

# Op weg naar één klantcontactcentrum

Delft: een gemeente met ambitie, klantgericht en gericht op samenwerking

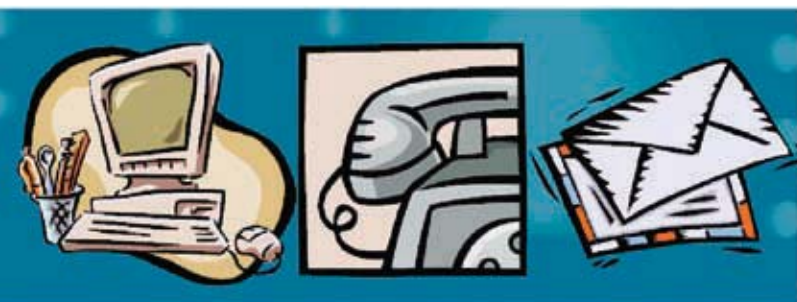
*De gemeente Delft introduceert in de periode tot 2010 een klantcontactcentrum (KCC): de centrale toegang tot de gemeente met één centraal telefoonnummer en één e-mailadres. Het KCC bundelt de dienstverlening, waarbij burgers en bedrijven ervaren dat vragen zoveel mogelijk direct worden afgehandeld aan balie, telefoon en internet en in de toekomst mogelijk nog andere kanalen.*

Delft is als een van de eerste ANDEZ-gemeenten een zogenaamde voorhoedegemeente. Door te werken met een vaste groep voorhoedegemeenten wordt voorkomen dat samenwerkingsverbanden steeds opnieuw moeten worden opgebouwd en informatieachterstand moet worden ingehaald. Omdat Delft hierin een voorlopersrol vervult, krijgt ze een grote variëteit aan vragen over de inrichting en werking van het KCC. Om dit te bundelen organiseerde de gemeente begin dit jaar een speciale 'KCC-in-Delft'-bijeenkomst. De meeste van de andere ANDEZ-gemeenten (Alphen aan den Rijn, Nieuwegein, Ede, Zoetermeer) waren ook aanwezig op deze interessante dag.

## Wat is een klantcontactcentrum?

Een klantcontactcentrum is een organisatie die zorgt voor uniforme dienstverlening aan de burger, ongeacht het gekozen kanaal van dienstverlening. Er is één centrale toegang tot de gemeente, met één telefoonnummer en één e-mailadres. De dienstverlening moet goed, snel en gemakkelijk zijn. Onderzoek heeft overigens uitgewezen dat 'snel' voor de burger nog niet eens zo belangrijk is. Maar dat is voor Delft wel een interne drijfveer: het snel en efficiënt afhandelen van (aan)vragen van de Delftenaar (dit kan een burger of een bedrijf zijn). Dit is dus in feite een bedrijfsvoeringsdrijfveer.

Organisatorisch vallen in Delft alle grote backoffices onder publiekszaken: Belastingen, Burgerzaken, Vergunningen, Toezicht openbare ruimte en Werk, inkomen en zorg.



Uitgangspunten KCC Delft:

- De gemeente biedt één loket voor alle overheidsdiensten aan burgers en bedrijven.
- De klant levert eenmalig de noodzakelijke informatie aan.
- Het dienstverleningsniveau is transparant: de klant weet welk niveau van dienstverlening hij kan verwachten van de gemeente.

## Kengetallen Delft

- 96.000 inwoners
- 1500 medewerkers in drie clusters (individuele dienstverlening, collectieve diensten, middelen)
- 28 medewerkers afdeling DIV
- Programma Delta: 80-100 medewerkers, drie jaar doorlooptijd

## Tijdpad inrichting KCC

2000	Start
2001	Digitalisering product 'Melding Grofvuil'
2003-2004	Digitale Parkeerproducten
2004	Visie KCC opgesteld
2007	Ogone ingevoerd
2008	Vijf producten digitaal in nieuwe midoffice
2010	KCC gerealiseerd
2015	Stadhuis naar één centrale locatie

- De dienstverlening is ingericht vanuit een efficiënt dienstverleningsconcept, met het principe van multichanneling.
- De klant krijgt een goed antwoord, ook op 'moeilijke' vragen.

## De aannemersdagkaart

Een voorbeeld van een digitaal product in Delft is de zogenaamde aannemersdagkaart, een parkeerkaart die voor één dag geldt en die via internet is aan te vragen, te betalen en daarna te printen. De aannemer legt de door hem zelf geprinte dagkaart achter de voorruit en kan daarmee in de binnenstad parkeren (wat in Delft niet kan zonder parkeervergunning). Handhavers van Toezicht openbare ruimte hebben allemaal een *handheld*, waarmee ze online in het systeem van de gemeente kunnen controleren of die dagkaart ook daadwerkelijk geldig is. Juridisch gezien is dit systeem waterdicht: bij de aanvraag vinkt de aanvrager aan dat hij akkoord gaat met de algemene voorwaarden en dat is rechtsgeldig.

## Welke producten?

Gekozen is voor vijf producten die relatief eenvoudig zijn te testen. De organisatie wordt hiermee niet te veel overhoop gehaald. Delft heeft gekozen voor uittreksel GBA, uittreksel burgerlijke stand, binnengemeentelijke verhuizing, maken van een afspraak en grofvuilmelding.

Gestart is met het opstellen van het functioneel ontwerp, waarna de producten vervolgens één voor één worden opgenomen in de midoffice. Delft is van plan om vervolgens door te gaan met producten die enkelvoudig zijn en vaak voorkomen. Daarna wordt de dienstverlening uitgebreid naar meervoudige producten zoals dienstverlening aan bedrijven en producten die minder vaak voorkomen.

### Zware wissel

Met name de ICT'ers van de gemeente hebben het erg zwaar gehad. Het goed krijgen van de infrastructuur was een ingewikkelde klus. Ook organisatorisch bleek het een uitdaging te zijn: voorheen konden de sectoren zelf besluiten over hun ICT-aanpassingen. Nu is het noodzakelijk dat alles op elkaar afgestemd wordt en blijft. Je kunt niet meer zomaar een upgrade doen, omdat alle gemeentebrede applicaties met elkaar in verband staan. Ook kwam er in Delft minder ruimte voor zelf ontwikkelen en

## Onderzoek heeft uitgewezen dat 'snel' voor de burger nog niet eens zo belangrijk is. Maar dat is voor Delft wel een interne drijfveer

Het streven is om uiteindelijk 80% van de dienstverlening af te handelen in het KCC. Dat betekent dat ook de moeilijkere producten aangepakt moeten worden.

### Toekomst voor een publieksbalie?

Ja, die is er, denkt men in Delft. Maar die zal er wel anders uitzien. Minder balies, meer sta-tafels en vergadertafels met ICT-faciliteiten. Hier komen ook de digibeten. Zij worden naar een tafel met pc geleid en daar vult de gemeentemedewerker de webformulieren in.

De persoonlijke contacten die er nog zijn, hebben een lastiger karakter. Er komt daarom meer privéruimte, transparant en afsluitbaar. En verder komt er meer ruimte voor ontmoeting: een informatiecentrum over de gemeente en de gemeentelijke organisatie en een 'beursvloer'. Althans dit zijn de plannen voor het nieuwe stadhuis op het spoor van Delft dat in 2015 gereed is.



Janneke Kromkamp  
Janneke.kromkamp@ddisplay.nl

IDD-toepassing	Aantal	
Aanmelding grofvuil	15979	2008
Aanvraag parkeerbewijs	11422	2008
Verzoek afspraak	7873	2008
Afvalkalender	6703	2008
Status belastingen	5476	2008
Taxatieverslag	4694	2008
Aanvraag aannemersdagkaart	4532	2008
Vraag aan de gemeente	4388	2008
Meldingen Openbare Ruimte	4325	2008
Aanvraag Delftpas	4182	2008
Raadplegen belastingaanslag	3366	2008
Aangevraagde bouwvergunningen	3085	2008
Adreswijziging*	2492	2008
Status bouwvergunningen	2470	2008
Inschrijfformulier VAK	1721	2008
Kentekenwijziging parkeervergunning	1601	2008
GBA-controle/adreswijziging binnen Delft	1521	2008
Verleende bouwvergunningen	1328	2008
Naheffingsaanslag parkeerbelasting	1014	2008
Reactie digitale dienstverlening	952	2008
Corporatie adreswijziging naar Delft	951	2008
Aanvraag uittreksel	936	2008

Overzicht top 20 digitale producten 2007 van het KCC Delft.

is er gekozen voor de regierol. Er wordt meer uitbesteed en dus moeten de leveranciers goed aangestuurd worden. Ook dat was een nieuwe rol voor de ICT'ers.

Het managen van een project als een ANDEZ-aanbesteding is zwaar. Het is belangrijk om daar iemand voor vrij te spelen. Het is ondoenlijk om daarbij bijvoorbeeld nog een lijnafdeling te managen. In het geval van Delft is er een fulltime projectleider.

### Consequenties voor DIV

De nieuwe ontwikkeling houdt in dat DIV centraal gaat werken en een adviseursrol krijgt. Ook zijn er nieuwe functies bijgekomen, zoals beheerder midoffice, procesbegeleider, informatie-analist en adviseur.

Vooralsnog heeft Delft gekozen om technisch beheer bij ICT te leggen en applicatiebeheer in de lijn.

Hoe de DIV-organisatie zich ontwikkeld heeft en hoe deze er nu uitziet, kunt u in een volgende Od lezen. Dan verschijnt er namelijk een interview met het hoofd ICT en het hoofd DIV van de gemeente Delft. ●

Janneke Kromkamp is adviseur organisatie en informatisering en partner bij Digital display.