

Besluit van college B&W van Huizen

Zaaknummer / Documentnummer	Z.405227 / D.1904819
Datum document	30 juni 2025
Onderwerp	Resultaten bereikbaarheidsonderzoek
Opsteller	Smulders- Altena, Pauline
Afdeling	team Communicatie
Portefeuillehouder	G. Rebel
Vergadering van	-Niet van toepassing
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Geheimhouding	Nee
Embargo t/m	
Besluit	Akkoord (Ongewijzigd besloten)
Datum besluit	9 juli 2025

Toelichting besluit

Advies	Kennisnemen van onderzoeksresultaten van de bereikbaarheidsmeting, die plaatsvond van 20 januari 2025 tot en met vrijdag 21 februari 2025
Gewijzigd besloten	
Aanleiding	Een onderdeel van ons Lonkend Perspectief is dat onze samenleving onze ambtelijke organisatie waardeert omdat we DOEN wat we beloven. Een groot deel van de contacten verloopt via de eerstelijns dienstverlening, waaronder telefoon en e-mail. Wat beloven wij als gemeente en hoe doen wij dit in praktijk? Wat is de kwaliteit van die contacten? Meten is weten en daarom heeft het college in oktober 2024 ingestemd met het uitvoeren

van een objectief onderzoek naar onze bereikbaarheid. Dit onderzoek vond begin dit jaar plaats.

Kaders

Lonkend Perspectief
Instructies gebruik Micollab
Algemene servicenormen 2014

Doel/beoogd effect

Inzicht in onze telefonische bereikbaarheid en de mogelijkheden tot verbetering hiervan.

Argumenten

1. *Het onderzoek is verricht door Telan. Een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau dat op basis van 33 jaar ervaring en onderzoek bij meer dan 200 gemeenten normen heeft ontwikkeld.*

De bereikbaarheid van onze algemene telefoonlijnen (5281911, 14035 en 5281247) voldoet bijna aan de normen van Telan. De bereikbaarheid van de teams rechtstreeks voldoet niet aan de normen. Dit betreft voornamelijk de directe bereikbaarheid en het (tijdig, binnen 2 werkdagen) terugbellen in geval van een terugbelverzoek.

2. *Het rapport geeft ons voldoende handvatten om de bereikbaarheid te verbeteren.*

De resultaten van het rapport zijn in het CMT besproken met als uitkomst dat de coördinator KCP-TIC aan de hand van de resultaten van het onderzoek met teams gaat onderzoeken waar voor

hen mogelijkheden zijn tot verbetering, zowel in techniek als in houding en gedrag.

Toelichting

De onderzoekresultaten geven een goed beeld van de bereikbaarheid van onze gemeente op dit moment. Die bereikbaarheid richt zich 1^e lijn, ofwel het KCP-TIC, en op de teams. De bereikbaarheid is als volgt samen te vatten.

KCP-TIC

- De technische bereikbaarheid is 100%.

- De primaire bereikbaarheid van de gemeente Huizen voldoet net niet aan de norm; 76% van het inkomend verkeer wordt ≤ 30 seconden beantwoord. De norm is $80\% \leq 30$ sec.
- De gemiddelde snelheid van beantwoording is 35 seconden.
- De medewerkers van het KCP nemen in 97% van de gevallen volgens de norm van Telan en volgens de norm van de gemeente Huizen aan met een warme, uniforme welkomstgroet.
- *Teams*
- De teams zijn niet goed bereikbaar; 37% van de telefoontjes bedoeld voor de teams wordt direct opgenomen.
- 68% van alle telefoontjes leidt tot een geslaagd contact: er wordt direct opgenomen óf er wordt tijdig teruggebeld.
- 32% van de telefoontjes leidt niet tot een geslaagd contact. Inwoners die niet geholpen zijn, bellen opnieuw. Zo wordt onnodig herhaalverkeer gecreëerd.
- In 55% van de gevallen wordt teruggebeld, waarvan 48% op tijd (binnen 2 werkdagen).
- In de backoffice is een variëteit aan welkomstgroeten waargenomen.

De verantwoordelijkheid voor onze bereikbaarheid moet onderdeel zijn van het vakmanschap dat wij als organisatie ambiëren.

- Telefonische dienstverlening is en blijft mensenwerk. Goede bereikbaarheid vraagt om voorbeeldgedrag en het elkaar durven aanspreken. Laat dienstverlening als onderwerp regelmatig in overleggen terugkomen: geef het de aandacht die het verdient.
- Zorg voor duidelijkheid over verwachtingen. Laat nieuwe en bestaande medewerkers twee uur meedraaien met het KCP-TIC. Zo voelen medewerkers van de teams zich verantwoordelijk voor de eigen bereikbaarheid én het regelen van hun onbereikbaarheid.

Bereikbaarheid valt moeilijk te vangen in concrete afspraken, omdat die per team kunnen verschillen. En wat sterk is moeten we ook vooral behouden. Toch zijn er een aantal afspraken te maken, die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de bereikbaarheid. Deze sluiten aan bij de aanbevelingen in de rapportage.

- Alle outlook-agenda's openstellen voor KCP-TIC.

Bij veel collega's is nu niet meer te zien dan gekleurde blokken in de agenda, zonder dat daarbij aangegeven wordt of iemand bereikbaar, bezet of afwezig (en wel/niet bereikbaar) is. Op het

moment dat KCP-TIC kan zien wat de afspraken inhouden is ook makkelijker te bepalen of iemand bereikbaar is, te storen valt of dat er direct een terugbelnotitie gemaakt moet worden.

Overigens zouden wij willen voorstellen om het principe van openstellen van je agenda niet alleen te beperken tot KCP-TIC maar voor iedereen zichtbaar te maken. Daardoor ben je als collega

ook intern makkelijker en beter bereikbaar.

- Regel de bereikbaarheid van collega's.

Bij ziekte of andere omstandigheden die onverhoopt leiden tot afwezigheid, doet de teamleider een melding aan KCP-TIC. De teamleider geeft aan hoe lang de afwezigheid naar verwachting

zal zijn en wie de vervanger is voor telefoontjes en/of terugbelverzoeken.

- Niets is zo vervelend als wachten.

Onze doorverbindtijd en daarmee die wachttijd ligt boven de norm. Neem zo snel mogelijk op en houd de overdracht met het KCP-TIC zo kort mogelijk. Dit wordt onderdeel van de instructie.

- Richt algemene mailboxen in voor terugbelverzoeken waarvan niet duidelijk is voor wie het precies is en/of deze persoon binnen 2 werkdagen kan terugbellen.

Bij veel collega's is sprake van afspraken en overleg. Ook hebben we een aantal eenpitters. Om ook dan de bereikbaarheid te borgen kan een algemene mailbox per team een oplossing zijn. Zo

is er inzicht voor alle collega's van een team én de mogelijkheid dit op te pakken. Hoe de opvolging en afhandeling in de praktijk van dit team vorm krijgt is ter bespreking tussen teamleider en teamleden.

Kwaliteit van onze bereikbaarheid gaat niet alleen over gespreksvoering maar ook over de opvolging van terugbelverzoeken binnen 2 werkdagen en over het organiseren van de onbereikbaarheid van personen/teams. Een goede bereikbaarheid is een prestatie van ons allemaal. Goede instructies, monitoring en sturing draagt daaraan bij.

- Instructie en monitoring vindt plaats vanuit de rol coördinator KCP-TIC.

Vanuit deze rol is inzicht in alle facetten van bereikbaarheid. Uiteraard zijn teamleiders verantwoordelijk voor de sturing op bereikbaarheid van en binnen hun teams. De algehele sturing gebeurt door de coördinator KCP-TIC.

- Een duidelijke instructie over onze telefonische dienstverlening is noodzakelijk.

We gaan zorgen voor een heldere en duidelijke instructie, met als basis de bestaande organisatie-brede afspraken over agendagebruik, aangevuld met de nu voorliggende aanbevelingen.

- Om onze afspraken te borgen is monitoring noodzakelijk.

We richten het klantcontactstelsel daarom zo in dat alle teamleiders alle terugbelverzoeken van de eigen afdeling kunnen inzien en behandelen. Daarnaast heeft het KCP-TIC een signaleringsfunctie als het gaat om het organiseren van de bereikbaarheid van collega's en het nakomen van de organisatie-brede afspraken over agendagebruik.

Kantttekeningen

N.v.t.

Alternatieven

N.v.t.

Financiën

N.v.t.

Participatie

N.v.t.

Communicatie

In overleg met team Communicatie vragen we aandacht voor onze bereikbaarheid en het optimaliseren daarvan met onder meer berichten op InHuiz. Communicatie met de afdelingshoofden en teamleiders vindt afzonderlijk plaats, zie uitvoering.

Uitvoering en evaluatie	De coördinator KCP/TIC gaat in gesprek met alle afdelingshoofden en teamleiders afzonderlijk om te kijken hoe de organisatie-brede afspraken in te passen en de bereikbaarheid te optimaliseren. De coördinator KCP/TIC zal binnen een periode van 1,5-2 jaar opnieuw een bereikbaarheidsonderzoek laten uitvoeren.
Geheimhouding	N.v.t.
Mede geadviseerd door	N.v.t.
Bijlagen	Rapport onderzoeksresultaten meting 2025