formulieren. Verder is het de ombudsman opgevallen dat agents de vragen van de burger per e-mail aan het back-office dienen te richten, waarna zij het antwoord per e-mail terug ontvangen en dan zelf het antwoord weer door dienen te bellen naar de burger. Deze werkwijze komt de ombudsman niet logisch voor. Het zou meer voor de hand liggen indien het back-office de burger zelf terugbelt over het antwoord, aangezien de burger allerlei tegenvragen kan hebben in dat gesprek, die het back-office dan direct kan beantwoorden. Bij 14020 geldt momenteel vooral de beperking dat de agents niet in de systemen van de stadsdelen en diensten kunnen om de status van een aanvraag of verzoek te bekijken of om een afspraak te maken. De agents bij 14020 zijn zo goed als 'blind' waar het gaat om inzage in de systemen van de back-offices. De ombudsman realiseert zich dat de back-offices veelal met andere systemen werken en ontsluiting daarvan technisch gezien ingewikkeld zal zijn. Toch zou per aangesloten back-office de mogelijkheid tot meer inzage bekeken moeten worden, wil de telefonische ingang 14020 een grotere toegevoegde waarde hebben voor de dienstverlening aan de burger. Daarbuiten is het de ombudsman niet duidelijk waarom agents geen terugbelverzoeken mogen maken voor de stadsdelen, zelfs niet indien de burger aangeeft al eerder gebeld te hebben. Meermalen heeft hij tijdens het meeluisteren geconstateerd dat de agent een burger, die voor de zoveelste keer belde, weer 'met een kluitje het riet in moest sturen' omdat de agent geen gehoor kreeg bij het stadsdeel, of omdat de wachtrij te lang was. Van de burger wordt dan gevraagd het zelf later nog eens te proberen. Dit komt de ombudsman onredelijk voor.

► Bedienen de back-offices de burger goed op basis van wat zij doorkrijgen van het CCA?

Hiervoor is al gezegd dat de back-offices beter om moeten gaan met terugbelverzoeken die zij ontvangen van het CCA. Verder is voor beantwoording van deze vraag van belang de gegevens die op basis van de gevolgde calls zijn verkregen. Een goed gefundeerde algemene conclusie op basis van de gegevens van slechts 41 gevolgde calls, waarbij het ook nog eens gaat om slechts enkele calls per dienst, stadsdeel of bedrijf, is moeilijk te geven. Een redelijke indruk van de afhandeling van calls door de back-offices van stadsdelen en diensten geeft het echter wel. Van de 41 bellers naar het CCA, hebben 29 bellers ook daadwerkelijk van het back-office een antwoord gekregen op hun vraag. Zes bellers hebben maar een half antwoord gekregen, wat bijvoorbeeld inhield dat een burger een melding doet, de melding is opgevolgd, maar terugkoppeling daarvan niet wordt gegeven. Vier van de bellers hebben geen antwoord gekregen en van twee van hen is het niet bekend. Globaal bekeken lijkt dit wellicht geen slechte score. Toch dienen hierbij een aantal kanttekeningen te worden geplaatst. Zo laten de gegevens in de tabel niet zien wat de kwaliteit van het antwoord is. Dus bijvoorbeeld; *wanneer* heeft de beller een antwoord gekregen? Uit de inhoud van de gevolgde calls blijkt echter wel dat dit niet altijd tijdig is gebeurd. Ook is te lezen dat meerdere bellers al eerder hebben gebeld over hetzelfde. Zij hebben dan nu pas, in tweede of latere instantie, een antwoord gekregen. Tevens valt het de ombudsman op dat het veel voorkomt dat geen ontvangstbevestiging is ontvangen, dan wel verstuurd. De ombudsman constateert op basis van het voorgaande dat er nog veel ruimte bestaat voor verbetering in de afhandeling van vragen van burgers door de back-offices. In het algemeen kan op basis van deze gegevens gesteld worden dat duidelijk is dat een burger die naar het CCA belt, via welke telefonische ingang dan ook, niet altijd verzekerd is van een tijdig en juist antwoord op zijn vraag van het back-office.

Slotsom: Wordt de burger goed bediend?

De ombudsman stelt voorop dat Antwoord een hoog bestuurlijk ambitieniveau heeft, zeker voor de bestuurlijk complexe en verbrokkelde gemeente Amsterdam. De ombudsman constateert dat het huidige CCA niet meer het callcenter is zoals het dat was ten tijde van het onderzoek in 2008. Er staat nu een zeer professionele organisatie die toe is aan verdere verdiepingsslagen met betrekking tot de dienstverlening aan de burger. Dit lukt het CCA echter niet zonder de volledige inzet van alle aangesloten back-offices: *“Van je collega moet je het (maar) hebben”*.

Het voorgaande in onderlinge samenhang beschouwd, komt de ombudsman tot de slotsom dat de samenwerking tussen de back-offices en het CCA op verschillende vlakken nog sterk verbeterd moet worden. Indien hierin geïnvesteerd gaat worden, door het CCA, maar vooral door de back-offices, zal dit de dienstverlening aan de burger ten goede komen. Nu dient de vraag of de burger goed bediend wordt nog beantwoord te worden met een voorzichtig: *“Het kan beter”*.

8. Aanbevelingen

Algemeen

Contact Center Amsterdam:

1. Verbeter de samenwerking met de back-offices door onder meer: a) meer inzicht te geven in de werkzaamheden van het CCA door de medewerkers met klantcontacten van back-offices mee te laten luisteren op het CCA en b) verbetermanagers structureel in te zetten om knelpunten in de samenwerking te bespreken en op te lossen;
2. Breng in kaart wanneer de registratie van klantcontact een toegevoegde waarde heeft en kom in samenwerking met het back-office tot een systeem waarin deze informatie voor zowel het back-office als het CCA toegankelijk is;
3. Bekijk, indien een dergelijk systeem al voorhanden is op het back-office, de mogelijkheden om deze klant- informatie te ontsluiten naar het CCA;
4. Schenk structurele aandacht aan het up to date houden en zo snel mogelijk actualiseren van informatie in de kennisbank, vraag hiervoor 'commitment' van de back-offices;
5. Maak de training klachtherkenning een structureel onderdeel van de ontwikkeling van een agent;
6. Neem in de kennisbank op wanneer doorverwijzing naar de Gemeentelijke Ombudsman plaats moet vinden;
7. Bewaak een deugdelijke terugkoppeling naar de agent die aangeeft dat een antwoord niet of verkeerd in de kennisbank staat;
8. Zorg dat het CCA geen 'doorverbindcentrale' wordt; rechtstreekse contacten met ambtenaren dienen mogelijk te blijven.

Alle back-offices stadsdelen, diensten en bedrijven:

9. Maak de organisatie bewust van het feit dat hoe beter de organisatie zelf functioneert, hoe minder vragen er bij het CCA binnenkomen en hoe minder telefoontjes het back-office zelf krijgt;
10. Geef informatie voor de kennisbank tijdig en accuraat door aan de redactie van het CCA;
11. Verbeter de bereikbaarheid van de afdelingen en medewerkers door onder meer: a) telefoons door te schakelen bij afwezigheid en b) op de intranetsite "zoek een collega" vrije dagen aan te geven;
12. Ontwikkel werkprocessen om contacthistorie met burgers bij te houden en deze informatie te ontsluiten naar het CCA;
13. Train de medewerkers met klantcontacten structureel in klachtherkenning.³⁸

Ingang 14020

Contact Center Amsterdam:

14. Kom tot de afspraak met de back-offices om terugbelverzoeken aan te maken, met name indien een burger aangeeft al eerder gebeld te hebben;
15. Zorg voor meer inzage in de systemen van de back-offices, met name voor het bekijken van de status van verschillende aanvragen en voor het maken van afspraken;
16. Installeer een wachttoon indien burgers in de wacht worden gezet.

Back-offices 14020:

17. Stuur op een behulpzame en vriendelijke opstelling van de medewerkers ten opzichte van de callcenter- agents;
18. Zorg dat callcenteragents warm kunnen overdragen, doordat de medewerkers eerst het verhaal van de agent aanhoren voordat ze een call overnemen;

³⁸ Zie noot 13, p.25.

19. Maak duidelijke werkafspraken tussen Cition en het CCA over in welke gevallen de agents moeten verwijzen naar de mogelijkheid van bezwaar en in welke gevallen doorverbonden dient te worden met Cition. Maak bovendien direct contact met de bezwaarafdeling van Cition mogelijk.

Ingang DWI

Back-office DWI:

20. Stuur op het tijdig nakomen van terugbelverzoeken;
21. Stuur op een behulpzame en vriendelijke opstelling van uw medewerkers ten opzichte van de callcenter- agents;
22. Maak het Jongerenloket beter bereikbaar voor callcenteragents;
23. Houd informatie in het systeem accuraat bij, zodat deze informatie ook voor agents zichtbaar is;
24. Informeer het CCA bij aanstaande ontwikkelingen tijdig, zodat het CCA daarop kan anticiperen.

Ingang DBGA

Contact Center Amsterdam:

25. Laat callcenter-agents het treffen van betalingsregelingen voorbereiden;
26. Zorg ervoor dat agents die in de wachtrij komen te staan bij DBGA, de call van de burger terug kunnen nemen zonder de plaats in de wachtrij te verliezen.

Back-office DBGA:

27. Stuur strakker op het adequaat versturen van ontvangstbevestigingen;
28. Zie af van het duale telefoonnummerbeleid dat nu gehanteerd wordt, waardoor burgers het risico lopen meerdere malen doorgeschakeld te moeten worden;
29. Ontsluit informatie over de status van een verzoek tot kwijtschelding naar het CCA.

Ingang Wmo

Contact Center Amsterdam:

30. Peil de behoefte bij agents met betrekking tot voorlichting op het moment dat wet- en regelgeving verandert.

Back-office WZS:

31. Verbeter de werkafspraken met het CCA; laat het back-office de burger zelf terugbellen met een antwoord en sta ruggespraak en doorverbinden met het back-office toe bij complexe vragen;
32. Ontsluit informatie via het systeem naar het CCA, zodat agents meer vragen zelf af kunnen handelen;
33. Geef de agent die een feedbackmail heeft gestuurd met betrekking tot informatie in de kennisbank een persoonlijke en tijdige terugkoppeling.

Ingang GGD

Contact Center Amsterdam:

34. Zorg voor de nodige deskundigheid van callcenter-agents die calls voor de GGD aannemen;
35. Laat agents doorvragen naar de reden dat een burger een afdeling wil spreken om verkeerd doorverbinden te voorkomen;
36. Verbind warm door, zodat duidelijk is of het back-office bereikbaar is;
37. Stel een hanteerbare telefoonlijst van afdelingen en medewerkers van de GGD op.

Datum : 12 december 2011
Rapportnummer: RA111648
Pagina : 78/80

Back-office GGD:

38. Herpositioneer de klantcontacten met de GGD en laat deze via het CCA lopen;
39. Verschaf het CCA toegang tot het afsprakensysteem voor vaccinaties en de Soa-poli. Verbind geen kosten aan het maken van een afspraak.
40. Laat het aparte telefoonnummer voor de Soa-poli vervallen.

Bijlage

Gespreksformulier				
1.	Wat is de vraag/klacht/melding?		...	
2.	Kreeg telefonist de vraag helder?		☐ Ja ☐ Zo nee, waarom niet?	
3.	Is de vraag/klacht/melding interessant om te volgen naar het back-office? Svp aankruisen wat van toepassing is NB: vooral bij voldossiers belangrijk om de vraag/klacht/melding helder te formuleren en <u>vraag 4 en 5</u> goed in te vullen		☐ Nee ☐ Ja omdat: 1. het betreft een complexe vraag: a) inhoudelijk complex of b) betreft meerdere diensten of c) antwoord niet te halen uit de kennisbank 2. het betreft een klacht 3. het betreft een melding 4. het betreft een (spoed)terugbelverzoek	
4.	Gegevens beller NB: Laat aan de agent weten dat je even de tijd nodig hebt om deze gegevens juist te noteren. (We hebben toestemming wat meer tijd van de agent te vragen.)		Voornaam: Achternaam: Straat: Postcode:	
5.	Over welke instantie gaat het?		Dienst/stadsdeel EN afdeling:	
6.	Hoe is de vraag beantwoord?		☐ Zelf antwoord gegeven zie a ☐ Doorverbonden zie b ☐ Terugbelverzoek zie c ☐ Doorverwezen zie d ☐ Ruggespraak zie e ☐ Burger belt zelf later terug	
a.	b.	c.	d.	e.
Indien geen gebruik gemaakt van de kennisbank, graag aangeven waarom niet	Was het BO direct bereid de call over te nemen? Graag toelichting.	Graag aangeven wat de reden is dat een terugbelverzoek wordt gemaakt.	Wat is de reden van doorverwijzing? Naar welke instantie?	Ruggespraak ☐ Intern ☐ Extern (BO): Hoe verliep de externe ruggespraak?
		☐ Persoon op de BO was niet bereikbaar en/of ☐ BO was niet bereikbaar ☐ Het betreft een werkafspraken met het SD/ dienst. ☐ Overig: ...		☐ Vriendelijk/niet vriendelijk ☐ Behulpzaam/ niet behulpzaam ☐ Overig: ...
7.	Wat is het antwoord? (Alleen in te vullen indien het een voldossier betreft.)			
8.	Had de vraag/ call volgens jou voorkomen kunnen worden?		☐ nee, omdat ... Ja, want vraag is veroorzaakt: ☐ Door onduidelijke informatieverstrekking vooraf; ☐ Doordat de back office afspraken (zoals terugbellen) niet is nagekomen; ☐ Doordat de burger niets meer gehoord heeft (geen terugkoppeling naar burger); ☐ Doordat er fouten zijn gemaakt in het proces; ☐ Doordat het proces lang duurt; ☐ Doordat het proces zelf erg onduidelijk is voor de burger; ☐ Door iets anders, namelijk... ..	

Datum : 12 december 2011
Rapportnummer: RA111648
Pagina : 80/80

9.	Had de agent zelf de call kunnen afdoen indien hij beschikte over bijvoorbeeld: - toegang tot het systeem van diensten of stadsdelen - formulieren - ...	☐ Niet mogelijk omdat ... ☐ Ja als: ...
<u>Ruimte voor overige opmerkingen</u> (Wellicht zijn werkinstructies niet duidelijk/efficiënt? Zijn er andere zaken die opgevallen zijn?)		