



WOO-formulier

Uw gegevens

Voornaam [REDACTED]
Tussenvoegsel [REDACTED]
Achternaam [REDACTED]
Organisatie Riverwise
E-mail [REDACTED]@riverwise.nl
Telefoon 06 [REDACTED]

Document(en)

Document(en)

Onderwerp Contact met burgers & bedrijven

Beschrijf uw verzoek Geachte heer/mevrouw,

Via deze brief wil ik, Ruben de Jong, een verzoek indienen op grond van de Wet open overheid (Woo) om informatie te verkrijgen die betrekking heeft op het burgercontact binnen uw gemeente. Met deze informatie willen wij bij Riverwise een vergelijking maken van de effectiviteit en de kosten van klantcontactcentra binnen de gemeentelijke sector. Riverwise specialiseert zich in het analyseren & verbeteren van burger-en klantcontact. Het doel van dit onderzoek is om verschillen in dienstverlening tussen gemeenten te herkennen. Hiermee kunnen sterke punten en verbeterpunten per gemeente in het burgercontact worden herkend.

Mijn verzoek betreft documentatie (mails, rapporten, management rapportages, beleidsnotities etc.) die betrekking hebben tot contact met burgers & bedrijven gevestigd in uw gemeente van de afgelopen 10 jaar. Graag ontvang ik documentatie over:

1. Het aantal inkomende telefoniegesprekken van burgers & bedrijven per jaar.
2. Het aantal uitgaande telefoniegesprekken naar burgers & bedrijven per jaar.
3. Het aantal inkomende e-mails van burgers & bedrijven per jaar.
4. Het aantal persoonsgebonden uitgaande e-mails naar burgers & bedrijven per jaar.
5. Het aantal bulkpost uitgaande e-mails naar burgers &

bedrijven per jaar.

6. Het aantal inkomende brieven van burgers & bedrijven per jaar.

7. Het aantal persoonsgebonden uitgaande brieven naar burgers & bedrijven per jaar.

8. Het aantal bulkpost uitgaande brieven naar burgers & bedrijven per jaar.

9. Het aantal balie-afspraken van burgers & bedrijven per jaar.

10. Het aantal chatgesprekken via livechat met burgers & bedrijven per jaar.

11. Het aantal chatgesprekken via Whatsapp met burgers & bedrijven per jaar.

12. Het aantal verzonden berichten via de BerichtenBox naar burgers & bedrijven per jaar.

13. Het aantal 1-op-1- interacties via social media met burgers & bedrijven per jaar (excl. likes, reacties en dergelijken.)

14. Het totaal aantal FTE (fulltime-equivalent) werkzaam op klantcontact binnen uw gemeente per jaar, uitgesplitst per kanaal & richting (inkomende telefonie, uitgaande telefonie, inkomende mail etc.)

Graag zou ik bovenstaande documenten, bij voorkeur uitgesplitst hebben over de contactdomeinen die binnen uw gemeente gehanteerd worden. Bijvoorbeeld:

- Belastingen & subsidies (O.a. openstaande aanslagen, betalingsregelingen of subsidies)
- Werk & inkomen (O.a. bijstandsuitkering, bijzondere bijstand, werk of toeslag)
- Afval & buitenruimte (O.a. zwerfvuil, wijkcontainers, plaagdieren of, melding buitenruimte)
- Burgerzaken (O.a. rijbewijs, identificatiebewijs, verhuizingen en persoonsgegevens)
- Vergunningen & parkeren (omgevingsvergunning, parkeervergunning)
- Overig

Daarnaast zou ik documentatie met betrekking tot de volgende WFM-statistieken van het telefoniekanaal van de afgelopen 5 jaar graag ontvangen:

- De occupancy: Welk aandeel van hun effectieve tijd besteden werknemers aan klantinteracties
- De SLA: Hoeveel procent van de inkomende telefonische contacten wordt opgenomen (binnen 20 en/of 30 seconden)
- De bereikbaarheid: Welk aandeel van de inkomende telefonische pogingen wordt opgenomen door een medewerker

Ik zie uw antwoord graag tegemoet binnen de wettelijke termijn van 4 weken. Mocht u vragen hebben of aanvullende informatie nodig hebben om mijn verzoek te kunnen verwerken, dan ben ik bereikbaar via

██████████@riverwise.nl en telefonisch op 06 ██████████

Indien bepaalde informatie niet beschikbaar is, verzoek ik u vriendelijk om dit te vermelden en de reden hiervan toe te

lichten. Ook ontvang ik graag een bevestiging van de ontvangst van dit WOO-verzoek en een indicatie van de termijn waarbinnen ik een reactie kan verwachten.

Ik dank u bij voorbaat voor uw medewerking en zie uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

██████████

Bijlage

Voor wie is de informatie bedoeld?

Het betreft informatie voor iedereen bedoeld.

Verzenden

Referentienummer

6387-6778