

Bestuursdienst



Onderwerp Voortzetting samenwerking SOZawe en
Klantcontactcentrum UWV (KCC UWV)

Bezoekadres
Eendrachtskade ZZ 2

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Postadres
Postbus 1125
9701 BC Groningen

E-mailadres
szw@sozawe.groningen.nl

Website
www.groningen.nl

Telefoon (050) 367 51 19

Datum **19 APR 2011** Bijlage(n) 1

Ons kenmerk SZ 11.2587227

Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij sturen wij u de nota "Evaluatie samenwerking SOZawe en Klantcontactcentrum UWV (KCC UWV) op gebied van telefonische dienstverlening".

In 2009 hebben wij besloten om op het gebied van de telefonische dienstverlening te gaan samenwerken met het Klantcontactcentrum van ketenpartner UWV (KCC UWV). De samenwerking bestond uit het onderbrengen van een belgroep van de dienst SOZawe binnen het KCC UWV. Met die samenwerking wilden we de kwaliteit, effectiviteit en efficiency van de telefonische dienstverlening verbeteren.

Uit deze evaluatie komt naar voren dat door de samenwerking tussen SOZawe en het KCC UWV het gewenste kwaliteits- en professionaliteitsniveau is gehaald, de klanttevredenheid is toegenomen en de telefonische dienstverlening verbeterd is. Daarom hebben wij besloten de samenwerking tussen de dienst SOZawe en het KCC UWV voort te zetten.



Wij nodigen u binnenkort uit voor een bezoek aan het Klantcontactcentrum UWV. Op deze wijze kunt u zelf kennis nemen van de wijze waarop wij de telefonische dienstverlening voor de klanten van SOZawe geprofessionaliseerd hebben.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel

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

**Evaluatie samenwerking SOZawe en KlantContactCentrum UWV
(KCC UWV)
op gebied van telefonische dienstverlening**

1. Inleiding

Met de invoering van de wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) in 2002 is een begin gemaakt met de herstructurering van de sociale zekerheid in Nederland. In de afgelopen jaren is de taakverdeling verder verfijnd door de invoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB), de aanwijzing van Centrumgemeenten belast met het regionale arbeidsmarktbeleid en de fusie tussen UWV en CWI. Tenslotte hebben Gemeenten en UWV de opdracht gekregen om de dienstverlening op het gebied van Werk en Inkomen integraal vorm te geven. Telefonie maakt daar onderdeel van uit. De huidige ontwikkelingen koersen op een hernieuwde taakverdeling tussen UWV en gemeenten, waarbij het UWV de dienstverlening van gemeenten faciliteert.

Op basis van de ambities van de Gemeente Groningen op het gebied van publieke dienstverlening en de opdracht tot integrale dienstverlening binnen de keten van Werk en Inkomen, heeft het College in 2009 besloten tot een intensieve samenwerking tussen de dienst SOZAWE en het KlantContactCentrum van de ketenpartner UWV (KCC UWV). De samenwerking bestond uit het onderbrengen van een belgroep SOZAWE binnen het KCC UWV. De opbrengsten van de samenwerking hebben betrekking op de verbetering van de kwaliteit, effectiviteit en efficiency van de telefonische dienstverlening. Door de samenwerking met het KCC UWV kunnen de verbeterpunten en ambities van de gemeente op het gebied van publieke dienstverlening, voor wat betreft SOZAWE, voor medio 2010 worden gerealiseerd. Bij de verbetering van telefonische dienstverlening in eigen beheer door de gemeente, zou dit minimaal vijf jaar duren.

Daarbij was het College van mening dat:

- de samenwerking moet bijdragen aan de ambities van de gemeente Groningen op het gebied van publieke dienstverlening. Zij richt zich daarbij actief op samenwerking met andere gemeenten en ketenpartners. En op toepassingen die zich al bewezen hebben.
- de samenwerking moet aansluiten bij de opdracht die de dienst SOZAWE heeft om de integrale dienstverlening in de keten van werk en inkomen vorm te geven.
- door de samenwerking het gewenste kwaliteits- en professionaliteitsniveau, zoals vastgesteld door de gemeente, binnen een jaar gehaald moet worden.
- de samenwerking goedkoper moet zijn dan wanneer de onder de eerste drie bullets genoemde punten in eigen beheer uitgevoerd worden.
- de kennis en ervaring die we hiermee opdoen, gebruikt moeten worden bij het realiseren van de verbetering van de telefonische dienstverlening van de gehele gemeente als concern.

Voor u ligt de evaluatie van de nu 1,5 jaar durende samenwerking. Daarbij gaan we in op de doelen en de realisatie daarvan. Binnen 1,5 jaar is het gewenste kwaliteit- en professionaliteitsniveau (en meer dan dat) gehaald en is de klanttevredenheid toegenomen.

Samenvattend komen wij tot de conclusie dat de door u vastgestelde resultaten zijn gehaald. Wij stellen u derhalve voor om de samenwerking met het KCC UWV voort te zetten.

2. Voorgeschiedenis

Voor de samenwerking – Informatielijn SOZAWE

Voor de samenwerking met het KCC UWV had de dienst SOZAWE een eigen informatielijn welke bereikbaar was van 9.00-13.00 uur. Deze informatielijn werd bij toerbeurt bemand door een dertigtal medewerkers (bijstandsconsulenten en administratieve medewerkers) die hiervoor een beperkt aantal uren per week werden ingeroosterd (fulltimers: 4 uur/week). Naast hun hoofdtaak waren de uren bij de informatielijn dus een taak erbij. Van specialisatie in telefoonbeantwoording was geen sprake. Verder was het niveau van de beantwoording afhankelijk van persoonlijke competenties die verschilden van medewerker tot medewerker. Bij een hoge werkdruk binnen de units werden meestal andere prioriteiten gesteld dan de telefonische dienstverlening, hetgeen ten koste van de kwaliteit ging. Er werd geen gebruik gemaakt van een kennisstelsel en we deden niet aan contentbeheer. Ook was er geen klantcontactregistratie. Daardoor was er in beperkte mate management- en sturingsinformatie beschikbaar. Uit de gemeentelijke onderzoeken naar de telefonische bereikbaarheid kwam naar voren dat niet werd voldaan aan de gestelde normen. Ongeveer 60% van de telefonische vragen werd direct beantwoord. Dit betekent dat relatief veel vragen naar de backoffice worden doorgeschakeld en daardoor specialisten in de backoffice vaak gestoord worden. Daarnaast werden klanten ook veel naar de balie doorgewezen. De klanttevredenheid werd niet gemeten.

De werkwijze van het KCC UWV

De telefonische dienstverlening van het UWV wordt verzorgd door het KCC UWV. Het KCC UWV is gestart in 2003 en heeft zich ontwikkeld tot een professionele organisatie met een internationale certificering Customer Operations Performance Center (COPC)¹. Het KCC UWV is bereikbaar van 8-17.00 uur. Er wordt nadrukkelijk gestuurd op kwaliteit van dienstverlening, onder meer door continue klanttevredenheidsonderzoek, continue coaching en scholing van medewerkers en het verzamelen van managementinformatie.

KCC UWV is een erkend werkloosbedrijf voor (laag- en ongeschoolde) werkzoekenden. Het mes snijdt hier dus aan twee kanten. Streven naar optimale telefonische dienstverlening en het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

KCC UWV wil graag dat medewerkers die instromen 'een afstand tot de arbeidsmarkt hebben' om hen de kans te geven zich bij het KCC UWV te ontwikkelen. Onder afstand tot de arbeidsmarkt wordt verstaan: medewerkers die langer dan drie maanden niet hebben gewerkt en/of een gehandicapte status hebben (voorheen Reastatus). In 2010 zijn er binnen Klantencontact Groningen UWV 81 nieuwe medewerkers gestart. Hiervan hadden 39 medewerkers een afstand tot de arbeidsmarkt, dit is 48%.

Voor (potentiële) klantadviseurs heeft het KCC UWV een leerwerktraject samengesteld. Na een eventueel voorschakeltraject dat ze op het gewenste beginniveau brengt, krijgen de toekomstige klantadviseurs een langlopend contract bij een van de uitzendbureau's waarmee het KCC UWV samenwerkt en worden ze bij het KCC UWV geplaatst. In 2 tot 3 jaar kunnen ze diverse opleidingen voor de callcenterbranche volgen (op MBO 3-, MBO 4- en HBO –niveau) aan de door het UWV opgerichte Klant Contact Academie.

Telefonische dienstverlening is binnen het KCC UWV geen taak erbij, maar een vak. Kennismanagement en contentbeheer wordt binnen het KCC UWV als een cruciale factor voor een professionele telefonische dienstverlening gezien. Het structureel verzamelen, ordenen en beheren van

¹ UWV is de eerste overheidsinstelling met dit kwaliteitskeurmerk en hoort daarmee tot de wereldtop van contactcenters.

informatie in een klantcontactstelsysteem heeft een belangrijke plaats binnen de werkwijze van het KCC UWV.

Ieder gesprek dat het KCC UWV met een klant voert, wordt ook geregistreerd in het klantcontactstelsysteem K3CR. Door een analyse van de (veel gestelde) klantvragen weet het KCC UWV te werken aan een kwaliteitsverbetering van niet alleen de telefonische dienstverlening maar ook de dienstverlening via de andere communicatiekanalen (zoals internet, brieven, folders).

Het klantcontactstelsysteem K3CR wordt door het KCC UWV gratis ter beschikking gesteld aan andere overheden (geen licentiekosten). Alleen de onderhoudskosten worden in rekening gebracht.

Iedere 15e klant die belt, wordt door het KCC verzocht of hij mee wil werken aan een automatisch telefonisch klanttevredenheidsonderzoek. Op deze wijze wordt veel informatie verkregen om continu te werken aan kwaliteitsverbetering.

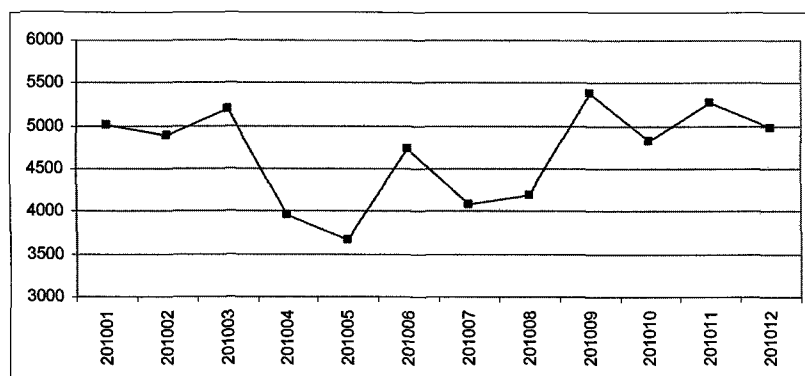
3. Wat hebben we bereikt – hoe is de telefonische dienstverlening?

In de dienstverleningsovereenkomst die in 2009 tussen KCC UWV en SOZawe Groningen is afgesloten hebben we aantal servicenormen voor het verzorgen van de telefonische dienstverlening afgesproken.

Het gaat om de volgende normen:

1. Tijdigheid: 80% van de calls wordt binnen 60 seconden opgenomen.
2. Bereikbaarheid: 95% van alle calls wordt opgenomen.
3. Efficiency – afhandeltijd: gesprek wordt binnen 300 seconden afgehandeld.
4. Directe afhandeling: 85% van de vragen wordt door KCC UWV afgehandeld.
5. Klanttevredenheid: na een periode van 4 jaar moet minimale klanttevredenheid 70% zijn².

Binnen het KCC UWV wordt elk gesprek geregistreerd. In 2010 zijn er 56.202 calls binnengekomen bij de belgroep SOZawe van het KCC UWV. Gemiddeld betekent dit dat er per maand 4.684 calls binnen komen. Dagelijks zijn dit ca. 225 calls.



Aantal calls per maand, 2010

Uit onderstaande tabel wordt duidelijk dat de telefonische dienstverlening via het KCC UWV voldoet aan 4 van de 5 afgesproken servicenormen. Onderstaande cijfers zijn gebaseerd op alle calls die in 2010 bij de belgroep SOZawe van het KCC UWV zijn binnengekomen³.

	Servicenorm	Norm	Realisatie 2010 (jaargemiddelde)
1	Tijdigheid	80%/60s	86%
2	Bereikbaarheid	95%	96%
3	Efficiency – afhandeltijd	300 seconden	287 seconden
4	Directe afhandeling door KCC	85%	81%
5	Klanttevredenheid	70%	80%

De normen ten aanzien van tijdigheid, bereikbaarheid en efficiency worden (ruim) gehaald. Wat de klanttevredenheid betreft hadden we de norm van 70% zelfs al binnen vier maanden gehaald. De ervaring van KCC UWV is dat een periode van vier jaar een reële periode is om de norm te realiseren.

² Iedere 15^e klant die belt, wordt door het KCC UWV verzocht of hij mee wil werken aan een automatisch telefonisch klanttevredenheidsonderzoek.

³ Binnen het concern baseren wij ons op een audit die 1x per jaar wordt uitgevoerd.

Alleen de norm van 85% beantwoording door KCC UWV wordt niet bereikt. Hier is echter een goede verklaring voor: beantwoording door het KCC UWV kan alleen als er goede informatie voorhanden is. Het is de taak van SOZawe om deze informatie goed op orde te hebben. Met de start van de samenwerking met het KCC UWV heeft SOZawe een start gemaakt met het verzamelen, ordenen en beheren van deze informatie, het zgn. contentbeheer. Bij aanvang van de pilot hadden we 100 meest gestelde vragen, antwoorden en instructies in de content. Inmiddels is de content uitgegroeid tot meer dan 1.100 vragen, antwoorden en instructies. De content wordt voortdurend verder uitgebreid en geoptimaliseerd. Op basis van de eigen ervaringen is het KCC UWV van mening dat het bereiken van 81% in het eerste jaar een goede prestatie is.

4. Hoe tevreden zijn onze klanten over de telefonische dienstverlening via het KCC UWV?

4.1 Klanttevredenheidsonderzoek door Onderzoek en Statistiek Groningen

Voor de overgang van de telefonische dienstverlening van SOZAWE naar het KCC UWV heeft O&S Groningen een onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid in de oude situatie (eigen informatielijn SOZAWE). Dit onderzoek dient als referentie voor vervolgonderzoeken, een zogenaamde nulmeting. In opdracht van de dienst SOZAWE heeft Onderzoek en Statistiek Groningen (O&S Groningen) in september/oktober 2010 een vervolgonderzoek uitgevoerd in de nieuwe situatie. Onderzocht is hoe klanten van de dienst SOZAWE de telefonische dienstverlening via het Klant Contact Centrum UWV (KCC UWV) ervaren en waarderen.

Omdat we de samenwerking met het KCC UWV onder meer zijn aangegaan om snel een kwaliteitsverbetering te realiseren, was de verwachting dat de tevredenheid van de klanten in de huidige situatie hoger scoort dan in de oude situatie. Dat blijkt ook zo te zijn. In bijlage 1 zijn de onderzoeksresultaten terug te vinden.

Conclusies

- De telefonische dienstverlening via het KCC UWV aan klanten van SOZAWE scoort goed. De beoordeling van het gesprek met een medewerker van het KCC UWV wordt gemiddeld gescoord met een waardering 4 op een vijfpuntsschaal. Omgerekend naar het klassieke rapportcijfer komt dat overeen met een 8.
- De klanttevredenheid bij het KCC UWV scoort op alle gemeten variabelen hoger dan de klanttevredenheid in de oude situatie.
- De beoordeling van het gesprek scoort net als bij de nulmeting het hoogst (van 3,8 naar 4,1)
- Ten opzichte van de nulmeting is de beoordeling van de deskundigheid van de medewerker het sterkst gestegen (van een 3,5 naar een 4).
- De klanten zijn erg tevreden over het gegeven dat de informatielijn nu de hele dag bereikbaar is van 8.00-17.00 in plaats van 9-13.00 uur.
- De klanten beoordelen het intoetsen van het BSN-nummer voorafgaande aan het gesprek niet als negatief.
- De klanten zijn tevreden over het feit dat, als het antwoord niet direct gegeven kan worden, toegezegd wordt dat binnen 24 uur het antwoord zal worden gegeven.
- Klanten met een niet-Nederlandse achtergrond zijn in min of meer gelijke mate tevreden over de geboden dienstverlening via het KCC UWV.
- 4 van de 5 bellers zijn van mening dat de door hen gestelde vraag in voldoende mate is beantwoord.

4.2 Vergelijking met klanttevredenheidsonderzoek door KCC UWV

Het KCC UWV voert zelf een continu klanttevredenheidsonderzoek uit. Het KCC UWV peilt bij elke vijftiende beller van het KCC de tevredenheid omtrent de geboden dienstverlening. Hiervoor hebben we gezien dat de klanttevredenheid 80% bedraagt. O&S Groningen heeft bekeken of deze twee methoden leiden tot verschillende resultaten. De resultaten van het KlantTevredenheidsOnderzoek (KTO) door O&S Groningen scoren (iets) positiever dan het oordeel dat werd verkregen door het KCC UWV. Dit kan volgens O&S Groningen verklaard worden uit het feit dat over het algemeen mensen iets positiever oordelen als bij het vaststellen van die mening sprake is van menselijk contact (in plaats van een geautomatiseerd ingesproken bandje bij het KTO van het KCC UWV)⁴.

⁴ O&S Groningen heeft geconcludeerd dat de verschillen tussen de meting via het UWV en die van O&S Groningen geen aanleiding geven tot het blijven voortbestaan van twee verschillende metingen.

5. Lasten en baten van de telefonische dienstverlening via het KCC UWV

5.1 Lasten

Bij de start van de samenwerking is een begroting gemaakt van de verwachte reguliere kosten van het KCC UWV en de eenmalige investeringen. De structurele lasten zijn opgenomen in onderstaande tabel.

	Begroot	Realisatie
<i>Jaarlijkse kosten (structureel)</i>	x € 1.000	x € 1.000
kosten telefonische dienstverlening	485	425
kosten contentbeheer		58
totale kosten	485	483

Op basis van de begroting is een tarief bepaald van € 6,47 per call. We zijn in de begroting uitgegaan van 75.000 calls per jaar. De verbeterde efficiëntie heeft geleid tot minder telefoontjes: het aantal calls over het afgelopen jaar bedroeg bijna 66.000. Hierdoor zijn de afhandelingskosten binnen de raming gebleven. We hebben ook kosten gemaakt voor het zogenaamde contentbeheer. Ook deze kosten zijn structureel. De kosten van contentbeheer worden gedekt uit de vrijgevallen formatie door de opheffing van ons eigen callcenter.

De incidentele kosten van het project zijn in 2009 voorafgaande aan het project geraamd op 227 duizend euro. Hiervan hebben SOZAWE en KCC UWV ieder de helft voor hun rekening genomen. Deze kosten hebben betrekking op de projectleiding, het kwartiermaken, de koppeling met de tot nu toe gebruikte systemen en de opleidingen. In werkelijkheid hebben we 105 duizend euro uitgegeven. Ruim binnen de begroting van ons aandeel van 114 duizend euro.

5.2 Baten

- *Uitbreiding dienstverlening*

Klanten kunnen ons nu van 8.00 uur tot 17.00 uur bereiken. Vóór de samenwerking was dit alleen mogelijk tussen 9.00 uur tot 13.00 uur.

- *Efficiëntere werkwijze*

Voor de samenwerking was er sprake van 3,9 FTE formatie, verdeeld over een dertig medewerkers die bij toerbeurt de informatielijn bemensten. Het KCC UWV werkt met een bezetting van gemiddeld 3 FTE, terwijl de openingstijden meer dan verdubbeld zijn.

- *Stijgend aantal klanten, daling aantal calls*

Ondanks een stijgend aantal klanten is het aantal calls afgenomen. We sturen erop dat de klant zoveel mogelijk in 1x het juiste antwoord krijgt of als dat niet lukt binnen 24 uur wordt teruggebeld. Door hierop te sturen krijgt de klant sneller antwoord op zijn vraag waardoor hij minder vaak hoeft te bellen: betere sturing op werkprocessen door sturing op klantimpulsen.

- *Directe beantwoording van vragen*

De Belggroep SOZAWE bij het KCC UWV beantwoordt 81% van de telefonische vragen direct. Voor de samenwerking met het KCC UWV lag dit op ca. 60%; een verbetering van 21%. Dit betekent voor SOZAWE lagere kosten. Voor de klant betekent dit een sneller antwoord op zijn vraag. Het aantal telefoontjes dat doorgeschakeld wordt naar specialisten in de backoffice is daarmee sterk afgenomen. Dat is prettig voor de klant. Bovendien kunnen de specialisten dan geconcentreerder werken aan de

meer complexe taken, waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Meer rust voor de vakspecialist heeft geleid tot een hogere productiviteit.

Een heldere uitleg aan de telefoon voorkomt dat klanten nog eens navraag aan de balie doen.

Voorheen werden klanten vaak doorverwezen naar de balie, nu worden vragen zoveel mogelijk aan de telefoon beantwoord. Behalve dat minder telefoontjes hoeven te worden doorverbonden, heeft de kwaliteit van de vraagbeantwoording ook geleid tot minder vragen aan de balie.

- *Professionalisering: telefonische dienstverlening is een vak!*

Voor de samenwerking met het KCC UWV was de afhandeling van de telefoontjes de taak van een dertigtal mensen (consulenten en administratieve medewerkers) die dat een beperkt aantal uren per week deden (fulltimers: 4 uur/week). Naast deze taak hadden zij dus een andere taken. Van specialisatie in telefoonbeantwoording was geen sprake. Verder was het niveau van de beantwoording afhankelijk van persoonlijke competenties die verschilden van medewerker tot medewerker. Bij het KCC UWV zijn medewerkers alleen met de telefonische afhandeling bezig. Voor hen is het geen beperkte deeltaak maar hun hoofdtaak. Opleiding, coaching en ervaring maken van hen specialisten: telefonische klantadviseurs.

- *Focus op telefonische dienstverlening: werkdruk waar die hoort*

Voor de samenwerking met het KCC UWV werden bij een hoge werkdruk binnen de units noodgedwongen meestal andere prioriteiten gesteld dan de telefonische dienstverlening. Dat ging ten koste van de kwaliteit. Bij het KCC UWV ligt de focus volledig op de telefonische dienstverlening en heeft men geen last van concurrerende werkdruk op andere terreinen.

- *Ervaring met contentmanagement: gestructureerd in plaats van hap-snap*

Door SOZAWE is ervaring opgedaan met contentmanagement. Kennissystemen zijn met informatie gevuld voor gebruik bij het KCC UWV en voor eigen gebruik. We hebben op dit moment een gestructureerde aanpak van informatievoorziening en contentbeheer voor de telefonische dienstverlening. Iets dat voor de samenwerking nog 'hapsnap' gebeurde. We hebben geleerd dat het een randvoorwaarde is om informatie voor klant én medewerker op één plek te hebben. Dit concept zijn we van plan om verder uit te werken bij andere communicatiekanalen, zodat de klant een eenduidig en goed antwoord krijgt, of hij nu belt, bij de balie langskomt of de website raadpleegt (kanaalmanagement). Inmiddels hebben ook een aantal gemeenten aangegeven belangstelling te hebben voor de door ons verzamelde content.

- *Klantvolgsysteem - de klant hoeft zijn verhaal maar één keer te doen.*

Ieder gesprek dat door het KCC UWV met een klant wordt gevoerd, wordt kort geregistreerd in een systeem (K3CR) dat door collega's te raadplegen valt. Ook dit is voor de klant en de klantadviseur een kwaliteitsverbetering, want voor de samenwerking werd er van de gesprekken geen centrale registratie bijgehouden.

Doordat de klant voor aanvang zijn burgerservicenummer intoetst wordt de klant meteen herkend heeft de klantadviseur meteen de juiste gegevens voor zich op het scherm. Meteen is inzichtelijk welke uitkering de klant heeft en welke vragen eerder door de klant zijn gesteld.

- *Verbetering van de voorlichting op basis van telefonische klantvragen: we kennen de vraag van de klant*

Doordat elke vraag geregistreerd wordt, weten we welke vragen bij onze klanten leven. Met deze kennis kunnen we onze website, brieven, folders en andere informatie-uitingen verbeteren. We voorkomen zo onnodige calls, waardoor onze dienstverlening niet alleen beter maar ook efficiënter is

geworden. Samenwerking met het KCC UWV leidt op deze manier tot een kwaliteitsverbetering van de totale dienstverlening.

- *Verbeteren telefonische dienstverlening door voortdurend klanttevredenheidonderzoek: continue kwaliteitsverbetering*

Iedere 15de klant die belt, wordt door het KCC UWV verzocht of hij mee wil werken aan een automatisch telefonisch klanttevredenheidonderzoek. Op deze wijze wordt informatie verkregen om continu te werken aan kwaliteitsverbetering op het gebied van telefonische dienstverlening.

- *Structurele management- en sturingsinformatie beschikbaar*

Elk gesprek wordt geregistreerd door het KCC UWV. Op basis hiervan verstrekt het KCC UWV management- en sturingsinformatie. Vanuit het KCC UWV ontvangt SOZAWE dagelijks, wekelijks en per maand overzichten.

Kwantitatief is inzichtelijk in hoeverre de servicelevels ten aanzien van bereikbaarheid gehaald worden. In bijlage 2 is een voorbeeld van de zgn table F opgenomen. Dit is het maandelijks overzicht op basis waarvan SOZAWE stuurt op de afgesproken servicenormen.

Kwalitatief hebben we inzage in welke vragen klanten stellen. Verreweg de meeste vragen gaan over de WWB, de langdurigheidstoelage en de bijzondere bijstand.

De registratiesystemen en klanttevredenheidonderzoeken van het KCC UWV leveren verder informatie voor het management waarop gestuurd wordt, bijvoorbeeld om de planning van het rooster, informatievoorziening en de opleiding te verbeteren. Maar ook om verbeteracties in het proces aan te brengen. In 2010 hebben we ruim 56.000 klantvragen geregistreerd: dit zijn klantsignalen op basis waarvan we processen binnen SOZAWE hebben verbeterd.

2 voorbeelden

In 2009 kwamen over de PC-regeling veel vragen binnen over de procedure. In 2010 hebben wij naar aanleiding hiervan de procedure duidelijker beschreven in de website. Ook bij de toekenningsbeschikking sturen we nu de procedure mee.

In 2009 verstuurdde wij een brief naar klanten dat zij recht hadden op een eenmalige uitkering. Een groot gedeelte van deze klanten belde naar aanleiding van deze brief met de vraag *wanneer* het bedrag zou worden uitbetaald. Dit heeft er toe geleid dat we in het vervolg bij dit soort brieven vermelden wanneer de uitbetaling plaats zal vinden.

- *Integrale telefonische dienstverlening binnen de keten werk en inkomen*

Of je nu klant bent van het UWV of SOZAWE of soms achtereenvolgens van beide, het maakt in de telefonische dienstverlening niet uit. Alle klanten krijgen op een uniforme wijze telefonisch dienstverlening. Ook op gebied van contentmanagement hebben we voordelen ervaren. Al beschikbare content van andere belgroepen binnen het KCC UWV kon met een kleine aanpassing overgenomen worden in de content voor de belgroep SOZAWE.

- *Ervaringen SOZAWE ook toegepast binnen andere diensten van het concern*

De positieve ervaringen van SOZAWE met de professionele werkwijze van (de medewerkers) van het KCC UWV heeft er op concernniveau toe geleid dat, in opdracht van het programma Stad en Stadhuis, het KCC UWV een telefonietraining (heeft)verzorg(d)t bij verschillende front-offices van de verschillende diensten. Daarnaast worden ook de ervaringen van de samenwerking tussen SOZAWE en het KCC UWV meegenomen bij het uitwerken van de aanbevelingen die zijn gedaan bij de laatste audit telefonische bereikbaarheid.

6. Conclusie

Uit deze evaluatie komt naar voren dat door de samenwerking tussen SOZawe en het KCC UWV:

- binnen een 1,5 het gewenste kwaliteit- en professionaliteitsniveau is gehaald;
- de klanttevredenheid is toegenomen;
- de kosten van de samenwerking binnen de gestelde begroting zijn gebleven;
- de benodigde randvoorwaarden voor een goede telefonische dienstverlening aanwezig zijn;
- er een integrale telefonische dienstverlening tussen de ketenpartners UWV en SOZawe Groningen is gerealiseerd;
- de opgedane kennis en ervaring van SOZawe ook breder binnen het concern van de gemeente Groningen is benut om de (telefonische) dienstverlening te verbeteren.

Zowel het College als het KCC UWV heeft als ambitie om gezamenlijk tot het beste resultaat voor de klant te komen. Daarom stellen wij voor om de samenwerking tussen de dienst SOZawe en het KCC UWV voort te zetten.

Advies

Wij adviseren u:

- de samenwerking tussen de dienst SOZawe en het KCC UWV conform de huidige afspraken te continueren.
- de structurele lasten ad 485 duizend euro van de telefonische dienstverlening via het Klant contact centrum UWV wordt binnen de begroting gedekt.

Bijlage 1 Tabellen Klanttevredenheidsonderzoek door Onderzoek en Statistiek

Net als bij de nulmeting hebben de respondenten een beoordeling gegeven van de dienstverlening op een schaal van 1 tot en met 5, waarbij 1 de laagste score is en 5 de hoogste score. Zowel de gemiddelde score als het percentage respondenten dat een bepaald antwoord heeft gegeven, staan in de in de tabel vermeld. De gemiddelde score is ook vergeleken met die van de nulmeting.

Tabel 1 Beoordeling dienstverlening door het KCC september / oktober 2010

Hoe beoordeelt u...	Gemiddelde score ¹		Scores op een schaal van 1 tot en met 5					Geen ²
	2010	nulmeting	1	2	3	4	5	
de dienstverlening van SOZAWE in het algemeen?	3,7		4%	6%	26%	45%	19%	
het gesprek dat u deze week heeft gevoerd?	4,1	3,8	3%	6%	13%	37%	40%	1%
het begrip van de klantadviseur voor uw persoonlijke situatie?	4,0	3,6	3%	4%	21%	36%	36%	
de snelheid waarmee u de klantadviseur te spreken kreeg?	3,9	3,7	5%	5%	13%	38%	37%	
de duidelijkheid van het antwoord dat u hebt gekregen?	4,0	3,7	5%	6%	11%	33%	44%	1%
de deskundigheid van de klantadviseur?	4,0	3,5	5%	4%	15%	41%	34%	
het verzoek uw BSN –nummer in te toetsen voor het gesprek?	3,5		3%	6%	19%	31%	41%	
het gegeven dat de informatielijn nu bereikbaar is van 8-5 ipv 9-1?	4,6				5%	19%	76%	
De toezegging van een antwoord binnen 24 uur? ³	3,7		2%	5%	21%	31%	41%	

¹ Gemiddelde score, tussen 1 en 5; ² Antwoord: Weet ik niet / Niet van toepassing ³ Alleen voor mensen die een terugbelverzoek hebben gedaan.

Tabel 2 Beoordeling dienstverlening KCC naar etnische achtergrond

Hoe beoordeelt u...	Gemid. Score Nederlandse achtergrond	Gemid. score nie-Ned achtergrond	Gemid. Score
de dienstverlening van SOZAWE in het algemeen?	3,6	3,8	3,7
het gesprek dat u deze week heeft gevoerd?	4,1	3,9	4,1
het begrip van de klantadviseur voor uw persoonlijke situatie?	4,0	4,0	4,0
de snelheid waarmee u de klantadviseur te spreken kreeg?	4,0	3,9	3,9
de duidelijkheid van het antwoord dat u hebt gekregen?	4,0	4,0	4,0
de deskundigheid van de klantadviseur?	4,0	3,9	4,0
het verzoek uw BSN –nummer in te toetsen voorafgaand aan het gesprek	3,5	3,6	3,5
het gegeven dat de informatie-lijn nu bereikbaar is van 8-5 ipv 9-1	4,7	4,5	4,6

¹ Gemiddelde score, tussen 1 en 5

Tabel 3 Is de gestelde vraag voldoende beantwoord?

	Ja	Nee	Geen ¹
Is tijdens het gesprek met de klantadviseur, uw vraag voldoende beantwoord?			
Nulmeting O&S	80%	18%	2%
Meting september / oktober 2010 O&S	80%	18%	2%

¹Antwoord: Weet ik niet / Niet van toepassing

Bijlage 2 Management- en sturingsinformatie Belgroep SOZAWE KCC UWV - Table F - 2010 Servicenormen

Groningen SozaWe														
KCRP/KS Metrics	Actual M System/App													
	Target	Jan-10	Feb-10	Mrt-10	Apr-10	Mei-10	Jun-10	Juli-10	Aug-10	Sep-10	Ok-10	Nov-10	Dec-10	
Processing Inbound end user calls	1a. On Time	80%	92,3%	93,2%	91,3%	88,3%	84,9%	84,6%	81,0%	84,1%	83,6%	84,1%	86,6%	
	2. Abandonment Rate	5%	2,3%	1,9%	2,7%	3,2%	3,9%	5,4%	5,5%	4,5%	5,2%	4,0%	3,3%	
	3. Accuracy	85%												
Processing Inbound end user calls	Kritieke fout accuraatheld	98%	nvt											
	Kritieke fout accuraatheld (klant)	98%	nvt											
	Kritieke fout accuraatheld (bedr)	95%	nvt											
	Niet-Kritieke fout accuraatheld	95%	nvt											
	Offered total ACD		5.017	4.884	5.192	3.965	3.672	4.738	4.080	4.196	5.386	4.827	5.273	4.972
6. Efficiency	Answered total		4.904	4.792	5.054	3.840	3.529	4.482	3.856	3.929	5.142	4.576	5.062	4.809
	Average Handle Time		324	292	298	303	274	263	281	276	274	289	275	266
Processing (Internal) Mail aan BO	30.a Volume		1.711	1.623	1.887	1.537	1.482	1.455	1.669	2.078	1.765	1.894	1.660	
	% verzonden mail	25%	34,9%	33,9%	37,3%	40,0%	35,1%	33,1%	37,7%	42,5%	40,4%	38,6%	34,5%	
	Kritieke fout accuraatheld (mcp)	98%	nvt	nvt										
	Kritieke fout accuraatheld (klant)	98%	nvt	nvt										
	Kritieke fout accuraatheld (bedr)	95%	nvt	nvt										
	Niet-Kritieke fout accuraatheld	95%	nvt	nvt										
	Aantal mcp	30 p/d	nvt	nvt										
	% terugbelverzoeken	15%	29,6%	28,9%	30,3%	30,9%	26,7%	25,0%	29,2%	32,9%	30,2%	28,3%	26,6%	24,7%
	Hoeveelheid terugbelverzoeken		1.452	1.386	1.529	1.188	943	1.120	1.125	1.292	1.554	1.297	1.346	1.186
	% informatieberichten	5%	2,1%	2,1%	3,8%	5,9%	6,2%	6,2%	6,7%	6,4%	7,7%	7,7%	8,8%	
Processing escalations (to call)	Hoeveelheid Informatieberichten		102	100	194	226	218	278	259	252	397	354	424	
	% 2nd call escalations		7,9%	14,2%	14,4%	14,6%	13,4%	12,1%	10,7%	11,5%	12,6%	12,8%	12,6%	9,8%
	# 2nd call escalations		115	197	220	174	126	136	120	148	196	166	170	116
	% 3rd call escalations		1,7%	1,2%	1,1%	2,7%	2,1%	1,3%	1,0%	0,6%	1,1%	1,5%	1,1%	7,3%
	# 3rd call escalations		24	16	17	32	20	14	11	8	17	19	15	86
End-user Satisfaction/	71a. Enduser satisfaction	Target: 70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	
	Overall klant Viewscast		72,7%	84,3%	81,4%	81,0%	86,4%	78,1%	89,3%	81,4%	76,9%	73,1%	79,7%	76,7%
	Snelheid		70,9%	78,4%	79,7%	81,0%	54,5%	64,1%	76,8%	57,1%	75,6%	79,3%	75,7%	73,8%
	Duidelijkheid		74,5%	82,4%	86,4%	76,2%	72,7%	71,9%	82,1%	75,7%	74,4%	77,6%	86,5%	82,5%
	Vriendelijkheid				76,3%	59,5%	68,8%	69,6%	65,7%	65,4%	70,1%	81,1%	70,9%	
	Begrip		69,1%	78,4%	79,7%	76,2%	77,3%	71,9%	82,1%	71,4%	80,9%	74,6%	83,8%	77,7%
	Vraag voldoende beantwoord	80%	80,0%	74,5%	71,2%	69,0%		71,9%	80,4%	80,0%	69,2%	76,1%	81,1%	84,5%
	Zeer ontevreden Viewscast	5%	7,5%	2,0%	1,9%	4,8%		3,1%	1,8%	1,4%	2,6%	6,0%	6,8%	2,9%
	Aantal respondenten		55	51	59	42		64	56	70	78	67	74	103