



01/16 Klantgerichte dienstverlening

Stad en OCMW Lier

Paradeplein 2, bus 1

2500 LIER

NIS-code 12021

Volgnummer Budgettair Journaal : 10006058

Burgemeester : Rik Verwaest

Algemeen Directeur : Katleen Janssens

Financieel Directeur : Bart Luyckx

Actieplan

01/16/SAP/01 Klantgerichte dienstverlening

Lier optimaliseert de dienstverlening door te zorgen voor een snelle en klantgerichte dienstverlening waarbij het aantal gemiste oproepen wordt beperkt tot maximum 20%, de gemiddelde telefonische wachttijd tot 45 seconden, de gemiddelde wachttijd tot het verkrijgen van een afspraak tot 5 werkdagen en de gemiddelde wachttijd bij de fysieke afspraak aan het loket te beperken tot:

- Burgerzaken: ≤ 1 minuut
- Energieloket: ≤ 5 minuten
- Mobiliteit: ≤ 2 minuten
- OCMW: ≤ 10 minuten
- Omgeving: ≤ 5 minuten
- Wonen: ≤ 5 minuten

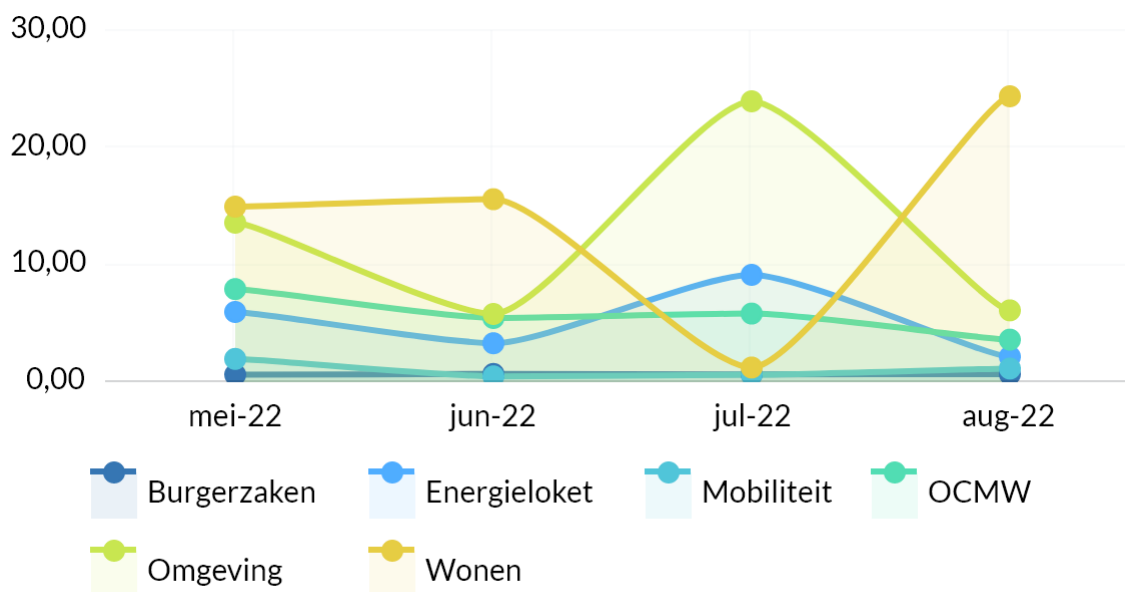
	Rekening 2020	Rekening 2021	Budget 2022	Budget 2023	Budget 2024	Budget 2025
Exploitatie						
Uitgaven	2.312,83	4.842,84	9.600,00	30.000,00	9.600,00	9.600,00
Saldo Exploitatie	-2.312,83	-4.842,84	-9.600,00	-30.000,00	-9.600,00	-9.600,00

- Indicatoren

Bezoekerswachttijd per activiteitcluster Stadkantoor (maandelijks)

Dit betreft de wachttijd tot het starten van de afspraak vergeleken met en beginnende vanaf het geplande startuur van de afspraak. Dit betreft dus elke minuut die men langer dient te wachten dan het afgesproken aanvangstijdstip van de afspraak.

- Frequentie: Maandelijkse meting
- Norm per cluster:
 - Burgerzaken: ≤ 1 minuut
 - Energieloket: ≤ 5 minuten
 - Mobiliteit: ≤ 2 minuten
 - OCMW: ≤ 10 minuten
 - Omgeving: ≤ 5 minuten
 - Wonen: ≤ 5 minuten

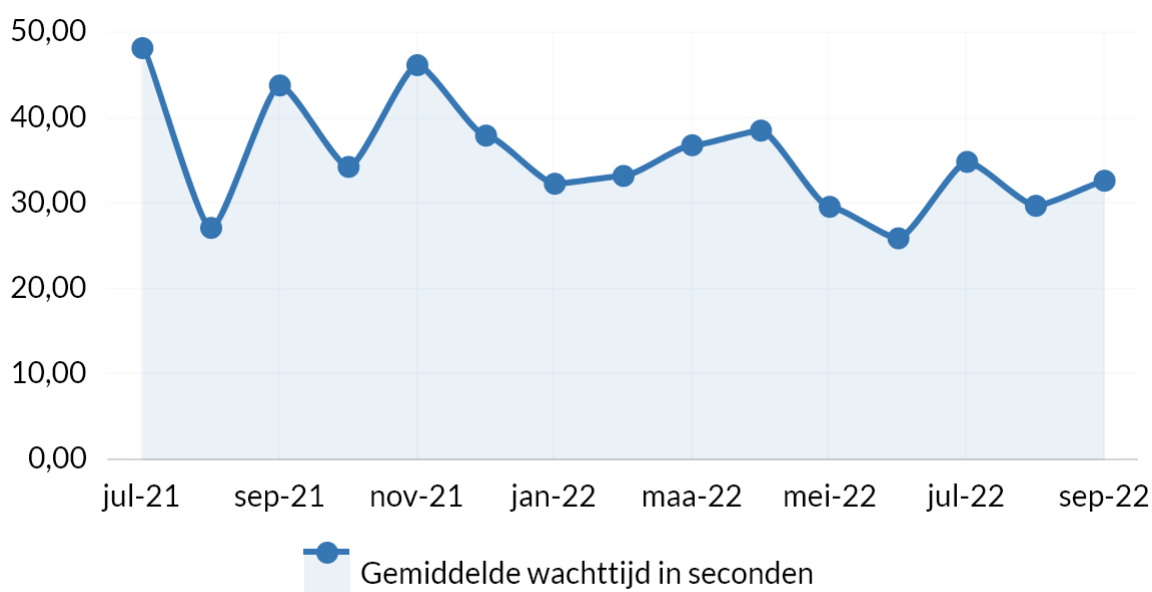


Bron: Dienstverlening, Departement Wonen, Leven en Ondernemen | Stad & OCMW Lier

Gemiddelde wachttijd beantwoorde oproepen klantencontactcentrum Stadskantoor (maandelijks)

Dit betreft de tijd tussen het inbellen door de klant tot het beantwoorden van de oproep door de medewerker van het klantencontactcentrum.

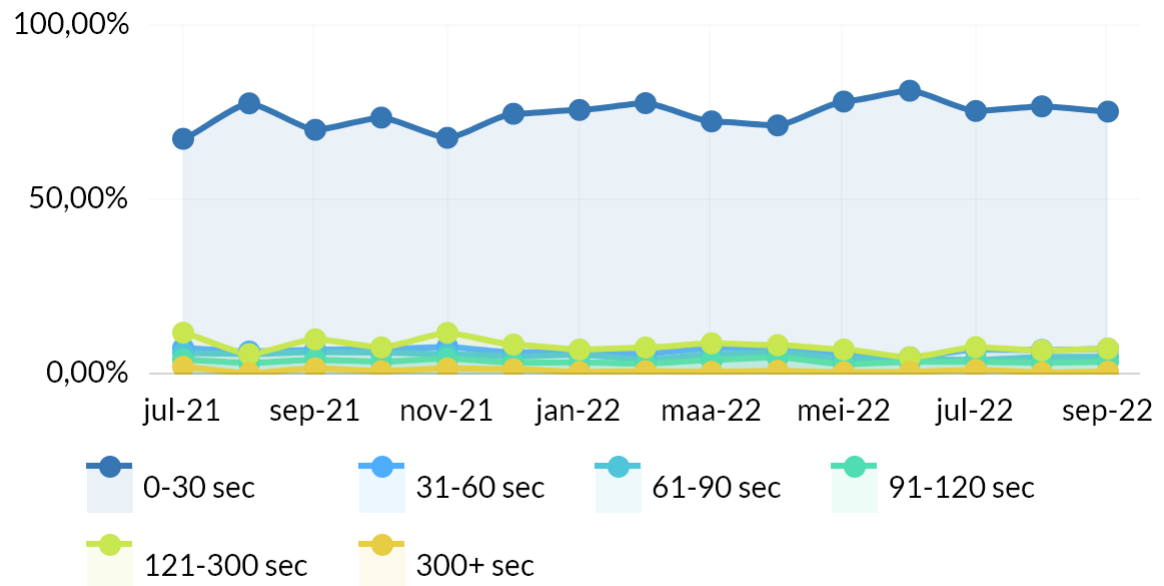
- Frequentie: Maandelijks meting
- Norm: < 45 seconden



Percentage beantwoorde oproepen klantencontactcentrum naar snelheidscategorie (maandelijks)

Dit betreft een weergave van het aantal beantwoorde oproepen door het klantencontactcenter dat procentueel wordt verdeeld naar volgende snelheidscategorieën:

- 0-30 seconden wachttijd
 - 31-60 seconden wachttijd
 - 61-90 seconden wachttijd
 - 91-120 seconden wachttijd
 - 121-300 seconden wachttijd
 - 300+ seconden wachttijd
-
- Frequentie: maandelijkse meting
 - Norm: $\geq 70\%$ van de oproepen wordt binnen de 30 seconden beantwoord.

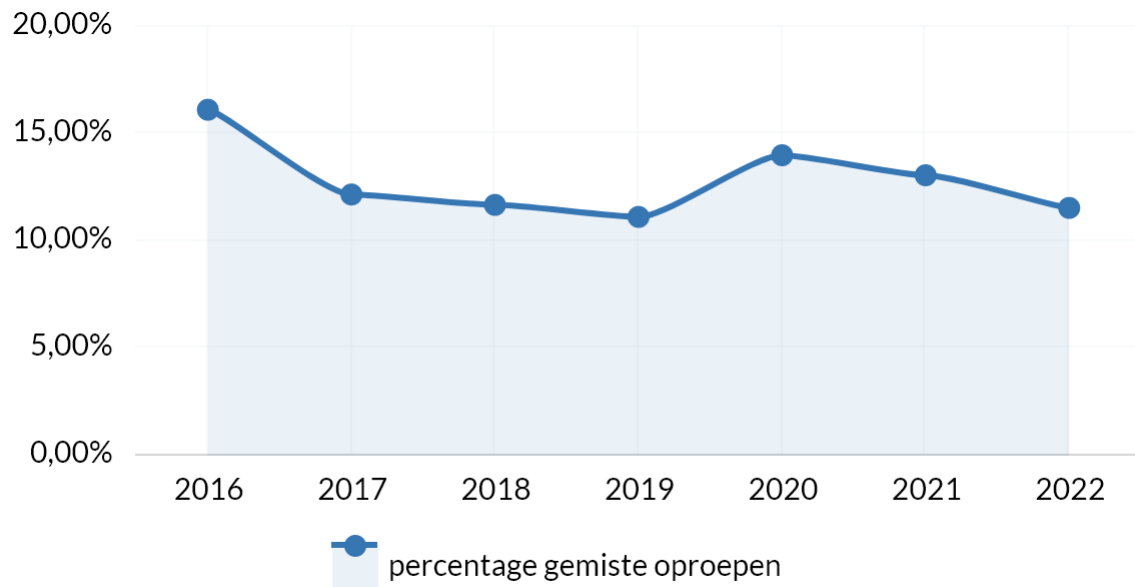


Procentueel aandeel gemiste oproepen klantencontactcentrum stadskantoor (jaarlijks)

Dit betreft het procentueel aantal telefonische oproepen, binnen de openingsuren van het klantencontactcentrum, die niet werden beantwoord.

- Frequentie: Jaarlijkse meting
- Norm: $\leq 20\%$

Let op: door een softwarefout worden ook oproepen die vóór en na de openingstijden van het klantencontactcenter worden gedaan, geregistreerd als gemiste oproepen.



Bron: Dienstverlening, Departement Wonen, Leven & Ondernemen | Stad & OCMW Lier

Meeteenheid	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
percentage gemiste oproepen	16,14 %	12,19 %	11,70 %	11,14 %	14,02 %	13,08 %	11,56 %

Totaal niet prioritaire actieplannen

	Rekening 2020	Rekening 2021	Budget 2022	Budget 2023	Budget 2024	Budget 2025
Exploitatie						
Uitgaven	2.312,83	4.842,84	9.600,00	30.000,00	9.600,00	9.600,00
Saldo Exploitatie	-2.312,83	-4.842,84	-9.600,00	-30.000,00	-9.600,00	-9.600,00