

Bezoekadres
Osdorpplein 1000
1068 TG Amsterdam



Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Nieuw-West

Postbus 2003
1000 CA Amsterdam
Telefoon 14 020
Fax 020 253 6009
www.nieuwwest.amsterdam.nl

Retouradres: SNW, Postbus 2003, 1000 CA Amsterdam
Deelraad Nieuw-West
t.a.v. de heer E.R. Vos, voorzitter
Postbus 2003
1000 CA Amsterdam

Nieuw-West	
Ontv.	28 OKT 2010
Reg.nr.	<i>Evo/Rand/n/ogj</i>
Archief Exemplaaf	

Datum 26 oktober 2010
Ons kenmerk 2010/wt/491.
E-mail info@nieuwwest.amsterdam.nl

Onderwerp Budgetoverschrijding Antwoord rekening 2010

Geachte heer Vos,

In deze brief geven wij u een toelichting bij de in de Begroting 2010 vermelde budgetoverschrijding bij Antwoord van € 80.000.

Daarnaast hebben wij als bijlage een vergelijkend factsheet toegevoegd dat het verschil in kwaliteit tussen de telefonische dienstverlening van Antwoord en die van ons stadsdeel weergeeft.

In 2009 bleek naar aanleiding van een onderzoek naar het functioneren van het Gemeentelijk Callcenter Antwoord, dat de financiële situatie daar niet op orde was. Zo bleek dat de vaste kosten niet doorbelast werden aan de gebruikers. De Amsterdamse gemeenteraad heeft toen een eenmalige financiële injectie gedaan om het tekort te saneren. Tevens werd besloten dat **alle** stadsdelen en de aangesloten diensten vanaf 2010 samen de vaste kosten moesten delen. In 2010 was dit voor de stadsdelen 33.5 % van de totale vaste kosten. In de bestuursrapportage 2010 van ons stadsdeel staat nu een te verwachten budgetoverschrijding op Antwoord vermeld van € 80.000. Dit tekort wordt veroorzaakt omdat in 2009 bij de bespreking in het bestuurlijk overleg Dienstverlening, over mogelijke financiering van die vaste kosten, is afgesproken dat deze kosten verrekend zouden worden via het stadsdeelfonds. Vanwege dit voornemen hebben de stadsdelen Geuzenveld en Osdorp, de vaste kosten niet opgenomen in de rompbegroting 2010 en verder. Stadsdeel Slotervaart heeft dit wel gedaan.

Resumerend in een overzicht voor 2010:

FINANCIEEL OVERZICHT	
2010	
Vaste kosten 2010 Antwoord	€ 250.000
Call kosten 2010 Antwoord (circa 51.000 calls x € 3,50)	€ 180.000
Totale kosten Antwoord 2010	€ 430.000
Beschikbaar in de begroting 2010	€ 350.000
Tekort 2010	€ 80.000

De consequenties voor 2011 vindt u in de begroting voor 2011, zoals wij die u binnenkort aanbieden. Overigens wijzen wij u er op dat Antwoord binnenkort geëvalueerd wordt. Zodra wij daarover meer informatie hebben zullen wij deze met u delen.

Met vriendelijke groet,
Het dagelijks bestuur van stadsdeel Nieuw-West,


mevrouw J. Goedhart,
stadsdeelsecretaris


de heer A. Baâdoud,
voorzitter

BIJLAGE

Vergelijkend factsheet

Wat	Nieuw-West	Antwoord
MANAGEMENTINFO		
Rapportcijfer	Geen recente cijfers. GZV 2009: 6,4 SLO 2009: 4,1 OSD 2009: 5,6	Feb 2010: 7.24
Terugbelnorm opnemen in 20 sec	Nog onvoldoende cijfers beschikbaar	80 %
Norm max 2 x doorverbinden	Nog onvoldoende cijfers beschikbaar	Nog onvoldoende cijfers beschikbaar
Aantal inkomende gesprekken via Antwoord voor Geuzenveld tot 1 mei 2010	Niet van toepassing	4.709
Aantal inkomende gesprekken Antwoord voor Slotervaart tot 1 mei 2010	Niet van toepassing	5.077
Aantal inkomende gesprekken Antwoord voor Osdorp tot 1 mei 2010	Niet van toepassing	1.409
Totaal aantal inkomende gesprekken Antwoord voor de drie stadsdelen tot 1 mei 2010	Niet van toepassing	12.000 (4 maanden)
Aantal inkomende gesprekken voor Nieuw West vanaf 1 mei (8 maanden)		Inkomend bij Antwoord 39.000 (8 maanden) (per jaar 51.000)
Aantal doorverbonden gesprekken (45%) via Antwoord naar Nieuw-West in 2010 vanaf 1 mei	45 % van 39.000 = 17.550 (8 mnd) 45% van 51.000 = 22.950 (jaar)	Niet van toepassing
Aantallen en soort gesprekken	Aantallen exact te meten, soort (Burgerzaken, Melding, Afspraak maken) wordt ingeschat.	Aantallen en soort worden gemeten en gerapporteerd.
KWALITEIT		
Informatie	Uit de telefooncentrale is vooralsnog alleen het dagelijks totaal inkomende gesprekken op de telefooncentrale beschikbaar	Allerlei managementinfo beschikbaar: Totaal inkomend, wachttijd, servicegeweld,

		doorverbindcijfers, meest gestelde vragen etc.
Vastleggen gesprekken	Niet	Alle gesprekken worden opgenomen incl bijbehorende geraadpleegde schermen en mutaties in digitaal terugmeld systeem
Monitoring en training op kwaliteit (antwoorden van) telefonisten, call agents	Niet mogelijk	Bij inwerken zitten supervisors ernaast. Alle calls worden opgenomen en er kan meegekeken worden op welke schermen callagents gebruiken. Alle agents worden gemonitord. In een regelmatig/vast patroon worden de digitaal vastgelegde gesprekken bekeken en besproken.
Direct inzicht in afhandelingstijd en beschikbare medewerkers	Niet aanwezig	Schermen in het zicht van callagents en supervisors met afhandeltijden, wachtenden en beschikbare agents ed.
Training en opleiding	geen	Uitgebreid trainingsprogramma (op alle taalcentra aspecten) voor alle callagents incl de uitzendkrachten van een vaste trainer.
Telefoonboek	Stadsdeel houdt Zoek een Collega (Amsterdam) bij	Antwoord kijkt hierin als naar een medewerker gevraagd wordt.
INFORMATIEVERSTREKKING		
1 ^e lijn- eenvoudige vragen	1 ^e lijns vragen worden beantwoord, met behulp van Kennisbank, google, eigen papieren info + wat in het hoofd zit	Alleen 1 ^e lijns vragen worden beantwoord met behulp van uitsluitend Kennisbank
Zoek een Collega	Doorverbinden dmv programma Zoek een Collega	Doorverbinden dmv programma Zoek een

	Nieuw-West	Collega Amsterdam
2 ^e lijn		Rest wordt doorgezet naar 2 ^e lijn, = stadsdeelcentrale
2 ^e lijn		Uitsluitend doorzetten op afgesproken nummers (4x stadsdeel)
2 ^e lijn	2 ^e lijns vragen staan op papier, in het hoofd, of worden ter plekke opgezocht	Antwoord beantwoordt alleen 1 ^e lijns vragen
3 ^e lijn	3elijns vragen worden doorgezet door telefooncentrale naar BackOffice, rechtstreeks of via terugbelnotitie	Niet van Toepassing
Integraliteit	Beantwoordt alleen vragen van eigen stadsdeel. Doorverwijzing naar ander stadsdeel of dienst	Beantwoordt alle gemeentelijke vragen. Verwijst niet door
Integraliteit	Klant wordt incidenteel naar internet doorverwezen. Geen telefonische ondersteuning /hulp bij internetbezoek	Klant wordt actief en altijd naar internet verwezen en er doorheen geholpen.

Toelichting

- Antwoord maakt gebruik van (dure) digitale applicaties om het callvolume, de wachttijden en de afhandeltijden te monitoren. Het stadsdeel zelf heeft deze meestal dure applicaties niet tot de beschikking omdat deze te duur zijn voor een kleine telefonische organisatie.
- Antwoord besteedt veel aandacht aan de inhoudelijke kwaliteit van medewerkers. Hierbij wordt gebruik gemaakt van digitale technieken, eigen trainers en opleidingstrajecten. Stadsdeel Nieuw-West doet dit niet.

Terugdringen van kosten - mogelijke oplossingen:

- Alle telefoon die door Antwoord naar ons wordt doorgezet, moet door ons per call betaald worden, maar ook nog weer door ons behandeld aan de telefooncentrale. Dat is een dubbele kostenpost. Een goed voorbeeld is het afspraken maken voor het ophalen van grofvuil in voormalig stadsdeel Slotervaart
- Het verbeteren van informatie in de kennisbank, zodat Antwoord ze toch kan afhandelen. Mogelijk kunnen procedures worden vereenvoudigd en direct in het callcenter afgehandeld.
- Kwaliteitverbetering voor onze eigen organisatie kan bereikt worden door onze medewerkers naar de Antwoord opleidingen te sturen.