

Onderwerp Voortgang KCC Groningen

Steller G.I.J. Smit

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 24 Bijlage(n) 0

Ons kenmerk DI 13.4045661

Datum - 5 DEC 2013 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Jaarlijks informeren wij u over de voortgang van de ontwikkelingen op gebied van publieke dienstverlening. De rapportage van 2012 heeft u in uw vergadering van 6 juni 2013 vastgesteld. De rapportage van 2013, inclusief vooruitblik naar 2014, wordt momenteel voorbereid en zal u via de reguliere weg bereiken. Echter, gezien de actualiteit rond het Klantcontactcentrum (KCC) hebben wij gemeend u via deze brief een tussenrapportage over de vorming van dat KCC te doen toekomen.

Deze rapportage bevat drie onderdelen die vanuit dienstverleningsperspectief relevant zijn: de afronding van de KCC-reorganisatie, de aanstaande opening van het Harm Buitenplein en de start van 14 050. Tenslotte zullen we, naar aanleiding van een aantal opmerkingen in de commissie F&V van 6 november 2013, stilstaan bij de wijze waarop we het gemeentelijk KCC vorm denken te geven.

De vorming van het KCC, fase 1

Het traject van de reorganisatie KCC nadert zijn einde; ongeveer 30 medewerkers afkomstig van de diverse gemeentelijke inbelpunten verhuizen naar het gemeentelijke KCC. Daarmee wordt de eerste mijlpaal in de KCC-vorming bereikt: van 17 publieke telefoonnummers naar één nummer: 14 050. In de volgende fase gaan we het KCC uitbreiden: dan worden uiteindelijk alle publieke nummers bij 14 050 ondergebracht en zal het KCC ook voor de andere kanalen (post, email, balie, chat, social media) de enige ingang zijn, waar dat mogelijk en wenselijk is.

De opening van het gebouw aan het Harm Buitenplein

Een belangrijke mijlpaal is de opening van het gebouw aan het Harm Buitenplein op 2 december. Naast onderdelen van SOZAWE en Iederz

verhuizen ook onderdelen van RO/EZ naar dit pand, inclusief de balies. Ook het belastingloket verhuist naar het Harm Buitenplein, alsmede het eerder genoemde KCC- telefonie. Hiermee ontstaan feitelijk twee grote publiekslocaties: Kreupelstraat en Harm Buitenplein.

14 050

Wij gebruiken 14 050 al sinds 1 januari 2012 voor een drietal publieksnummers, zonder daar veel ruchtbaarheid aan te hebben gegeven. In het eerste kwartaal van 2014 zullen we de gemeentelijke communicatie-campagne over 14 050 opstarten. Deze wordt, gevolgd door een landelijke campagne in de loop van 2014.

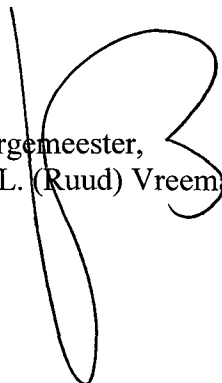
Uitgangspunten KCC

Tenslotte willen we nog even stilstaan bij de beeldvorming over het KCC. Het beeld van het gemeentelijke KCC als een onpersoonlijk 'callcenter' zal niet de Groningse praktijk worden, maar elementen die in callcenters worden gebruikt, zullen wij ook hanteren: sturen op kwaliteit en die continue meten, hetzelfde antwoord op dezelfde vraag en zo veel mogelijk een direct antwoord door een KCC medewerker (first time fix). Bij het opzetten van het KCC hebben we ons met name laten inspireren door het UWV, dat momenteel de telefonische dienstverlening voor SOZawe uitvoert: een zeer professionele dienstverlening met oog voor de menselijke maat. Dus niet zonder meer sturen op afhandeltijden, maar sturen op het in één keer afhandelen van de vraag waar dat kan, en (direct) doorverbinden als dat moet. En dat doen we niet vaker dan één keer; als de betreffende persoon niet bereikbaar is, maken we een terugbelafpraak en we sturen erop dat deze afspraak wordt nagekomen.

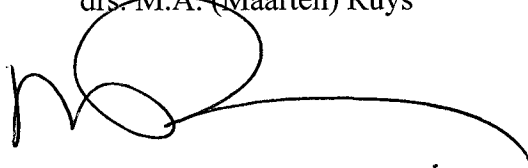
Tenslotte, we streven er naar om de kwaliteit van de dienstverlening aan onze stadgers te verbeteren. We menen aan de hand van voorgaand hier stevige stappen in te zetten.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. R.L. (Ruud) Vreeman

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line on the left and a large, looping 'B' shape on the right.

de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys

A handwritten signature in black ink, starting with a small 'm' and followed by a large, sweeping loop that extends to the right.