



Onderwerp: Voortgang KCC Groningen

Steller: G.W. Hanekamp

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 30 Bijlage(n) 0

Ons kenmerk 4893391

Datum 12-03-2015 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Afgelopen jaar hebben we veel ontwikkelingen gezien op het terrein van publieke dienstverlening. Het Klantcontactcentrum (KCC) is gevormd en op de nieuwe locatie Harm Buitenplein zijn diverse fysieke gemeentelijke loketten gecentreerd.

Deze rapportage gaat in op aspecten die van belang zijn voor onze gemeentelijke dienstverlening. We schetsen eerst de ontwikkeling van het KCC en gaan daarna in op de publiekslocaties.

KCC ontwikkeling

In de brief aan uw raad van eind 2013 hebben wij u geïnformeerd over de vorming van het KCC 1^{ste} fase. De inspanningen tot nu toe hebben ertoe geleid dat er een goede basis van het gemeentelijk KCC gerealiseerd is en daarmee ook voor onze ambities op het terrein van dienstverlening.

Telefonie

We hebben één ingang gerealiseerd voor burgers en bedrijven op het gebied van telefonie (het 14 050 nummer) en ook een uniforme wijze van afhandeling. In 2014 zijn door het KCC ruim 176.000 telefoontjes afgehandeld, waarvan bijna 80% binnen 30 seconden een medewerker aan de lijn had. Hiermee zitten we nog iets onder het gewenste serviceniveau, maar gezien de opbouwfase van de vorming van het KCC is dit voor dit moment een goede score. Aan bellers is gevraagd hoe zij de nieuwe service ervaren. Uit een eerste meting blijkt dat het KCC gemiddeld genomen goed scoort op klanttevredenheid; de bellers geven een 7.4 voor 14 050. We zien dat onze inspanningen hebben geleid tot een verbeterde bereikbaarheid en een goede klantwaardering.



Website en webcare

Het aantal bezoekers aan de gemeentelijke website is in 2014 gestegen tot 2.3 miljoen, een stijging van 50% t.o.v. 2011. De voorbereidingen zijn gestart om de website te ontwikkelen naar een kernwebsite; in 2015 zal onze website voldoen aan landelijke webrichtlijnen (die gaan onder anderen over de toegankelijkheid van de website).

In het voorjaar van 2014 zijn we in het KCC gestart met het afhandelen van vragen via social media (webcare). We zien social media als een van de kanalen voor klantcontact. De webcare vindt plaats voor de kanalen Twitter en Facebook en in toenemende mate worden er door het KCC tweets beantwoord en vragen via Facebook afgehandeld. Burgers waarderen de gemeentelijke aanwezigheid en onze responsiviteit op social media (vraag = antwoord) is nog steeds groeiende.

Gelet op de ontwikkeling naar een kernwebsite en het toenemende gebruik van social media onderzoeken we of de chatservice zoals die nu nog door het KCC wordt aangeboden, gecontinueerd dient te worden.

Resultaten

Het KCC kenmerkt zich door resultaatgerichte sturing, we meten de dienstverlening, sturen op het in één keer afhandelen van de vraag waar dat kan, en verbinden door waar dat moet. Continue metingen op kwaliteit van telefonie en balie vinden vanaf 2015 plaats. Ook besteden we veel aandacht aan het ontwikkelen van een dienstverlenende houding en gedrag van onze medewerkers.

Vooruitblik

De KCC vorming op het gebied van telefonie is grotendeels afgerond. Eind 2014 is de richting ingezet dat het leidend perspectief voor de verdere ontwikkeling van het KCC het 'klantperspectief' is; met het KCC heeft de gemeente een duidelijk 'gezicht' waar burgers, bedrijven en instellingen met al hun vragen terecht kunnen.

Het KCC wordt de komende tijd daarom - gefaseerd - verder uitgebouwd met meerdere vormen van klantcontact voor diverse gemeentelijke diensten en producten. We beginnen daarbij in 2015 met het onderbrengen van onderdelen van de vakdirectie Publieke Dienstverlening in het KCC.

Daarnaast brengen we de ontwikkeltaken, innovatie en regie op het gebied van publieke dienstverlening - zoals die voorheen belegd waren bij het programmabureau Stad en Stadhuis - onder bij de vakdirectie Publieke Dienstverlening. In het verder ontwikkelen van het klantcontact ligt het primaat op het digitale kanaal. Het zaakgericht werken is de basis daarvoor.



Digitalisering

Eind 2014 is de aansluiting op de Landelijke BerichtenBox gerealiseerd. Hierdoor hebben burgers hun jaarlijkse gemeentelijke belastingaanslag van 2015 ontvangen in hun 'digitale postbus van de overheid'. Groningen is de zesde gemeente van Nederland die meedoet.

Omdat de BerichtenBox nog redelijk nieuw is hebben we ervoor gekozen om de belastingaanslag ook nog naar iedereen op papier te verzenden. Deze vorm van digitalisering past goed in de ontwikkeling van dienstverlening. We onderzoeken daarom welke post verder geschikt is om digitaal aan te bieden. Op termijn zullen we steeds meer gemeentelijke post digitaal kunnen versturen.

Innovatie

In maart loopt het Europese Interreg IV-B programma 'Opening Up' over social media, open data en publieke dienstverlening af. Wij informeren u later over de resultaten en zijn inmiddels bezig ons te oriënteren op het komende Interreg V-B programma. Op deze wijze wil Groningen kennis delen en halen rondom innovatie in publieke dienstverlening.

Publiekslocaties

Het jaar 2014 kenmerkt zich door bundeling van klantcontact op twee gemeentelijke publiekslocaties; Kreupelstraat en Harm Buitenplein. De loketten van Burgerzaken, Leerlingzaken en het Zorgloket zijn gevestigd aan de Kreupelstraat, de loketten van Belastingen, Bouwen en wonen, Parkeren, de Groningse Kredietbank (GKB), het Horeca-loket en de loketten van Werk en Inkomen zijn gevestigd aan het Harm Buitenplein. Aan de Kreupelstraat locatie kwamen in 2014 ruim 106.000 bezoekers, waarvan 42% op vrije inloop. Het Harm Buitenplein kende een toeloop van 40.000 burgers/bedrijven (excl. bezoek aan het UWV), waarvan 86% op vrije inloop. Het hoge aandeel vrije inloop aan het Harm Buitenplein heeft vooral te maken met het nog beperkte aantal producten dat op deze locatie op afspraak te verkrijgen is. Op beide locaties monitoren we de klanttevredenheid over de dienstverlening. De waardering is gemiddeld hoog, waarbij voor het Harm Buitenplein geldt dat een aantal aspecten die te maken hebben met het inregelen van het gebruik van dit nieuwe gebouw nog voor verbetering vatbaar zijn, zoals bewegwijzering en privacy. We kijken zorgvuldig naar de mogelijkheden van uniformering en optimalisering van onze publiekslocaties, in afstemming met de ontwikkelingen die gaande zijn in het sociaal domein (wijkteams) en met de digitale mogelijkheden van selfservice.



Komende jaren blijven we ons inzetten voor betere dienstverlening voor burger en bedrijven. Vanuit de visie 'één gemeente, één organisatie' zetten we daarbij vooral in op onderlinge samenwerking en afstemming.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
Peter den Oudsten

de secretaris,
Peter Teesink