



Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van: Ons kenmerk: 789178
Uw kenmerk: Contact: Martijn Wols
Bijlage(n): Doorkiesnummer: 51787
E-mailadres: m.wols@barorganisatie.nl
Datum: 06 juni 2023

Betreft: Resultaten bereikbaarheid Klantcontactcentrum (KCC)

Geachte raadsleden,

INLEIDING

Afgelopen jaar hebben wij bij het KCC geïnvesteerd in een goede bereikbaarheid voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. In deze brief brengen we u op de hoogte van het resultaat van deze inspanning.

KERNBOODSCHAP

In 2022 is de gemiddelde telefonische wachttijd van enkele minuten teruggebracht richting de halve minuut. De meeste inwoners spreken binnen een minuut een collega met kennis van zaken.

TOELICHTING

Om een goede bereikbaarheid te kunnen realiseren namen we een aantal maatregelen. Onder andere door de inzet van methoden om de toestroom van telefoontjes beter te voorspellen kunnen we de bezetting daarop aanpassen (forcecasting – week 22 t/m 46). Daarnaast hebben we halverwege het jaar (week 29) een nieuw telefonisch keuzemenu in gebruik genomen. Tijdens het wachten horen inwoners voor hen relevante informatie en worden zij geïnformeerd over onze online kanalen, zoals bijvoorbeeld de gemeentelijke website. Ook hebben we een flexibele schil van uitzendkrachten ingericht om afwezige collega's te kunnen vervangen (week 26). Tot slot volgen collega's uit de flexibele schil een vernieuwd inwerktraject, waardoor zij relatief vlug met ervaren krachten meedraaien (week 30).

CONSEQUENTIES

Inwoners worden vaker direct bij hun eerste contactpoging geholpen. Gemiddeld handelt KCC dagelijks zo'n 60 telefoongesprekken af.

VERVOLG

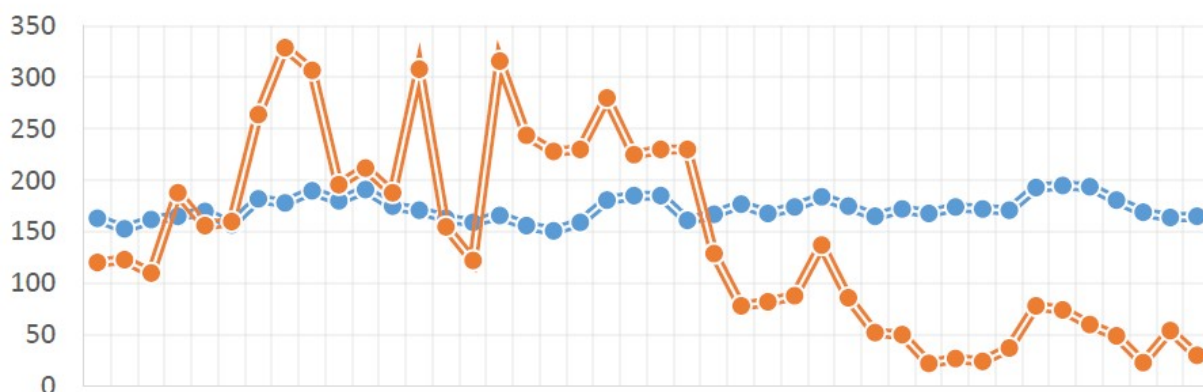
De ontwikkelingen in de organisatie hebben ook invloed op de medewerkers van het KCC. Toch hebben we de ambitie om deze goede resultaten ook in de nieuwe organisatie vast te houden. De bezetting in fte voor dienstverlening die na de ontvlechting overkomt is hiervoor niet toereikend. In het raadsvoorstel "Vorming ambtelijke organisatie" is rekening gehouden met extra capaciteit om de kwetsbaarheid te verminderen.



BIJLAGEN

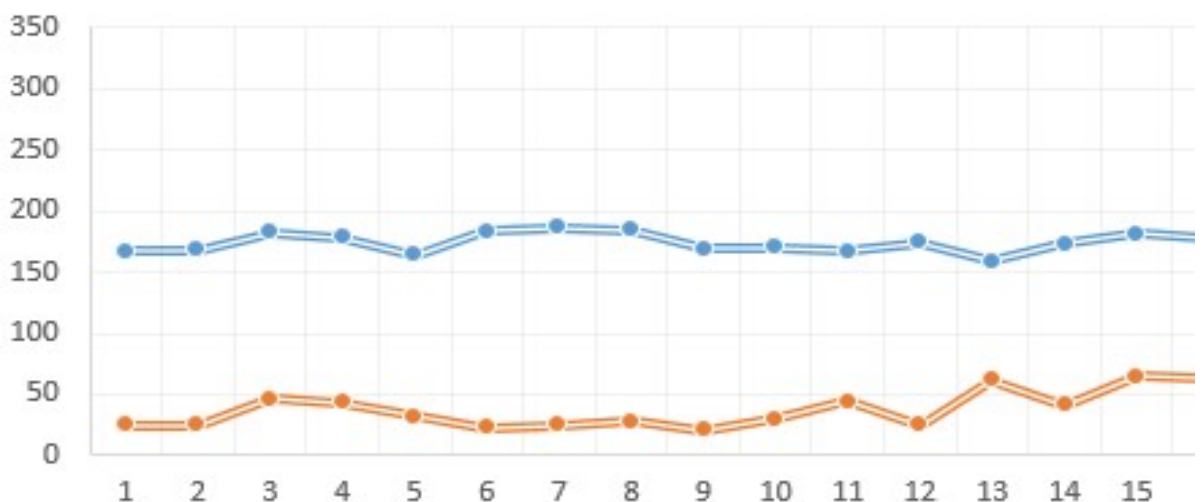
Wachttijden, gesprekstijden KCC – 2022

KCC1 - WACHTTIJD EN GESPREKSTIJD



Wachttijden, gesprekstijden KCC – 2023 (tm week 19)

KCC1 WACHTTIJD EN GESPREKSTIJD



Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris a.i., de burgemeester,

Vincent Florijn

drs. Jolanda de Witte