

De burgemeester van Almere was de voorzitter van de commissie-Jorritsma, die enkele jaren geleden een spraakmakende visie ontvouwde op de gemeentelijke dienstverlening.

Hoe heeft Annemarie Jorritsma dit eigenlijk geregeld in eigen huis?

Tekst: Timo ten Cate

Foto's: André Ruijgrok

Proces&Document ging op bezoek in Almere en kwam terecht bij Conny Rietema, sinds 1 juli 2008 de nieuwe manager C@llcenter van de gemeente.¹ Uiteraard doet de gemeente Almere, met haar illustere 'burgermoeder' aan het roer, haar best om op het gebied van publieke dienstverlening geen hekkensluiter te zijn, en zelfs van zich te doen spreken. Dat is gelukt, al zou de stad al verder zijn geweest met de implementatie van het 14036-nummer als het aan de burgemeester zelf had gelegen. Almerc.nl is onlangs wcl uitgeroepen tot de beste gemeentelijke website. Zo heeft de website meer elektronische formulieren gekregen, zijn er bestemmingsplannen online beschikbaar gekomen, en kunnen burgers zich abonneren op de bekendmakingen. En met de uitzendingen van *De Politieke Markt* gooit de gemeenteraad hoge ogen. Ook op participatie worden veel punten behaald: burgers kunnen deelnemen aan het Raadspanel en hebben de mogelijkheid om zelf een burgerinitiatief in te dienen. De nieuwe website voldoet aan bijna alle webrichtlijnen en scoort daarmee ook hoog op toegankelijkheid.

Content

Sinds 1 juli vorig jaar kan gebruik worden gemaakt van een prachtig nieuw C@llcenter, waarin achttien dames en twee heren vriendelijk en professioneel ('Kan ik u misschien nog ergens anders mee van dienst zijn?') klanten te woord te staan. Door de investering weet

C@llcenter is aan het uitkristalliseren Almere aan de lijn



Het C@llcenter in Almere wordt bememd door achttien dames en twee heren, allen streng geselecteerd. Rechts manager Conny Rietema.

Alleen al de centralisatie zelf levert een betere dienstverlening op

Almere nu wat andere voorlopers op het gebied van dienstverlening ook hebben ontdekt: dat het heel erg veel tijd kost om het klantcontact, al was het alleen nog maar via het C@llcenter, op een andere, efficiëntere manier te gaan organiseren. Op dit moment wordt nog slechts een deel van alle vragen van klanten naar het C@llcenter geleid. Daar worden de vragen centraal geregistreerd, uitgezet bij de back-

office en gevolgd op afhandeling. De aansluiting van de overige groepsnummers (b.v. Sociale Zaken) volgt gefaseerd na de zomer van 2009. Aan de oplevering van het C@llcenter ging veel werk vooraf. Eerst is onderzocht of bepaalde producten misschien niet ook via webformulieren zouden kunnen worden aangeboden. Verder is per product-dienstcombinatie gekeken naar de beste scheiding tussen front- en backoffice. De proceseigenaren hebben veel voorwerk moeten doen om de C@llcenter-kennisbank te vullen met veelvoorkomende vragen en standaardantwoorden. Uitgangspunt was immers: de backoffice blijft eigenaar van de content. Pas toen die op orde was, werden vragen richting het cen-



trale C@lcenter gedirigeerd en daar in een klantcontactstelsysteem vastgelegd.

Backoffice

Het C@lcenter is bereikbaar tussen 8.00 en 18.00 uur. Alleen dat al is een verbetering. Een grofvuillijn was eerder bijvoorbeeld vanwege beperkte inzet alleen tussen negen en één uur bereikbaar. Het eenvoudigweg centraliseren van de vraag levert dus al een verbetering van de dienstverlening op. Ook Almere gaat uit van het idee van een driedeling in eerste-, tweede- en derdelijns ondersteuning. Die eerste-lijns medewerkers hebben allemaal een strenge selectieprocedure doorlopen, inclusief assessment. Ook Conny Rietema moest op haar huidige functie

solliciteren. Het niveau van de eerste-lijns medewerkers is vastgesteld op mbo. De toekomst zal uitwijzen of dit voldoende is. De taak van de eerste-lijns medewerker wordt immers steeds breder naarmate de gemeente het principe van 'Overheid heeft Antwoord®' gaat toepassen. Na de zomer wordt het werkterrein van het C@lcenter uitgebreid met tweedelijns-vragen. De eerste-lijns medewerker beoordeelt of de vraag gelijk afgehandeld kan worden, of dat deze doorgezet moet worden naar hetzij de tweede lijn of de derde lijn. Waarbij het wellicht in het begin nog zoeken zal zijn naar het subtiele verschil tussen de tweede lijn (meer inhoud van het 'dossier' en werken met backoffice-applicatie(s)) en de derde lijn (specialistische medewerker in de backoffice). Nadat het klantcontactcentrum de vraag heeft geregistreerd, zal de backoffice de behandeling van de eerste lijn overnemen, afronden en hiervan verslag doen in het klantcontactcentrum. De consequentie hiervan moge óók duidelijk zijn: de backoffice-medewerker krijgt de verantwoordelijkheid om een terugkoppeling te geven: of in het klantcontactstelsysteem of in de eigen backoffice-applicatie.

Zestien stoelen

Conny Rietema benadrukt dat veel zaken nog in de praktijk verder zullen moeten uitkristalliseren. Maar dat is niet erg, zegt ze. Zo wordt steeds duidelijker welke aspecten van dienstverlening de gemeente belangrijk vindt, en welke prijs zij daarvoor maximaal wil betalen. Ze geeft het voorbeeld van de huidige bezetting van het C@lcenter, met momenteel maximaal zestien stoelen. Daarmee kunnen de pieken, waarbij er zo nu en dan vijftig klanten tegelijk een beroep doen op het C@lcenter, niet altijd goed worden opgevangen. Maar juist omdat het gaat om pieken, kun je niet altijd even snel goed geschoolde en geïnstrueerde medewerkers 'bijplussen'. Je kunt natuurlijk wel structureel meer mensen voor het C@lcenter aannemen, maar dan is het de vraag of de gemeente de kosten hiervoor op zich wil nemen.

Voor een goed functionerend C@lcenter is een kennisbank een must. Deze geeft niet zomaar toegang tot de 'platte' informatie, die feitelijk ook al beschikbaar is in het publieke domein op de gemeentelijke website. Er zit een reeks veelvoorkomende vragen en standaardantwoorden in, die voortgekomen zijn uit de praktijk en zijn opgesteld in nauwe samenspraak met proceseigenaar en inhoudelijke experts. Heldere antwoorden zijn de C@lcentermedewerkers tot grote steun in hun werk. Hoewel er momenteel centraal in het land wel wordt gewerkt aan generieke FAQ's, regelmatig gestelde vragen, is het de ervaring van Almere geweest dat ze deze kennisbank vrijwel volledig zelf hebben moeten opbouwen. Het verschil tussen de content op de internetsite en die in de kennisbank levert wel weer een nieuw beheervraagstuk op. De proceseigenaren moeten nu namelijk niet meer op één, maar op twee plaatsen 'procescontent' bij gaan houden. Ook daar is Almere nog niet helemaal uit.

In Almere is gekozen voor een organisatie van het klantcontactcenter met daarin twee gescheiden onderdelen: C@lcenter en Balie. Zowel binnen de Balie als het C@lcenter zijn er eerste-lijnsmedewerkers. Deze functies worden uitwisselbaar. De tweedelijnsfunctie is specifiek: zo is de balie-medewerker gespecialiseerd in de 'haalproducten' en die diensten waar vaak meer *handing* voor nodig is.

Almere heeft met haar nieuwe C@lcenter een goed antwoord op veel vragen. Het blijft in de richting van 2015 echter vooral een spannend ontwikkelingspad!

1 In Almere heet het callcenter 'C@lcenter' omdat het ook verantwoordelijk is voor de afhandeling van de vragen die binnenkomen via het algemene e-mailadres. Het maakt onderdeel uit van de nieuwe organisatie- onderdeel KCC binnen Publiekszaken.