

Onderwerp: Uitvoeringskrediet systeem KCC regiebord

BBV nr: 2015/519568

1. Inleiding

Het Klant Contact Centrum (KCC) van de Hoofdafdeling DVV is verantwoordelijk voor afhandeling van alle burgeraangelegenheden. Het KCC wil verder professionaliseren en streeft naar meer openheid in de afhandeling van haar processen. Door de openheid kan Haarlem haar verschillende stakeholders beter uitleggen wat ze presteert en kan ze ook haar servicepartners beter in haar processen betrekken.

Een regiebord wordt gezien als een belangrijk middel om de professionalisering vorm te geven. Doel van het Regiebord is om verschillende taakprocessen, die nu los van elkaar lopen, te stroomlijnen en makkelijker tot een registratie- en afhandelingstraject te bundelen. Parallel aan de komst van het KCC wordt ook KIMMOR vervangen, dit is de applicatie waarin de meldingen openbare ruimte worden verwerkt. Samen moet dit leiden tot een beter en completer overzicht, minder fouten en winst in kwaliteit en efficiëntie.

Het project KCC Regiebord, is in augustus 2014 gestart en de aanbesteding is onlangs afgerond. Voor implementatie is een aanvullend krediet nodig.

2. Besluitpunten college

1. Het college besluit een krediet ad € 160.000,- beschikbaar te stellen voor de implementatie van het KCC regiebord.
2. De lasten van het besluit worden gedekt uit investeringspost IP DV.08 'KCC Regiebord' ad € 160.000. Het hiervoor benodigde raadskrediet is gemandateerd aan het college bij de begrotingsvaststelling.
3. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit.
4. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de Commissie Bestuur.

3. Beoogd resultaat

- Vervangen van meldingenapplicatie KIMMOR dat 'end of life' is.
- Optimaliseren van digitale front- en backoffice processen.
- Inzicht krijgen en houden van de status van klantcontacten.
- Een goed werkend, aan de huidige eisen aangepast registratiesysteem.

4. Argumenten

Het KCC regiebord past in de bestuurlijke doelstelling tot verbetering van de digitale dienstverlening.

Klantcontacten en meldingen worden beter geregistreerd en kunnen worden gemonitord. Afhandeling naar de klant toe wordt gewaarborgd.

Meldingen kunnen digitaal (via app of internet) worden aangeleverd en komen geautomatiseerd in het systeem terecht.

Het KCC regiebord is een belangrijke schakel voor het ontsluiten naar mijnoverheid.nl

Status informatie van klantcontacten en meldingen zullen in de toekomst via het KCC naar mijnoverheid.nl worden ontsloten.

Het nieuwe meldingensysteem, onderdeel van het KCC regiebord, ontsluit de meldingen naar de servicepartners voor afhandeling.

Servicepartners zijn zelf verantwoordelijk voor afhandeling van de meldingen. De gemeente heeft de mogelijkheid om de afhandeltermijn en de wijze van afhandeling te bewaken.

Het KCC regiebord zal een besparing opleveren.

Na identificatie van klant of locatie, krijgt de KCC medewerker alle relevante informatie daarvan op scherm. Zoeken in verschillende applicaties is niet meer nodig. Daarnaast beschikt het KCC regiebord over een topvragen systeem waardoor de medewerker in zeer korte tijd allerlei veel voorkomende vragen kan afhandelen. Tenslotte zal het KCC regiebord beschikken over een kennisbank waaruit ook nog relevante informatie kan worden geput. De verwachting is dat dit de doorlooptijd aan de telefoon zeer zal verkorten. Daarnaast kunnen de medewerkers over meer informatie beschikken waardoor naar verwachting ook de backoffice zal worden ontlast. De personele besparing is ingerekend in de Programmabegroting 2015, er is dus geen sprake van een extra meevaller.

5. Risico's en kanttekeningen

Geen

6. Uitvoering

De uitvoering ligt bij de afdeling Procesondersteuning van DVV.

Financiële paragraaf

Binnen het investeringsplan DV.08 zijn middelen opgenomen ten behoeve van de digitaliseringsprojecten binnen DVV. Met het vaststellen van het IP 2015 – 2020 zijn ook middelen opgenomen ten behoeve van dit krediet. De kosten ad € 160.000,- vallen binnen de middelen die beschikbaar zijn.

8. Bijlagen

Geen

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester