

Onderwerp: Uitvoeringskrediet vervanging systeem klantgeleiding
BBV nr: 2016/384403

1. Inleiding

Het college zet in op efficiënte dienstverlening en communicatie met de burger. De gemeente Haarlem ontwikkelt de dienstverlening en de sturing op de klantcontactkanalen op basis van een strategie gericht op zelfbediening gecombineerd met digitale zaakgerichte procesafhandeling.

In de publiekshal in gebouw Raakspoort worden alle klantcontacten aan de balies afgehandeld. Daarvoor wordt onder meer gebruik gemaakt van een klantgeleidingssysteem, ook wel de nummertjesautomaat genoemd. De burger wordt via de zelfbedieningsbalies voor een aantal producten en aangiftes of afspraken doorgeleid naar de betreffende balie en verdieping.

Het Klant Contact Centrum (KCC) bestuurt met het klantgeleidingssysteem de dienstverlening aan de balies, zodat iedereen op zijn beurt wordt geholpen aan een balie. Het huidige klantgeleidingssysteem is 'end of life'. De huidige leverancier heeft aangegeven dat het systeem vervangen moet worden en dat het onderhoud op het oude systeem in 2017 afloopt.

Aangezien het klantgeleidingssysteem een belangrijke schakel vormt in de steeds verder geautomatiseerde dienstverlening in de publiekshal is het voorstel dit jaar nog een aanbestedingsprocedure te starten voor een nieuw systeem ter vervanging van het oude systeem.

Het vervangingsproject is daarvoor inmiddels opgestart met het opstellen van de nieuwe specificaties. Daarin worden ook specificaties voor personeelsplanning voor het KCC (inclusief handhaving) meegenomen omdat dat nauw samenhangt met klantgeleiding.

De aanbesteding- en vervangingskosten van het klantgeleidingssysteem worden geraamd op €120.000,- inclusief een module voor personeelsplanning. Hiervoor is een krediet op het investeringsplan opgenomen onder beleidsveld 61 Dienstverlening, post DV.06, vervanging klantgeleidingssysteem.

2. Besluitpunten college

1. Het college besluit een krediet ad € 120.000,- beschikbaar te stellen voor de vervanging van het huidige klantgeleidingssysteem;
2. De aan de krediet ad 120.000 verbonden kapitaallasten worden gedekt uit investeringspost IP DV.06 'Vervanging klantgeleidingssysteem';
3. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit;

3. Beoogd resultaat

- Vervangen van het klantgeleidingssysteem dat 'end of life' is en een op het KCC toegesneden module voor personeelsplanning.
- Optimaliseren van de dienstverlening

- Inzicht krijgen en houden in klantgegevens en servicenormen
- Flexibele baliebezetting door op aanbod geplande personeelsbezetting.
- Meeliften handhavingsplanning op rooster- en planningsmodule KCC.

4. Argumenten

Het klantgeleidingssysteem inclusief planningsmodule voor personeel past in de bestuurlijke doelstelling tot verbetering van de digitale dienstverlening. De klantcontacten worden beter geregistreerd, gestuurd en gemonitord en draagt bij aan het op peil houden van klant tevredenheid.

Financiële paragraaf

Binnen het investeringsplan beleidsveld 61 Dienstverlening, DV.06 zijn middelen opgenomen ten behoeve van de digitaliseringsprojecten binnen DVV. De aan de krediet ter hoogte van 120.000 verbonden kapitaallasten worden gedekt uit investeringspost IP DV.06 'Vervanging klantgeleidingssysteem'.

5. Risico's en kanttekeningen

Als het klantgeleidingssysteem niet tijdig vervangen wordt ontstaat het risico dat de dienstverlening in de publiekshal ernstige vertraging oploopt bij storingen omdat geen support meer wordt verleend door de leverancier. De verwijzing en continuïteit van de klantendoorstroom naar de juiste balie en het behalen van de gewenste servicenorm voor wachttijden kan niet meer worden bestuurd en gemonitord.

6. Uitvoering

De uitvoering ligt bij de afdeling procesondersteuning Dienstverlening, Veiligheid & Vergunningen.

7. Bijlagen

Geen

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester