

Themasessie Raad

Digitale –en telefonische dienstverlening, 8 mei 2025



Programma:

1. Telefonische bereikbaarheid
2. Digitale dienstverlening
3. Toekomstige ontwikkelingen
4. Dialoog



Presentatie onderzoek telefonische dienstverlening





Aanleiding Telan-onderzoek

- 2023-2024: Implementatie Bellen met Teams:
 - Vervanging technisch verouderde Alcatel-telefooncentrale
 - Plaats- en tijdsafhankelijk bereikbaar
 - Beschikbaarheidsinformatie via Outlook
 - Managementinformatie
- Eind 2024: Onderzoek naar telefonische bereikbaarheid



Aanpak Telan-onderzoek

- Onderzoeks- en adviesbureau klantbeleving
- Objectief onderzoek naar de telefonische dienstverlening
- Periode: 7 oktober t/m 13 december 2024
- 1740 benaderingen
 - 40 naar KCC – kwaliteit gespreksvoering
 - 1700 naar medewerkers/belgroepen - bereikbaarheid
- Tijdens kantooruren van de gemeente



Resultaten Telan-onderzoek

Kwaliteit gespreksvoering KCC

Het Klant Contact Center scoort positief in het onderzoek als we kijken naar de kwaliteit van de gespreksvoering.

Ze scoren goed bij het:

1. zelf direct afhandelen van een vraag
2. Vakbekwaamheid
3. de inwoner zijn verhaal laten vertellen en
4. de vraag of de beller is geholpen.

Complimenten aan het KCC!



Resultaten Telan-onderzoek

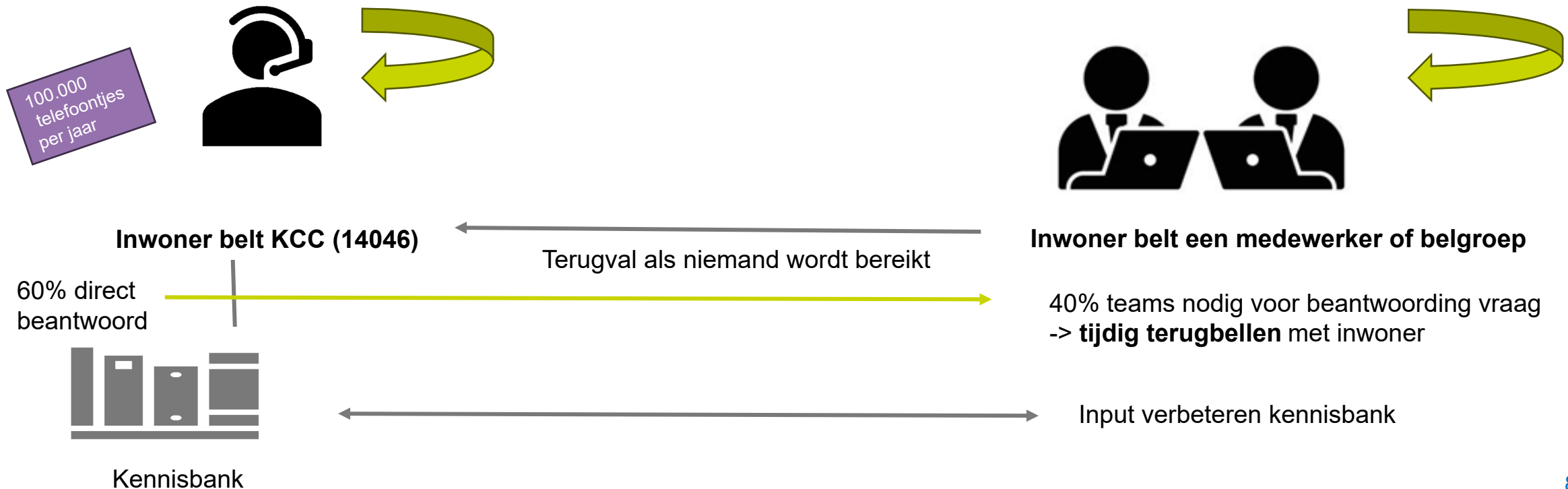
Primaire bereikbaarheid KCC

Telan: De snelheid van beantwoording van de telefoon door KCC kan beter. De oplossing moet gezocht worden in een betere bereikbaarheid van de tweede lijn.



Telefonische bereikbaarheid

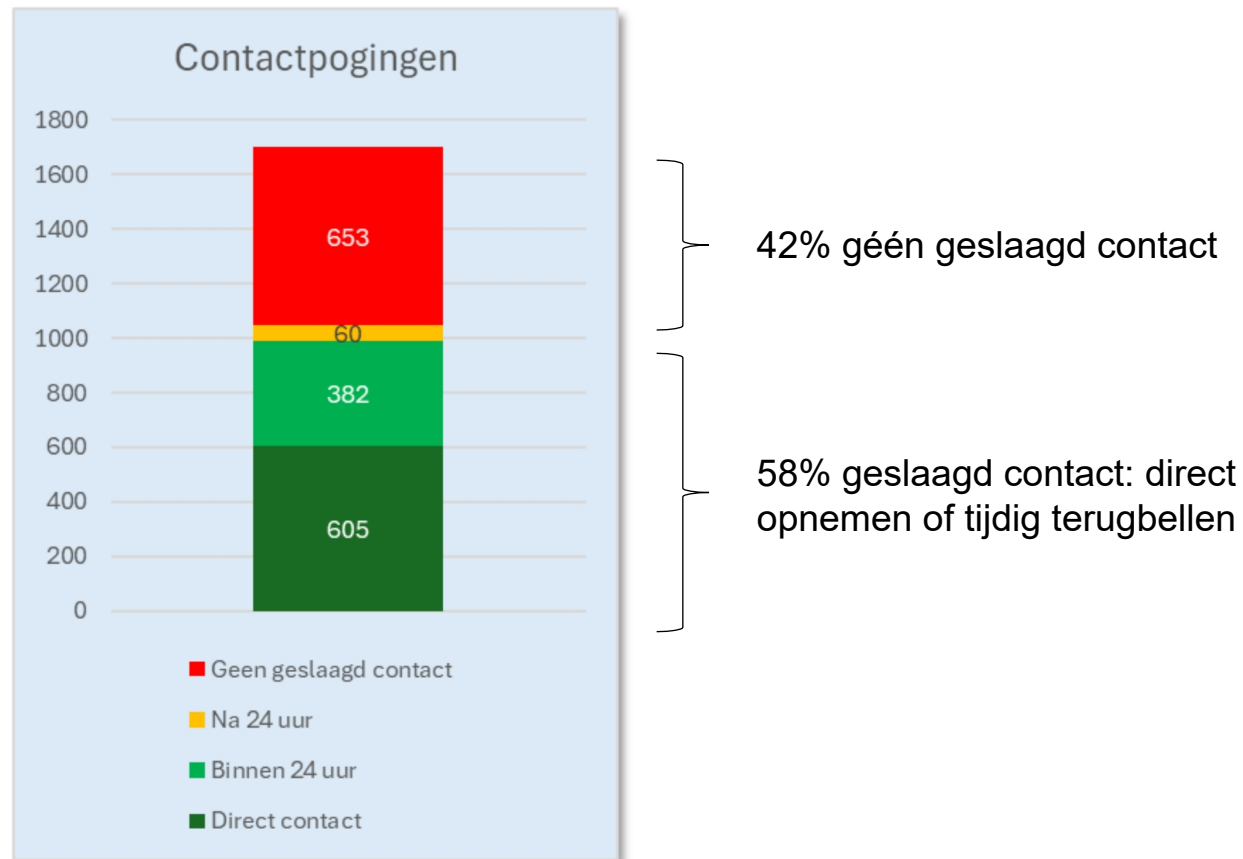
Samen werken in een dienstverlenende organisatie





Resultaten Telan-onderzoek

Bereikbaarheid van de Teams





Werkgroep telefonische bereikbaarheid

De werkgroep ondersteunt de teams:

- Teamanalyse & teampresentatie
- Bewustwording
- Instructies
- Signalering knelpunten & aanjagen doorontwikkeling
- Delen voortgang & managementinformatie

Analyse per
team

Strategie bepalen
met teammanager

Uitvoering met
medewerkers in
het team

Monitoren en
sturen



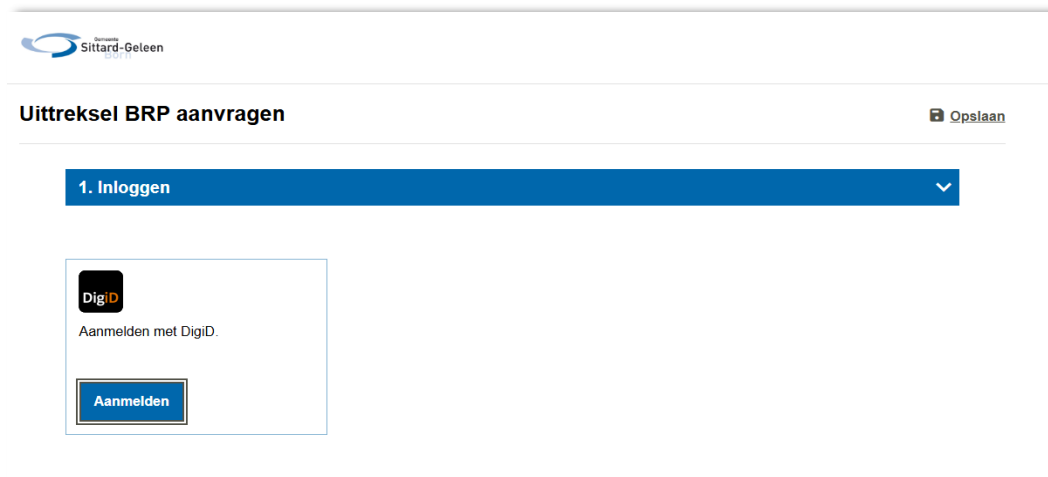
Digitale dienstverlening



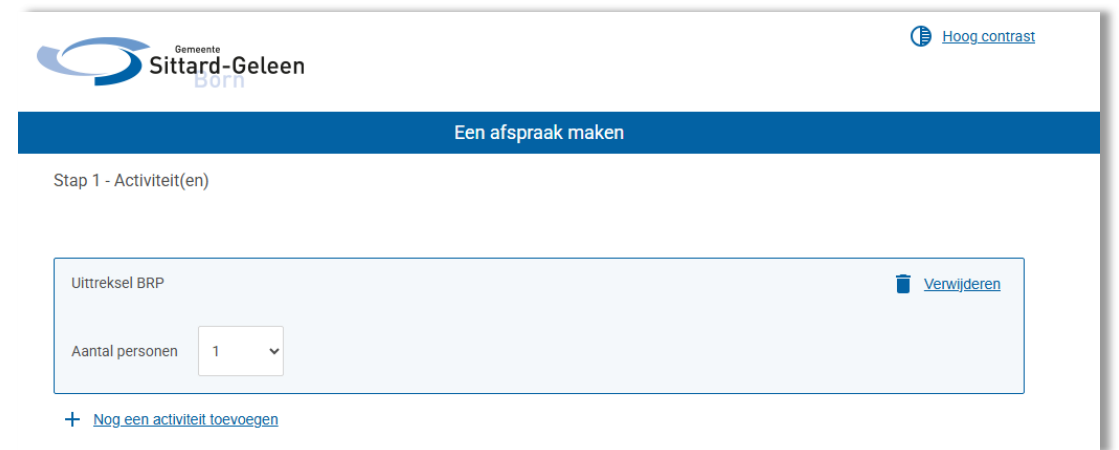
The screenshot shows the home page of the Sittard-Geleen website. At the top left is the logo for Gemeente Sittard-Geleen. To the right of the logo is a navigation bar with links for 'Mijn Sittard-Geleen', 'Zoeken', and a 'Menu' button. Below the navigation bar is a large blue banner with the text 'Waar kunnen we mee helpen?'. Underneath the banner is a search bar with the placeholder text 'Zoeken...'. Below the search bar are four buttons with arrows pointing right: 'Iets melden', 'Verhuizing doorgeven', 'Paspoort en ID-kaart', and 'Afspraak maken'. The background of the page features a photograph of a statue in a park.



The screenshot shows the user profile page of the Sittard-Geleen website. At the top left is the logo for Gemeente Sittard-Geleen. To the right of the logo is the text 'vidar.'. Further right is the text 'Ingelogd bij DigiD' and a 'Uitloggen' button. Below the header is a navigation bar with links for 'Home', 'Mijn aanvragen', 'Aanvragen die u zelf nog niet heeft afgerond', 'Mijn gegevens', and 'Contact'. The main content area is divided into two sections. The left section is titled 'Mijn aanvragen' and contains the text 'Bekijk hier hoe het ervoor staat met de aanvragen die u al heeft gedaan. Op deze pagina kunt u ook documenten toevoegen aan uw aanvraag.' and a link 'Naar mijn aanvragen >>'. The right section is titled 'Mijn gegevens' and contains the text 'BSN: 155741676', 'Naam: K. Brouns', 'Geboortedatum: 15-1-1980', 'Adres: Morgensterstraat 10, 6133VK Sittard', and a link 'Naar mijn gegevens >>'. The background of the page is white.



The screenshot shows the 'Uittreksel BRP aanvragen' page of the Sittard-Geleen website. At the top left is the logo for Gemeente Sittard-Geleen. To the right of the logo is the text 'Hoog contrast'. Below the header is a navigation bar with links for 'Home', 'Mijn aanvragen', 'Aanvragen die u zelf nog niet heeft afgerond', 'Mijn gegevens', and 'Contact'. The main content area is titled 'Uittreksel BRP aanvragen' and contains a 'Opslaan' button. Below the title is a section titled '1. Inloggen' with a dropdown arrow. Underneath is a box containing the DigiD logo, the text 'Aanmelden met DigiD.', and a button labeled 'Aanmelden'.



The screenshot shows the 'Een afspraak maken' page of the Sittard-Geleen website. At the top left is the logo for Gemeente Sittard-Geleen. To the right of the logo is the text 'Hoog contrast'. Below the header is a navigation bar with links for 'Home', 'Mijn aanvragen', 'Aanvragen die u zelf nog niet heeft afgerond', 'Mijn gegevens', and 'Contact'. The main content area is titled 'Een afspraak maken' and contains a section titled 'Stap 1 - Activiteit(en)'. Underneath is a box containing the text 'Uittreksel BRP' and a 'Verwijderen' button. Below the box is a dropdown menu labeled 'Aantal personen' with the value '1'. At the bottom of the page is a link '+ Nog een activiteit toevoegen'.



Gebruik digitale kanalen (2024)

Bezoekers website:	550.000 (=)
Aantal ingevulde e-formulieren:	24.000 (+26%)
Aantal online afspraken:	20.500 (+64%)





E-formulieren

100+ formulieren



Toegankelijk!

Meest gebruikte formulieren:

Aangifte verhuizing | Contactformulier | Uittreksel BRP



Mijn.sittard-geleen.nl

Persoonlijke internetpagina:

- Status volgen
- Bijlagen bekijken en downloaden
- Eigen gegevens bekijken
- Extra bijlagen toevoegen
- Tussentijds opslaan





Mijn Sittard-Geleen



Vertalen



Zoeken

Online Dienstverlening Sittard-Geleen

Hoe werkt dat?





Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WEMVB):

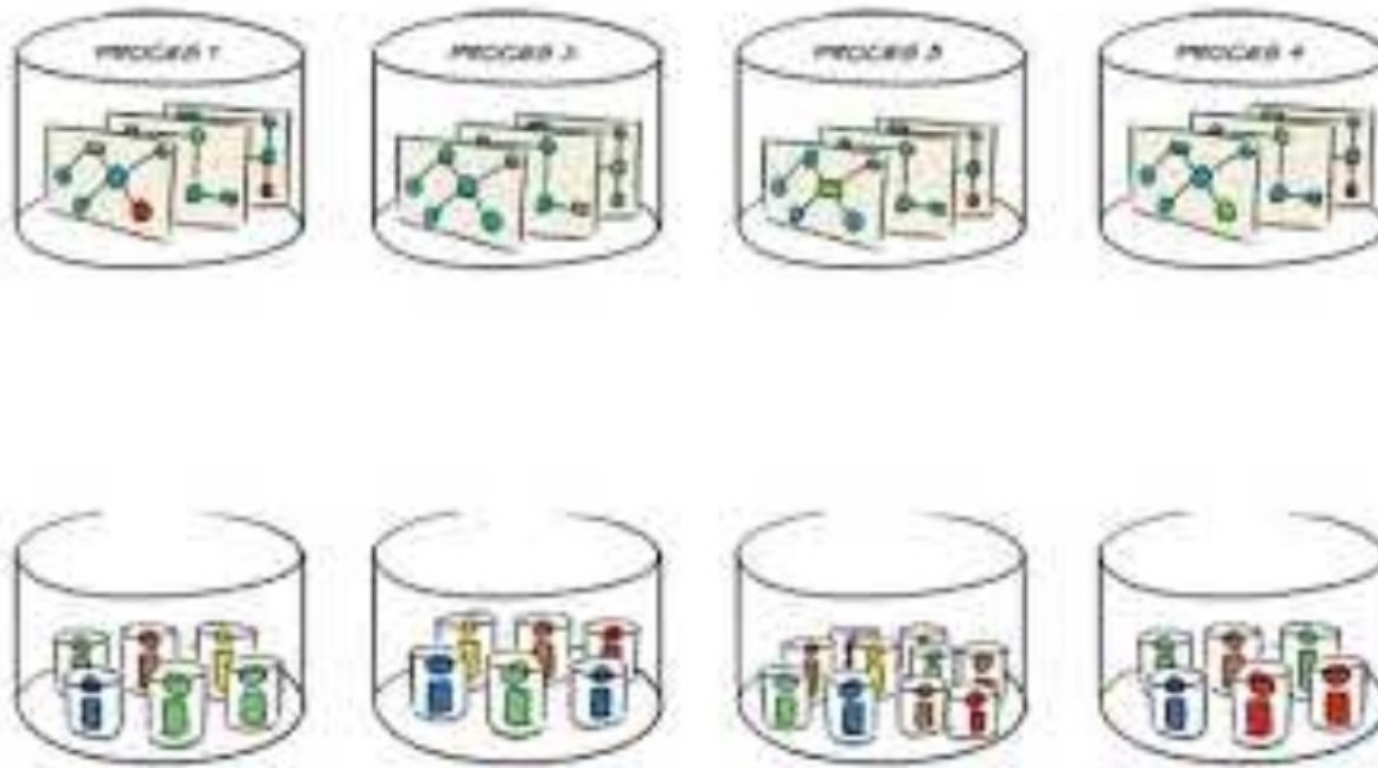
- Heeft als doel om de communicatie tussen burgers, bedrijven en de overheid te vereenvoudigen.
- Burgers en bedrijven krijgen het recht om officiële berichten digitaal naar de gemeente te sturen.
- De dienstverlening wordt toegankelijker en efficiënter, en sluit beter aan bij de moderne, digitale samenleving.

Aanvragen | Besluiten | Klachten | Zienswijzen



Moderne digitale dienstverlening







Doelen Omnichannel/ MijnServices

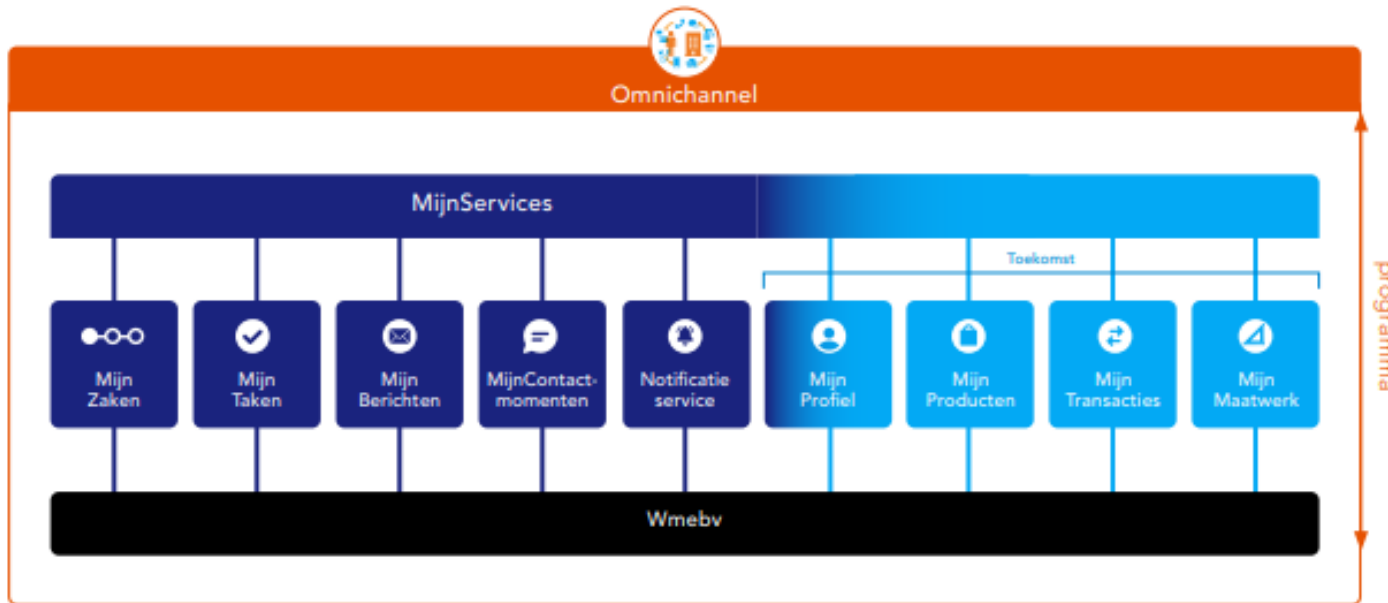
- Goede klantbeleving
- Minder onnodig klantcontact
- Meer tijd voor klantcontact waar nodig
- Versterking inclusie
- Eenduidige communicatie

**Mensen zijn daarbij
het vertrekpunt en niet
de organisatie van de
overheid!**



Wat kunnen we er straks mee?

- Klant centraal – track & trace
- Productenpagina – parkeervergunning, uitkering
- Samenwerkfunctionaliteit – berichten
- Ontwikkelen samen met andere gemeenten



Drie projecten: MijnZaken, Samenwerkende portalen en Wmebv



Stappenplan

Werk toe naar een naadloze klantreis met MijnServices





Hoe doen we dat?



We bouwen aan onze digitale infrastructuur



➤ **MijnOmgeving (traditioneel)**



Het fundament is gelegd

- Haven (technische omgeving)
- Open Zaak
- Objecten API
- GZAC
- Open Klant
-



Veel staat op de planning of is in onderzoek

- KISS (Klant Interactie Systeem)
- NotifyNL
- Common Ground MijnOmgeving (NL Portal)

