Advies: Toegankelijkheid Gemeente voor binnenkomende communicatie van burgers

Vooraf
In het verleden heeft de gemeente Rotterdam de beslissing genomen om het telefoonnummer 14010 als eerste lijn te gebruiken voor de communicatie met de burger. De bezetting van het callcenter vraagt om schapen met vijf poten, want de aard van de onderwerpen waar burgers voor bellen is zeer divers. Ondanks dat de kwaliteit van dit kanaal sterk verbeterd is, geeft het de bellende burger vaak nog een onbevredigend gevoel. Geen direct antwoord, niet teruggebeld worden etc. Zijn er dan geen andere toegangskanalen? Ja zeker, een rijbewijs verlengen of een financiële hulpvraag indienen lukt meestal wel, maar voor de verscheidenheid van andere onderwerpen zijn die geen makkelijke toegang.

Onderzoeksvraag
Biedt de gemeente Rotterdam met een hoeveelheid aan toegangskanalen voldoende en goede mogelijkheden aan burgers om met de gemeente in contact te komen of overheerst het gevoel van een gesloten bolwerk?

Probleemstelling
Rotterdamse burgers ervaren het als een probleem om bij de gemeente met de juiste medewerker in contact te komen voor gerichte beantwoording van hun vraag.

Aanpak van het project
- Deskresearch op de gemeentelijke website om een inventarisatie te doen van het huidige aanbod van toegangskanalen die burgers kunnen gebruiken om te communiceren met de gemeente.
- Gesprekken met Björn Dirkse, Strategisch Procesmanager Klantcontactkanalen.
- Enquête onder de Vrienden van het Burgerpanel om inzicht te krijgen wat er leeft onder de Rotterdamse bevolking met betrekking tot dit onderwerp.

De Rotterdamse aanpak tot nu toe
De gemeente zet in op Multi-channel. De strategie is er daarbij op gericht om de bulk van de inkomende communicatie met burgers te laten verlopen via het primaire, kostenefficiënte kanaal 14010. Voor zaken die face-to-face contact vragen zoals bijvoorbeeld burgerzaken zijn er fysieke locaties verspreid over de stad.
Rotterdam besteedt veel aandacht aan het door ontwikkelen van bestaande kanalen, waarvoor speciaal een Strategisch Procesmanager is aangesteld. Voor 14010 wordt een betere database ontwikkeld, zodat er vaker direct antwoord gegeven kan worden en wordt gewerkt aan meer bevoegdheden, zoals direct zelf beslissen over uitstel van belastingbetaling. Direct doorverbinden met de juiste afdeling is ook in de toekomst niet aan de orde. Nieuwe technieken worden toegepast zoals videobellen (wel eerst aanvragen via de Digitale Balie) voor burgerzaken. In de toekomst is het mogelijk dat chatten met medewerkers door video ondersteund wordt. Een logische toepassing zoals WhatsApp is gestopt omdat die niet goed inpasbaar was, onder andere vanwege bescherming gegevens. Nieuwe ontwikkelingen hebben vaak een horizon van vijf jaar. Voor gemeenteoverschrijdende zaken wordt meer samengewerkt met andere overheidsorganisaties. Om persoonlijk contact met inwoners te bevorderen zijn in alle wijken ‘wijkhubs’ ingericht met medewerkers van de gemeente, waar spontaan binnengelopen kan worden binnen de openingstijden. Vragen zullen hier meestal niet direct beantwoord worden, maar de burger wordt wel op weg geholpen. Binnen het gemeentelijke systeem

wordt gestreefd naar cross-verbanden en uniformering van informatie op alle plaatsen waar deze te vinden is.

Bevindingen
Er is een heel scala aan klantcommunicatiekanalen. Van telefoon tot briefpost. In totaal 18 kanalen. Direct contact in persoon is alleen mogelijk, al of niet op afspraak, voor praktische onderwerpen bij Burgerzaken en Vraagwijzer. Voor overige zaken kun je alleen spontaan binnenlopen bij de Wijkhub en als je geduld hebt, na het trekken van een nummer, bij het stadhuis op de Coolsingel.
De gemeente zet zich actief in om de informatie en communicatie voor burgers te verbeteren. Het systeem, waarbij inkomende communicatie veelal wordt getrechterd via 14010, blijft echter in stand.

Wat vinden burgers in onze enquête? (zie bijlage 2)
Men kent vooral 14010 en de locaties. 14010 geniet toch ook wel een behoorlijke voorkeur. Als je kijkt naar de verhouding tussen bekendheid en voorkeur, dan valt op dat er daarnaast ook een relatief sterke voorkeur is voor communicatie per e-mail.
Er zijn voldoende kanalen beschikbaar (83%). Ze functioneren tot redelijke tevredenheid maar er zijn absoluut verbeterpunten. Naast kwaliteitsaspecten als ‘krijg geen antwoord’, ‘wordt niet teruggebeld’ , zijn de meest genoemde klachten: ‘ik word van het kastje naar de muur gestuurd’, ‘het lukt me niet om de juiste persoon te bereiken’ of ‘onduidelijk waar je voor wat terecht kunt’ . Voor ca. 40% van de burgers (o.b.v. van de enquête) leidt dit tot frustratie. Samengevat: ‘Wie moet ik voor wat hebben en hoe kom ik daar direct mee in contact?’.
Op het voornemen van de gemeente om een ‘Rotterdam-app’ te ontwikkelen (waarmee je vragen kunt stellen in een persoonlijke omgeving waar alle gegevens op een plek verzameld worden, waar je informatie kunt krijgen, aanvragen kunt doen e.d.) wordt in de enquête positief gereageerd.

Conclusie
Is de gemeente Rotterdam een gesloten bolwerk? Ja en nee. Niet als je kijkt naar de hoeveelheid klantcommunicatiekanalen die beschikbaar is. Wel als het gaat om de *gerichtheid* van deze kanalen. Er is nergens een mogelijkheid om direct in contact te komen met een medewerker van de afdeling die jouw vraag kan beantwoorden, waarmee je van gedachten kan wisselen, die je advies kan geven of direct iets voor je kan regelen. Je bent als burger afhankelijk van het proces van contact opnemen en reactie terugkrijgen.

Adviezen
Om het ervaren probleem dat je als burger niet bij de juiste medewerker kunt komen, enigszins te verminderen komen wij tot onderstaande adviezen:

1. Verbeter de informatie over de gemeentelijke organisatie op de website, zodat burgers in ieder geval weten bij welke afdeling ze terecht kunnen voor een bepaald onderwerp.
2. Maak het gebruik van e-mail relevanter en probeer in plaats van één algemeen e-mailadres vast enigszins voor te sorteren op een meer gerichte landing.
3. Breid de mogelijkheid direct te chatten met een medewerker uit.
4. Zorg voor een zo goed mogelijke invulling van de wijkhubs, zodat hiermee het vertrouwen in de gemeentelijke instanties wordt vergroot. Zorg voor ruime openingstijden van minstens vier dagen in de week waarbij de Rotterdammer contact kan hebben met een medewerker. Stem, na verloop van tijd, de bezetting van het type medewerker af op het soort vragen dat gesteld wordt.

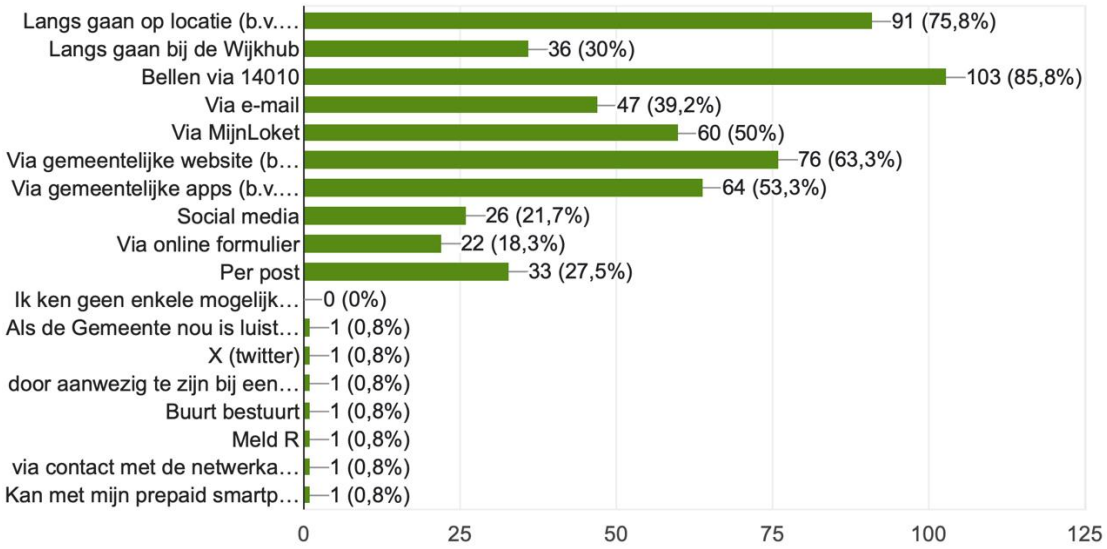
Bijlage 1 Bronnen

- www.rotterdam .nl
- Björn Dirkse, Strategisch Procesmanager Klantcontactkanalen
- Enquête Toegang tot de gemeente onder Vrienden van het Burgerpanel (n=120)

Bijlage 2 Uitkomst enquête

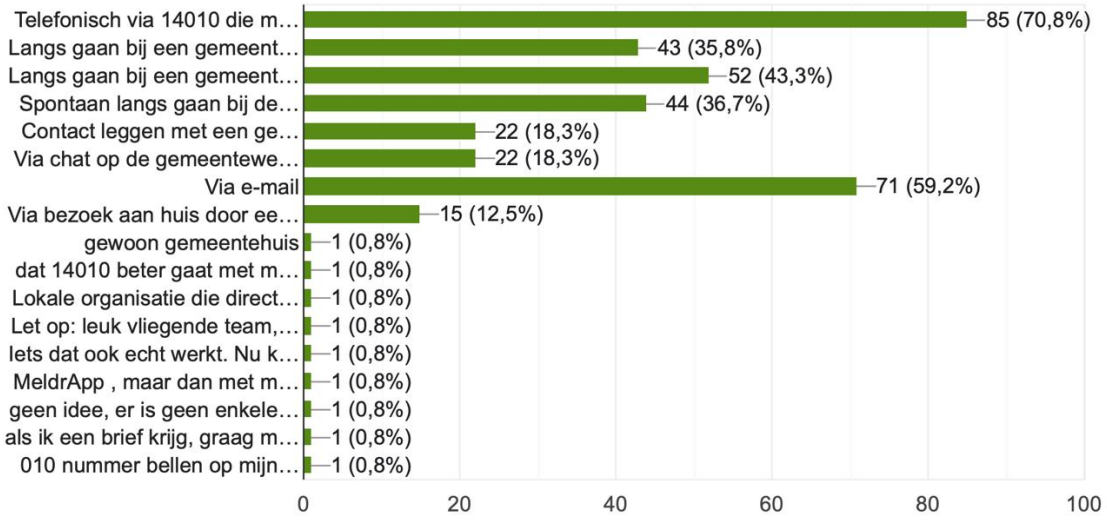
Welke mogelijkheden om contact op nemen met de gemeente ken je, al is het alleen maar van naam? [Meer dan één antwoord mogelijk].

120 antwoorden



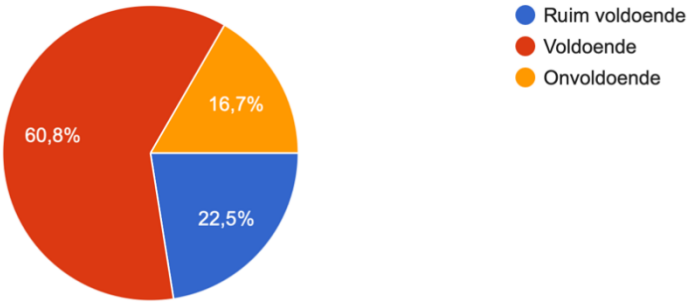
Als je in de toekomst (over 3 tot 5 jaar) contact wil opnemen, welke mogelijkheid/mogelijkheden heeft/hebben dan je voorkeur? [Meer dan één antwoord mogelijk]

120 antwoorden



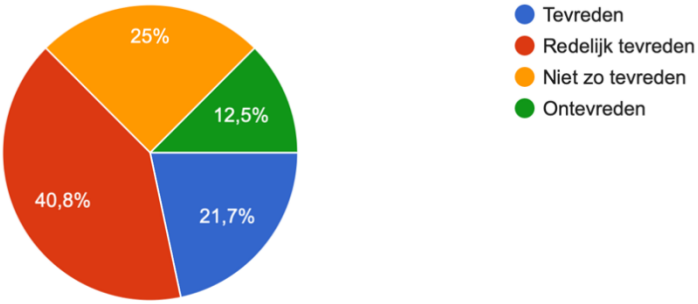
Vind je dat er voldoende mogelijkheden zijn om contact te maken met de gemeente voor een vraag, klacht of informatie?

120 antwoorden



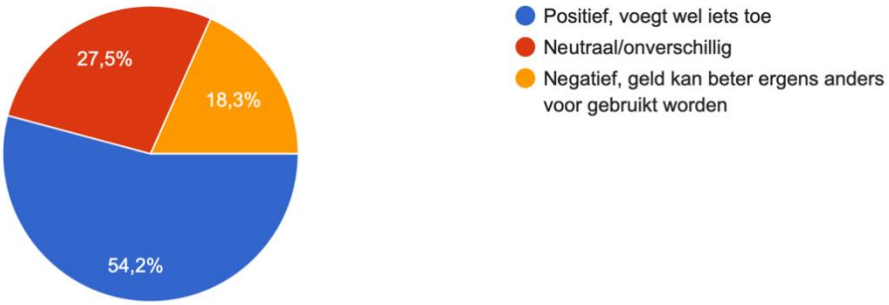
Hoe tevreden ben je over het functioneren van de huidige mogelijkheden om in contact te komen met de gemeente?

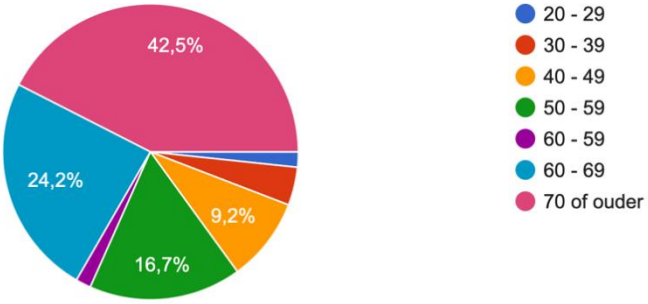
120 antwoorden



Hoe zou jij persoonlijk de beschikbaarheid van een dergelijke app beoordelen?

120 antwoorden



Welke leeftijdscategorie past bij jou?

120 antwoorden