

RAADSVOORSTEL:

2009-2010

Ons kenmerk: SZ 09.1879145

Registratienummer : GR 09.

Ingekomen op :

Onderwerp: Verbetering telefonische dienstverlening SOZawe

Groningen,

Aan de raad,

Met dit voorstel reageren we op twee ontwikkelingen rond de telefonische dienstverlening van de dienst SOZawe. We geven invulling aan de opdracht om de dienstverlening aan de klanten van SOZawe en UWV te integreren, en we bieden een snelle en financieel aantrekkelijke oplossing voor de problemen die momenteel spelen rond de telefonische dienstverlening van SOZawe.

Integrale dienstverlening.

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 deze wet is de taakverdeling tussen de gemeenten (sociale diensten), het Uitvoeringsorgaan (UWV) en het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) omschreven. Samen zijn genoemde organisaties verantwoordelijk voor de uitvoering van taken op het gebied van werk en inkomen. 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 tot het UWV WERKbedrijf. Tenslotte hebben gemeenten en UWV de opdracht gekregen om de dienstverlening op het gebied van Werk en Inkomen integraal vorm te geven. Deze integrale dienstverlening moet op 31 december 2009 volledig ingevoerd zijn. Telefonie is daarbij expliciet genoemd als onderdeel waarop de integratie tot stand moet worden gebracht. Hoe dat moet gebeuren, is niet voorgeschreven: het is aan de partners van het Werkplein om daarvoor een praktische oplossing te vinden.

SOZawe en UWV-Groningen willen deze integrale dienstverlening ook graag bieden aan de Groningse burger en hebben op dit punt al de nodige stappen gezet. In de praktijk wordt de integrale dienstverlening in Groningen op dit moment verzorgd vanuit het Werkplein Eendrachtskade en het Werkplein Zaagmuldersweg. Binnen deze werkpleinen wordt op het gebied van dienstverlening aan de klant (werkzoekenden en werkgevers) intensief samengewerkt tussen het UWV WERKbedrijf en de dienst SOZawe. Zo is er sprake van een gezamenlijke

klantontvangst en zijn er, in de vorm van de zogenaamde proeftuinen, consultants werk van SOZawe en werkcoaches van het UWV die zowel WWB- als WW-klanten begeleiden naar werk. Ook is er een gezamenlijke werkgeversbenadering vanuit SOZawe en het UWV WERKbedrijf.

Verbetering telefonische dienstverlening.

De telefonische dienstverlening van de dienst SOZawe is op dit moment niet optimaal. Vooral niet als het gaat om het afhandelen van telefoontjes die op het 5000-nummer van de dienst (de Informatielijn) binnenkomen. Dat wordt grotendeels veroorzaakt doordat de medewerkers van SOZawe slechts voor een klein deel van hun formatie (3,9 fte op 30 medewerkers) ingezet worden voor deze taak. Een kwaliteitsslag is daardoor moeilijk te realiseren.

Uit de eind 2008 gehouden audit telefonische bereikbaarheid komt naar voren dat 1 op de 10 telefoontjes naar de Informatielijn niet wordt opgenomen. Daarnaast wordt maar 57% van de telefoontjes binnen de norm van 15 seconden beantwoord. De Informatielijn scoort ook laag (38%) op de norm van 30 seconden voor het doorverbinden. Alleen op het onderdelen "meldtekst goed en duidelijk" en "inhoudelijke beantwoording" scoort de Informatielijn boven de gestelde norm. De audit bevestigt het beeld dat de telefonische dienstverlening aan burgers via het 5000-nummer nog sterk verbeterd kan (en moet) worden. Ons college vindt het van groot belang dat de resultaten van de Informatielijn in de toekomst voldoen aan de gestelde gemeentelijke normen in het kader van Stad en Stadhuis.

Samenwerking met het UWV.

De dienst SOZawe heeft onderzocht op welke wijze de telefonische dienstverlening via het 5000-nummer verbeterd kan worden door samenwerking te zoeken met het Klant Contact Centrum (KCC) van het UWV. Deze mogelijkheid is vervolgens vergeleken met het verbeteren van de telefonische dienstverlening in eigen beheer.

Uit het onderzoek blijkt dat de samenwerking tussen SOZawe en het KCC UWV op het gebied van de telefonische dienstverlening een verbetering kan betekenen voor de kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van de telefonische dienstverlening. Deze opbrengsten kunnen in principe ook worden gerealiseerd bij de verbetering van de telefonische dienstverlening in eigen beheer. Maar het zal langer duren voordat de verbetering gerealiseerd is.

We hebben de dienstverlening van onze ambtenaren aan burgers hoog in het vaandel staan. Onze dienstverlening verbeteren we dan ook het liefst in eigen beheer. Ons college heeft desalniettemin de conclusie getrokken dat de migratie van de telefonische dienstverlening naar het KCC UWV een goede mogelijkheid kan zijn. Dat betekent dus dat de klant met zijn telefonische vragen bij het KCC van het UWV binnenkomt. Bij samenwerking met het KCC UWV kunnen de ambities van de gemeente op het gebied van publieke dienstverlening, voor wat betreft SOZawe, vóór medio 2010 worden gerealiseerd.

Het gaat hier om een experiment, dat na één jaar na samenwerking geëvalueerd wordt¹. Deze evaluatie doen we ruim voor het einde van de overeenkomst en daarmee

¹ We evalueren na 1 jaar (na startdatum), 6 maanden voor het einde van de overeenkomst.

kunnen we op tijd terug naar de oude situatie. De evaluatie vindt plaats aan de hand van een nulmeting.

Uiteraard voldoet de samenwerking met het UWV aan de eisen die de gemeente Groningen stelt aan haar publieke dienstverlening, zoals verwoord in de visie op publieke dienstverlening 2014. Uitzondering is dat de burger die naar het KCC UWV belt, de vraag krijgt om het BSN (= Burger Service Nummer) in te toetsen. Mocht de beller dit nummer niet direct bij de hand hebben dan krijgt hij of zij toch een medewerker aan de lijn. Daarnaast hanteren we, om te bepalen of de samenwerking daadwerkelijk een succes is, aanvullende eisen in de vorm van de COPC-criteria² die het KCC UWV hanteert om in aanmerking te komen voor het COPC-kwaliteitskeurmerk. Dit zijn o.a.: kwaliteit van dienstverlening, snelheid van opnemen en het percentage vragen dat direct beantwoord wordt.

De dienstverlening aan onze klanten vanuit het KCC UWV zullen we langs deze criteria (vastgelegd in een dienstverlenings-overeenkomst) en onze eigen criteria vanuit de visie op publieke dienstverlening leggen om te beoordelen of de dienstverlening inderdaad is verbeterd. Ook de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, dat continu uitgevoerd wordt, worden betrokken bij de evaluatie. In het klanttevredenheidsonderzoek wordt specifiek onderzocht hoe de burgers het gebruik van het BSN ervaren en wordt gemeten in hoeverre het gebruik van het intoetsen hiervan leidt tot een afwijking van de 30 seconden norm die de gemeente hanteert bij het opnemen van de telefoon.

Het gaat dan om de volgende criteria:

Kwantitatieve dienstverleningsnormen			
	Service level	max. 60 seconden ³	80 procent
	Average Handel Time (AHT) ⁴	max. 300 seconden	
Kwantitatieve dienstverleningsnormen (vervolg)			
	Beantwoording door UWV	min. 85 procent	direct beantwoorden
	Abandoned calls ⁵	max. 5 procent	

Kwalitatieve dienstverleningsnormen			
	Klanttevredenheid	min. 70 procent	tevreden (volgens automatisch KTO)
	Beantwoording door SOZAWE	min. 15 procent	Binnen 24 uur

Een bijkomend voordeel is dat het KCC een erkend leerbedrijf is voor (laag- en

² COCP = een wereldwijde standaard voor Klant Contact Centra.

³ Dit is de maximale tijd tussen het moment dat de beller zijn BSN heeft ingetoetst totdat hij contact krijgt met de klantadviseur.

⁴ Average Handle Time: de gemiddelde duur voor afhandeling van een telefoongesprek, inclusief administratieve afwerking

⁵

Abandoned: de beller haakt voortijdig (binnen 60 seconden) af.

ongeschoolde) werkzoekenden. Voor deze groep heeft het KCC 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 samenwerkt en worden ze bij het KCC 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.

Verbetering.

Met het KCC zijn verschillende verbeteringen te realiseren in onze dienstverlening. Dat komt voornamelijk omdat voor het KCC het beantwoorden van telefonische vragen "core business" is. Dat is het niet voor de dienst SOZAWE. Opleiding, coaching en ervaring maken van de klantadviseurs van het KCC specialisten op het gebied van telefonische dienstverlening.

De klantadviseurs worden in het begin inhoudelijk gecoacht door consultants van SOZAWE. Doordat elke klantadviseur voortdurend veel telefoontjes te verwerken krijgt, zal de beantwoording snel geoptimaliseerd zijn. Immers, oefening baart kunst. Het gevolg zal zijn dat minder mensen worden doorverwezen naar de specialisten. Dat is prettig voor de klant, maar geeft ook rust in de backoffice.

Een ander voordeel van het KCC is de mogelijkheden die men daar heeft om de gegevens die we krijgen via de telefonische vragen goed te benutten. Zo leveren de registratiesystemen en de klanttevredenheidsonderzoeken veel informatie op voor het management. Daarop kan vervolgens de voorlichting en het beleid worden afgestemd.

Wat merkt de klant ervan?

Deze samenwerking heeft als doel om de telefonische dienstverlening voor de klanten van SOZAWE te verbeteren. De klant zal dat als het goed is merken. We noemen een aantal concrete punten:

- *Openingstijden.*

Nu kunnen klanten van SOZAWE op werkdagen alleen 's morgens van 9.00 uur tot 13.00 uur bellen. De dienst is 4 uur per werkdag telefonisch bereikbaar.

Na migratie is er bereikbaarheid van 8.00 uur tot 17.00 uur. Dat wil zeggen 9 uur per dag.

- *Lokaal tarief.*

Waar de klant ook vandaan belt naar SOZAWE, hij doet dat altijd tegen lokaal tarief.

- *Directe beantwoording.*

SOZAWE beantwoordt ongeveer 60% van de telefonische vragen direct. Door gebruik te maken van het KCC UWV loopt dit naar verwachting op naar circa 80%. Bovendien is het KCC UWV zo georganiseerd dat het de "standaard"-vraag, die vandaag niet in het KCC kan worden beantwoord en daarom in de backoffice moet worden beantwoord, "morgen" wel direct beantwoordt. Dat betekent voor de klant een verbetering in de snelheid waarmee hij geholpen wordt.

- *Verbeterde beantwoording.*

Behalve dat minder telefoontjes behoeven te worden doorverbonden, zal de kwaliteit van de vraagbeantwoording ook leiden tot minder vragen aan de balie.

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

balie doen.

De migratie naar het KCC UWV brengt een kostenverhoging met zich mee. Met het realiseren van een afdoende verbetering in eigen beheer brengt echter ook de nodige kosten met zich mee (zie bijlage). De structurele kosten van de migratie worden gefinancierd vanuit het budget van de dienst SOZAWE. De eenmalige kosten zullen we met het KCC UWV delen. Voor het deel dat ten laste komt van de gemeente (afgerond € 114.000,--) wordt een beroep gedaan op dekking vanuit de middelen van Stad & Stadhuis.

**Begrotingswijziging 2009
verbetering telefonische dienstverlening SOZAWE**

Betrokken dienst(en)	SOZAWE en BSD
Naam voorstel	verbetering telefonische dienstverlening SOZAWE
Besluitvorming (orgaan + datum + nummer)	Datum raad invullen
Incidenteel / Structureel	incidenteel
Soort wijziging	exploitatie
Tijdsplanning krediet	2009

Pr.gr. Financiële begrotingswijziging	Lasten	Baten	Saldo	Toevoeging reserve	Onttrekking reserve	Saldo
801 Inkomsten	57.000		-57.000			-57.000
802 Werk	51.000		-51.000			-51.000
803 Zorg	6.000		-6.000			-6.000
903 Stad en Stadhuis	-114.000		114.000			114.000
Totalen begrotingswijziging	0	0	0	0	0	0

Inhoudelijk toelichting op de begrotingswijziging

SOZAWE wil de telefonische dienstverlening aan burgers verbeteren. Dit wordt mede ingegeven door de opdracht aan gemeenten en UWV om integrale dienstverlening vorm te geven binnen de keten van Werk en Inkomsten. Verbetering van de telefonische dienstverlening is ook een speerpunt in het programma Stad en Stadhuis. Voor een bijdrage in de eenmalige kosten doen wij een beroep op de middelen van Stad en Stadhuis

Toelichting op formatie (omschrijving + aantal + dekking)

--

Wij stellen u voor te besluiten:

- I. een bijdrage van € 114.000,-- beschikbaar te stellen vanuit de middelen Stad & Stadhuis voor de verbetering van de telefonische dienstverlening van de dienst SOZAWE;
- II. de gemeentebegroting 2009 dienstovereenkomstig te wijzigen.

Burgemeester en wethouders
van Groningen,

de burgemeester,

de secretaris,

Dr. J.P. (Peter) Rehwinkel.

H.P. Bakker.