

Plan van Aanpak Telefonische Bereikbaarheid

Doelstelling

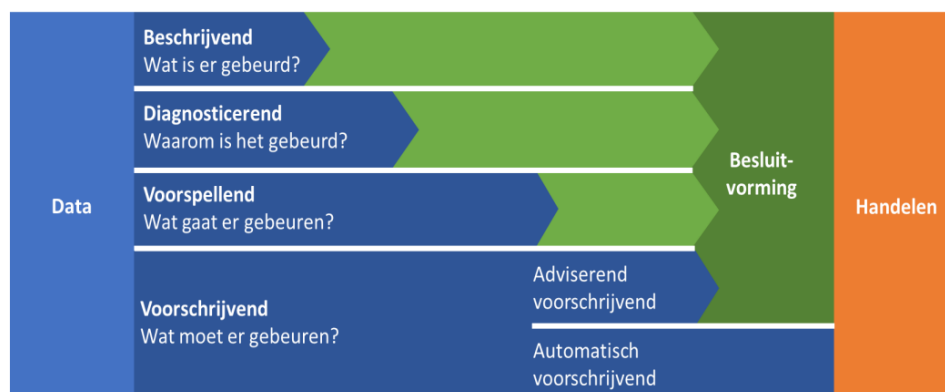
Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Specifiek de telefonische bereikbaarheid.

Dit is één van de beloftes uit de Nota Excellente Dienstverlening. Op dit moment wordt de servicenorm van terugbellen binnen 2 werkdagen niet gehaald. Slechts in 64% van de gevallen. Daarnaast moeten er samenwerkingsafspraken gemaakt worden over de bereikbaarheid van de vak afdelingen.

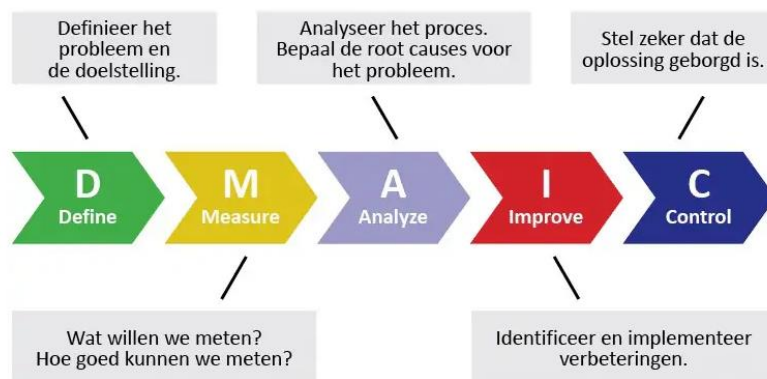
Huidige situatie

In eerder beleid is gesteld dat het KCC 80% van de klantvragen direct beantwoord. In de praktijk is gebleken dat dit niet realistisch is, omdat een groot deel van de klantvragen specialistisch van aard is. Zeker nu er meer wordt gedigitaliseerd zal dit ook in de toekomst zo blijven. Eenvoudige, standaardvragen zullen namelijk steeds meer digitaal afgehandeld worden. Voor specialistische vragen moet de gemeente bereikbaar blijven. Daarom blijft de bereikbaarheid van de vak afdelingen van belang. Echter moet een teveel aan administratie voor de vak afdelingen ook voorkomen worden. Het eerder gemaakte beleid dat het KCC 80% van de vragen direct beantwoord zal dus moeten komen te vervallen. Dat maakt dat er een nieuwe visie nodig is, omdat zowel de vak afdelingen als het KCC vastlopen in de gestelde servicenormen, de verscheidenheid aan systemen en kanalen en de “knip” tussen 1^e lijn vragen en 2^{de} lijn klantvragen welke niet helder gedefinieerd is.

Daarbij is het ook nodig om dienstverleningsnormen op te stellen op basis van klantbehoeftes. Hier kan vervolgens op gemeten en gestuurd worden via servicenormen. Zo wordt er outside-in verbeterd en heeft dit direct effect op de klanttevredenheid. De klantbehoeftes blijken uit het Klant Tevredenheid Onderzoek, klachten, Klant in Focus, Quick Scan Lokale Democratie etc. Een voorbeeld van een dienstverleningsnorm is “snelle reactie”, waarbij via de servicenorm van 2 werkdagen gestuurd wordt op de doorlooptijd. Verder is er aandacht nodig voor de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Dienstverlening. De Serious Game Dienstverlening is hier een kick-off in geweest. Dit richt zich op houding & gedrag en gezamenlijke afspraken. Wat is gastgerichtheid? Hoe neem je de telefoon op? Welke afspraken zijn er over bereikbaarheid? Dit verankeren in een overzicht voor de organisatie en bij de onboarding van nieuwe medewerkers is nodig. Tot slot kunnen er stappen gemaakt worden in het data gestuurd werken. De volgende afbeelding geeft dit goed weer:



Qua data Telefonische Bereikbaarheid zit de gemeente Rijswijk vooral in de beschrijvend fase. In de gesprekken met de vak afdelingen wordt meer bekend over de diagnose. Hoewel in veel gevallen de oorzaakanalyse nog gebaseerd is op aannames. Met de implementatie van het nieuwe KCS wordt de data eenvoudiger en regelmatig aangeleverd. Ook worden de klantvragen geregistreerd. Hierdoor kunnen we komen tot een diagnose gebaseerd op feiten en dus verbetermogelijkheden. Dit leidt tot een beheerst proces en is het startpunt voor het continu verbeteren op basis van LEAN:



Reeds behaalde resultaten

Onderstaande resultaten zijn behaald sinds de implementatie van de Nota in 2017:

- Terugbrengen van de wachttijd bij het KCC van 30 minuten naar rond de 2 minuten
- Investering in bezetting van het KCC
- Investering in opleidingen voor KCC medewerkers
- Aanbesteding van een nieuw Klant Contact Systeem (KCS)
- Bewustzijn over ketensamenwerking en bereikbaarheid via de Serious Game Dienstverlening

Nog te behalen resultaten

1) Afspraken bereikbaarheid vak afdelingen:

- Definiëren van de knip 1^e en 2^{de} lijns vragen
- Bereikbaarheid vanuit het KCC: Wie? Hoe?
- Openstellen en bijwerken outlook agenda
- Optimaliseren van de kanalen en sturing
- Afspraken afhandelen van terugbelverzoeken
- Afspraken vastleggen en delen met de teams

2) Nieuwe visie Bereikbaarheid

- Ontwikkelen van dienstverleningsnormen
- Herijken servicenormen
- Ontwikkelen basisprincipes Dienstverlening

3) Implementatie nieuw KCS

4) Behalen servicenormen

5) Continu verbeteren

- Data gestuurd werken

Samenloop met andere projecten

Er zijn een aantal andere projecten in de organisatie die raken aan de bereikbaarheid. Dit zijn Hybride werken, de aanbesteding van de nieuwe telefooncentrale en Domein Zaakgericht Werken. Het is daarom van belang dat er verbinding wordt gelegd met deze projecten.

Risico's

- Het beleid Hybride Werken ontwikkelen zonder afstemming met Publieke Dienstverlening. Het risico is dat medewerkers onbereikbaar zijn wanneer er flexibel gewerkt wordt. Hybride werken zou vrijheid kunnen geven aan medewerkers om hun uren naar eigen behoefte in te vullen. Door bijvoorbeeld in de avonden te werken en niet in de middag. Het risico hiervan is dat de medewerkers tijdens kantooruren in de middag niet bereikbaar zijn voor klanten. De bereikbaarheid voor onze inwoners daalt daarmee nog verder. In het beleid Hybride Werken zullen hier duidelijke regels over gemaakt moeten worden om dit te voorkomen.
- Geen sturing vanuit de Domeinmanagers. Het effect hiervan is dat de vak afdelingen dienstverlening niet als een verantwoordelijkheid beschouwen en er geen aandacht en prioriteit aan geven. Hierdoor zal de bereikbaarheid niet verbeteren. Kortom: sturing is nodig.
- Onvoorziene maatschappelijke ontwikkelingen of drukte waardoor de prioriteit elders nodig is. Effect is uitfasering in tijd en de beoogde verbeteringen niet gerealiseerd kunnen worden. Het is van belang dat het GMT de prioriteit blijft geven aan dit onderwerp.
- Technische problemen bij de implementatie van het nieuw KCS en/of de nieuwe telefooncentrale. Effect is mogelijk tijdelijke verminderde bereikbaarheid van het KCC en de vak afdelingen. Ook data over die periode is dan mogelijk niet betrouwbaar. De Technisch Projectleider en Informatie zullen nauw samen moeten werken om dit te voorkomen.

Activiteiten

Acties	Wie?	Start	Afgerond	Kosten/capaciteit
Samenwerkingsafspraken vak afdelingen	Adviseur PDV ism vak afdelingen	April 2022	Augustus 2022	nvt
Optimaliseren van de kanalen en sturing	Adviseur PDV ism vak afdelingen	Mei 2022	Doorlopend	nvt
Routing 14070	Teamleider KCC	Afhankelijk van implementatie nieuwe telefooncentrale		
Implementatie nieuw KCS	Teamleider KCC ism technisch projectleider	April 2022	3 ^{de} kwartaal 2022	Begroting PDV
Nieuw visie bereikbaarheid	Adviseur PDV	Juni 2022	September 2022	nvt
Communiceren beleid bereikbaarheid	Adviseur PDV ism Communicatie	September 2022	November 2022	nvt
Behalen servicenormen en continu verbeteren	Adviseur PDV ism vak afdelingen	September 2022	Doorlopend	nvt

Vervolg

Over de tussentijdse voortgang wordt gerapporteerd aan de Manager PDV. In juni 2022 wordt het GMT geïnformeerd over de uitkomsten van de gesprekken met de vak afdelingen en vervolgstappen. Wanneer besluitvorming noodzakelijk is zal deze voorgelegd worden.

Er wordt verbinding gelegd met de projectleiders van Hybride Werken, Domein Zaakgericht Werken en de nieuwe telefooncentrale. Mochten hier beslissingen in moeten worden genomen, dan wordt dit aan het GMT voorgelegd.