

## Raadsinformatiebrief

GEMEENTEBESTUUR

onderwerp            Telefonische bereikbaarheid  
RIB nummer 2020    29  
collegevergadering 19 mei 2020  
d.d.  
programma            Leefbaar Venlo  
  
portefeuillehouder    A. Roest

ons kenmerk 1420720  
team RGPORG  
steller RBM Gelissen  
doorkiesnummer +31 77 3596396  
e-mail ro.gelissen@venlo.nl  
datum 28 april 2020  
bijlage(n)  
datum verzonden    20 MEI 2020

### Informatie voor de raad (voor kennisgeving)

De gemeente Venlo is in de eerste plaats een dienstverlenende organisatie. Dienstverleningscontacten verlopen op allerlei manieren. Ook – of misschien wel juist – in deze tijd van toenemende digitalisering blijft het voor een goede, laagdrempelige dienstverlening noodzakelijk dat wij voor iedereen gemakkelijk en snel benaderbaar zijn via persoonlijke kanalen. Naast alle contacten in de wijk en de bezoeken aan het stadskantoor is de telefonische ingang via ons algemene nummer 14 077 daarvoor van cruciaal belang. Dit is de centrale, laagdrempelige ingang voor allerlei vragen. Onze inwoners, bedrijven en instellingen weten deze ingang goed te vinden: in 2019 heeft ons Klantcontactcentrum (KCC) 76.300 telefoontjes beantwoord.

In voorgaande jaren is geconstateerd dat de telefonische bereikbaarheid van de organisatie via deze ingang onvoldoende in lijn was met de normen die we onszelf als dienstverlenende organisatie opleggen. In 2018 zijn wij daarom gestart met het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid. Deze brief beoogt uw raad te informeren over de voortgang van dit traject.

Burgemeester en wethouders van Venlo  
de secretaris

Twan Beurskens

de burgemeester

Antoin Scholten

## Raadsinformatiebrief

### **Samenvatting** (Verplicht, maximaal een half A4)

Voor een dienstverlenende organisatie als de gemeente Venlo is een goede telefonische bereikbaarheid van groot belang. Het algemene nummer 14 077 is hiervoor de centrale ingang. De telefonische bereikbaarheid van de gemeentelijke organisatie heeft sinds enige jaren extra aandacht. Het doel van deze brief is uw raad te informeren over de voortgang van het verbetertraject.

Uit onderzoek is gebleken dat de telefonische bereikbaarheid sterk is verbeterd ten opzichte van een jaar eerder. De wachttijd voor de beller voordat hij een medewerker van de gemeente aan de lijn krijgt, is sterk gedaald. Ook worden telefoontjes vaker op geslaagde wijze afgehandeld.

De (telefonische) bereikbaarheid van de organisatie is een continu ontwikkelproces, dat blijvend onze aandacht houdt.

### **Bijlagen**

<b>Nr.</b>	<b>Naam</b>	<b>Datum</b>
1.	..	..
2.	..	..
3.	..	..
4.	..	..
5.	..	..

## Raadsinformatiebrief - onderbouwing

### Onderbouwing

#### ■ Algemene toelichting

#### 1. Wat is de kernopgave (Wat wordt voorgelegd aan de raad?)

Om onze dienstverlenende functie goed te kunnen vervullen, dient de gemeente Venlo snel, gemakkelijk en laagdrempelig bereikbaar te zijn voor onze inwoners en andere relaties.

#### 2. Waarom? (Wat is het doel van de raadsinformatiebrief?)

3.

Het doel van deze brief is uw raad te informeren over de voortgang van het verbetertraject telefonische bereikbaarheid. De aanleiding hiervoor is de uitkomst van een evaluatie die in het vierde kwartaal van 2019 is verricht.

#### 3. De informatie

De wachttijden in het Klantcontactcentrum (KCC) zijn het afgelopen jaar sterk gedaald. De tijd dat een beller aan de telefoon moet wachten voordat hij een medewerker van het KCC aan de lijn krijgt, was in het eerste kwartaal van 2019 nog gemiddeld 180 seconden. In het tweede en derde kwartaal van 2019 is dit teruggebracht naar respectievelijk 85 en 82 seconden. In het vierde kwartaal bedroeg deze wachttijd gemiddeld 20 seconden. Als gevolg hiervan is ook het percentage geannuleerde (opgehangen) gesprekken in het afgelopen jaar sterk afgenomen: van 20% in het eerste kwartaal, via 13% en 12% in het tweede en derde kwartaal, naar 4% in het laatste kwartaal van 2019.

Niet alle vragen die via het centrale nummer binnenkomen kunnen door het KCC worden beantwoord. In zulke gevallen zal het KCC de beller doorverbinden naar de juiste persoon in de organisatie. Daarom is ook onderzocht hoeveel contactpogingen in de beleving van de beller geslaagd genoemd mogen worden. Een geslaagde contactpoging is een gesprek waarbij:

- de telefoon wordt beantwoord door de gewenste medewerker, direct of na op tijd terugbellen (uiterlijk de volgende werkdag); of
- de telefoon wordt beantwoord door een collega die het telefoongesprek inhoudelijk afhandelt of een alternatief biedt waarbij het initiatief niet meer bij de beller ligt.

In het vierde kwartaal van 2018 is hiernaar een eerste meting verricht. Toen kon slechts 35% van de telefoontjes als een geslaagde contactpoging volgens bovenstaande definitie worden aangemerkt. In het vierde kwartaal van 2019 is het onderzoek herhaald. Het percentage geslaagde contactpogingen bedroeg nu 68%. In het tussenliggende jaar heeft dus een aanzienlijke verbetering plaatsgevonden.

Er is altijd ruimte voor verbetering. Een goede telefonische bereikbaarheid is essentieel voor de kwaliteit van de dienstverlening. Het onderwerp zal daarom structurele aandacht houden.

## **Raadsinformatiebrief - onderbouwing**

### **4. Historische paragraaf (Wat is de geschiedenis van dit dossier?)**

De telefonische bereikbaarheid van de organisatie is sinds enige jaren een punt van aandacht. In 2018 is daarom een verbetertraject ingezet met aandacht voor personeel, systemen en processen. In de meerjarenbegrotingen van 2019 en 2020 zijn middelen vrijgemaakt om dit verbetertraject vorm te geven.

### **5. Relatie met programma**

Telefonische bereikbaarheid is een geprioriteerd onderwerp binnen de programmalijs dienstverlening, programma Leefbaar Venlo.

### **6. Vervolgprocedure voor de raad**

Omdat telefonische bereikbaarheid geprioriteerd is binnen het programma Leefbaar Venlo, worden relevante ontwikkelingen gerapporteerd in de begrotingscyclus. Daarnaast heeft op 20 november jl. een raadsbijeenkomst dienstverlening plaatsgevonden waarbij telefonische dienstverlening een van de besproken thema's was.