

Geachte raadsleden,

Graag informeer ik u over het volgende. Het Klant Contact Centrum (KCC) gaat vanaf 19 mei a.s. gebruik maken van een keuzemenu op het 14 050 nummer. Daardoor kan het KCC meer vragen aan de voorkant zelf beantwoorden en verbeteren we onze dienstverlening. Met het keuzemenu krijgen inwoners meteen de gespecialiseerde medewerker aan de lijn. Zij kunnen hiertoe kiezen uit vijf opties. Ook wanneer zij geen keuze maken, krijgen zij altijd een medewerker te spreken.

Verbetering van de dienstverlening

Vanuit de visie op dienstverlening stellen we onze inwoners centraal en spreken we als gemeente zoveel mogelijk met één mond. Dit betekent ook dat we onze inwoners en ondernemers met vragen het liefst direct een antwoord willen geven en ze zo min mogelijk willen doorverbinden of terug hoeven te bellen. Het KCC handelt op dit moment gemiddeld al 52% van de vragen van inwoners aan de voorkant af. We zijn al langere tijd op zoek naar mogelijkheden om dit percentage te verhogen. Om minder te hoeven routeren en meer antwoorden als KCC zelf te kunnen beantwoorden is er nu werk gemaakt van de mogelijkheid om een keuzemenu in te zetten op het 14 050 nummer.

Specialismes

Om de vragen van inwoners goed te kunnen beantwoorden, specialiseren onze medewerkers zich op een aantal onderwerpen, zoals bijvoorbeeld Parkeren of Afval. Op deze manier krijgen inwoners sneller antwoorden zonder dat zij doorverbonden hoeven te worden of zonder dat er een terugbelverzoek hoeft te worden aangemaakt. Het gaat om de volgende vijf onderwerpen: Parkeren, Burgerzaken, Afval, Werk en Inkomen en GKB.

Met meer dan 400 producten en diensten is het voor het KCC elke dag weer een opgave om alle vragen van inwoners te beantwoorden. Met de start van het keuzemenu wordt het mogelijk om de directe vraagbeantwoording significant te verbeteren. De KCC medewerkers zijn verdeeld over de vijf bovenstaande onderwerpen en daar inmiddels verdiepend in getraind. Ze blijven allemaal ook nog flexibel inzetbaar, zodat de drukte op piekmomenten goed opgevangen kan worden.

Met vriendelijke groet,

Philip Broeksma, wethouder Publieke Dienstverlening