



Gemeenteraad Midden-Groningen

Contactplein

Datum: 19 juli 2018

Verzenddatum:

Uw kenmerk:

Zaaknr.:

Behandeld door: Karla Greven

Contactgegevens: Karla.Greven@midden-groningen.nl

Onderwerp: Informatie-avond Dienstverlening 16 juli 2018

Inleiding

Maandag 16 juli jl. hebben wij gesproken over het eerste half jaar dienstverlening in Midden-Groningen. Gezien de betrokkenheid van de Raad en de energie en tijd die de Raad in dit onderwerp steekt sturen wij u deze memo. Hierbij gaan wij in op de ontwikkeling van het programma Dienstverlening en op de gestelde vragen over het Contactplein.

Het programma Dienstverlening

In het vervolg op “Samen kom je verder, Kompas voor de nieuwe gemeente Midden-Groningen”, heeft de Stuurgroep Herindeling medio 2016 het Dienstverleningsconcept vastgesteld.

De kern van dit Dienstverleningsconcept is dat onze inwoners, bedrijven en instellingen/organisaties altijd centraal staan in wat we als gemeente doen. Er wordt een programmaplan voorbereid waarin we het thema dienstverlening vanuit de “ZIJ”-kolom van het organisatieontwikkelproces zullen uitwerken. Centrale thema's daarbij zijn

- het Contactplein
- van Buiten naar Binnen
- van Binnen naar Binnen (interne dienstverlening)
- E-dienstverlening (aan dienstverlening gerelateerde digitalisering).

Het programma heeft als doelen het organisatiebrede klantbewustzijn te vergroten, waar nodig vanuit een procesmatige benadering duidelijk positioneren van front- en backoffices binnen de gemeentelijke organisatie om de klantenvraag optimaal te kunnen beantwoorden en het ontwikkelen en introduceren van instrumenten om de klanttevredenheid permanent te kunnen monitoren.

Vooruitlopend op de programmatische aanpak is medio 2018 een Taskforce in het leven geroepen. Doel van deze Taskforce is zich te krijgen op het aantal lopende casussen, deze te gebruiken om met direct betrokkenen inzicht te verkrijgen in de procesgang en daarmee organisatiebreed het klantbewustzijn te vergroten en tot de eerste procesverbetervoorstellen te komen. Een van de opdrachten aan de Taskforce is om ervoor te zorgen dat op iedere melding, vraag en klacht per



omgaande door de gemeente gereageerd wordt d.m.v. een ontvangstbevestiging. Dit is nu nog niet eenduidig geregeld en voldoende geborgd. Hieraan wordt een hoge prioriteit toegekend. Naar verwachting zal het programma in het laatste kwartaal van 2018 organisatiebreed starten.

Het kennisniveau van de medewerkers van het Contactplein

- **Scholing**

Scholing van medewerkers gebeurt in de Contactplein Academy, de interne school van het Contactplein. In avondsessies worden allerlei onderwerpen behandeld om de algemene kennis van de medewerkers te verhogen. Dit is een doorgaand proces, geen herindelingsactiviteit.

Om inhoudelijk goed op IBOR-gerichte vragen te kunnen inspelen werkt nu een voormalig medewerker van IBOR nu op het Contactplein. Deze medewerker weet veel van de betreffende vraagstukken en deelt de kennis met medewerkers. Hij vormt een brug tussen techniek en dienstverlening.

- **Gebiedskennis**

Een paar maanden geleden is met Marketing Midden-Groningen afgesproken dat alle Contactpleinmedewerkers mee gaan met de bustour Midden-Groningen die zij organiseren. Dit om het gebied beter te leren kennen. Omdat zulke activiteiten de dienstverlening in de weg zitten proberen wij dit te plannen op een zaterdag.

- **Beschikbare kennisdragers**

Het Contactplein beschikt over een kennisbank voor zaken die langdurig actueel zijn en een nieuwsbrief voor meer vluchtige zaken. Die nieuwsbrief heeft iedere medewerker tijdens het werk openstaan want hij wordt gedurende dag zo vaak als nodig verversd. De nieuwsbrief is het communicatiemiddel op de afdeling. Dat gebeurt niet per mail omdat er teveel part-timers werken. Bovendien zou dit gepaard gaan met veel produktiviteitsverlies.

Digitale dienstverlening/website

Alle opmerkingen zijn bij Communicatie en Taskforce onder de aandacht gebracht.



Bereikbaarheid van het Contactplein

- **Servicelevel**

De bereikbaarheid van Midden-Groningen is stabiel en aantoonbaar rond de 80%-85% (in de oude gemeenten was dit 55%-60%). Dat betekent dat 80% tot 85% van de bellers binnen 20 seconden te woord gestaan wordt. 15%-20% van de bellers wacht wat langer. 80% binnen 20 seconden is een gangbaar servicelevel in het bedrijfsleven. Een organisatie die beter presteert is bijvoorbeeld 112. Daar wordt 100% van de bellers binnen 20 seconden te woord gestaan. Aan het servicelevel hangt een kostenplaatje: hoe hoger het level, hoe meer medewerkers, hoe meer kosten. Het Contactplein kan ieder gewenst servicelevel leveren. Er is nu gekozen voor een gangbaar level en daar zit Midden-Groningen iets boven. Dat heeft als gevolg dat niet iedere beller binnen 4 belsignalen iemand spreekt. Incidentele klachten daarover zijn geen indicatie dat het niet goed geregeld is.

Als de bereikbaarheid in de ogen van inwoners slecht is, dan stijgt het aantal na korte wachttijd verbroken gesprekken. Dit is in callcenter omgevingen een bekend fenomeen. Daarvan is bij ons Contactplein geen sprake. Er zijn weinig tot geen verbroken gesprekken.

Er wordt niet meer gewerkt met doorkeuzemenu's (kies 1 voor...) en dat wordt door inwoners erg gewaardeerd.

Er is tijdens openingstijden altijd iemand uitgeroosterd voor beantwoording op Social Media en Chat.

- **Bereikbaarheid bij bijzonderheden**

Indien nodig worden extra mensen ingezet. Deze komen vanuit een vaste pool bij een detachingsbureau. Omdat zij minder uren dan anderen werken op het Contactplein is het mogelijk dat deze medewerkers iets minder goed op de hoogte zijn van Midden-Groningen zaken. Over de klus waarvoor ze ingezet zijn, is wel maximaal gebriefd. Meer maximaal geschoolde medewerkers inzetten is mogelijk. De consequentie daarvan is dat de kosten omhoog zullen gaan en de efficiency zal afnemen.

In controle

Om de bereikbaarheid te kunnen garanderen wordt ruim van te voren gekeken naar het normale aantal telefoontjes dat die maand, op die dag en op dat dagdeel verwacht wordt. Hiervoor wordt



ook de bedrijfsvoeringskalender gebruikt waarop bijzonderheden van interne klanten vermeld staan die gaan zorgen voor meer telefoonverkeer. Er wordt zoveel mogelijk geprobeerd onverwachte zaken te voorkomen door in de organisatie te vragen om mailingen en dergelijke te melden. Het rooster voorziet in een planning per persoon per kanaal en een kostenoverzicht. Leegloop van uren wordt hiermee voorkomen, de inzet is maximaal efficiënt. Bijzonderheden die invloed hebben op het servicelevel worden in een logboek gezet. Zo kunnen afwijkingen van het servicelevel verklaard worden. Hiervan gaat een groot leereffect uit, zodat de bezetting een volgende keer nog beter afgestemd kan worden.

Doorlooptijd Burgerzaken

Burgers kunnen op 3 locaties terecht. Het servicelevel voor afspraken voor Burgerzakenproducten is 5 werkdagen. Hoe flexibeler mensen zijn m.b.t. de locatie waar ze geholpen kunnen worden, hoe meer keuze ze qua dag en tijd hebben. Per locatie wordt een paar keer dag gekeken hoe vraag en aanbod in de afsprakenkalender zich verhouden. Indien nodig worden bezetting en/of openingstijden aangepast. Kortom, een flexibele benadering.

Leren van signalen

Door een andere manier van organiseren op het Contactplein kunnen veel meer signalen de organisatie ingebracht worden. Ieder ochtend vindt een korte briefing plaats waarin besproken wordt wat actueel is en wat dit voor het Contactplein en de interne organisatie betekent. Dit kan b.v. gaan om gebiedsregisseurs, wethouders, raad en teams en individuele medewerkers. Die signalen gaan over wat er speelt en hoe dit buiten wordt ervaren, maar ook over bereikbaarheid, terugbelverzoeken en opvolging van meldingen/vragen en klachten.

Klanttevredenheidsmetingen

In het najaar wordt gestart met klanttevredenheidsmetingen. Daarbij wordt niet alleen verteld wat er gedaan wordt, maar wordt dit ook met cijfers onderbouwd.

Feedback, al dan niet gevraagd, is altijd welkom om blijvend te kunnen werken aan het hoge streefniveau.

Alle overige punten die zijn besproken, zijn doorgezet naar relevante organisatie-onderdelen.