

De gemeenteraad Gulpen-Wittem
Postbus 56
6270 AB Gulpen

Uw brief van	: Maart 2020	Behandeld door	: S. van der Vliet
Uw kenmerk	:	Onderwerp	: Raadsinformatiebrief KCC
Ons kenmerk	: U.20.00363		2019
		Dossiercode	:
		Bijlagen	: 1
		Verzonden	: 30 maart 2020

Geachte raadsleden,

Zoals in de Raadsinformatiebrief van december 2018 is toegezegd, ontvangt u hierbij de managementrapportage over de periode januari – december 2019. Hierin informeren wij u over de ontwikkelingen binnen de kanalen balie – receptie en telefonie, zodat er een compleet beeld kan worden gevormd van de dienstverlening binnen het KlantContactCenter (KCC).

In de rapportage lichten wij de volgende onderwerpen nader toe:

1. Balie en receptie
 - 1.1. Werkzaamheden
 - 1.2. Aantal producten en diensten
 - 1.3. Aantal bezoekers
 - 1.4. Verdeling aantal bezoekers per dag en per uur
 - 1.5. Aantal afspraken
 - 1.6. Verdeling aantal afspraken per dag en per uur
 - 1.7. Afspraakverdeling via KCC – website
2. Telefonie
 - 2.1. Aantal telefoongesprekken
 - 2.2. Verdeling aantal telefoongesprekken per dag en per uur
 - 2.3. Gemiddelde wachttijd en gesprekstijd

Samenvattend kunnen we concluderen dat:

- In 2019, evenals in 2018, de aanvragen van ID's, paspoorten en rijbewijzen de drie meest geleverde producten zijn.
- Het bezoekersaantal afgelopen jaar vrij constant is geweest. Wel zien we ten opzichte van 2018 een lichte daling. Evenals in 2018 zijn de dinsdag en woensdag de drukst bezochte dagen van de week. De vrijdag is de minst drukke dag. Met name de uren in de ochtenden worden het meest bezocht. De avondopenstelling tussen 17:00 en 19:00 uur wordt door bezoekers het meest benut. Het bezoekersverloop verdeeld over de dag(en) is niet afwijkend ten opzichte van 2018.
- In 2019 de vakbalie 3.864 afspraken heeft afgehandeld, in vergelijking met 2018 kunnen we een daling van 25% constateren. Deze afname is onder meer te verklaren door de toename van aanvragen via internet. Evenals in 2018 worden de meeste afspraken gepland op woensdag en donderdag, in de ochtenduren en tijdens de avondopenstelling tussen 17:00 en 19:00 uur. Gemiddeld 52% van het aantal afspraken wordt via internet gemaakt, ook dit is niet afwijk-

ken ten opzicht van 2018.

- In 2019 in totaal 40.580 telefoongesprekken zijn afgehandeld. Het betreft een toename van 6 % ten opzichte van 2018. Op maandag en dinsdag wordt het KCC het vaakste telefonisch benaderd, de vrijdag is de minst drukke dag voor telefonie. Met name in de ochtenden is het telefoonverkeer het drukste.
- In 2019 zijn de wachttijden drastisch verminderd, o.a. door technische aanpassingen, naar een gemiddelde wachttijd van 25 seconden, in 2018 was dit nog 51 seconden. De gemiddelde gespreksduur over 2019 bedraagt 1,22 minuten.

Voor meer gedetailleerde informatie verwijzen wij naar de bijgevoegde managementrapportage. We hebben geprobeerd om de informatie, mede door gebruik te maken van tabellen en grafieken, zo helder en overzichtelijk mogelijk weer te geven.

De verdere optimalisatie van de dienstverlening van het KCC in 2020, vormt onderdeel van het reeds ingezette OOT-traject.


Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Gulpen-Wittem,
de secretaris, de burgemeester,



J.G.A. Kusters MCM



ing. N.H.C. Ramaekers-Rutjens