



01/16 Klantgerichte dienstverlening

Stad en OCMW Lier

Paradeplein 2, bus 1

2500 LIER

NIS-code 12021

Volgnummer Budgettair Journaal : 258760

Burgemeester: Rik Verwaest

Algemeen Directeur: Katrijn Bosschaerts

Financieel Directeur: Bart Luyckx

Overkoepelende evaluatie beleidsdoelstelling

Stad Lier garandeert een uitgebreide en klantgerichte dienstverlening door in te zetten op een continue modernisering, optimalisatie van de kwaliteit, snelheid en klantgerichtheid. Het prioritaire actieplan respecteert het vooropgestelde budget. De prioritaire actie verloopt zoals voorzien en respecteert het vooropgestelde tijds kader.

Prioritaire Actieplannen

01/16/SAP/01 Klantgerichte dienstverlening

Omschrijving

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

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Het actieplan blijft binnen het vooropgestelde budget.

	Budget 2023	Budget 2023 BEO	Aanwending 2023 Q2	% Aangewend 2023 Q2	Geboekt 2023 Q2	% Geboekt 2023 Q2
Exploitatie						
Uitgaven	30.000,00	30.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Saldo Exploitatie	-30.000,00	-30.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00

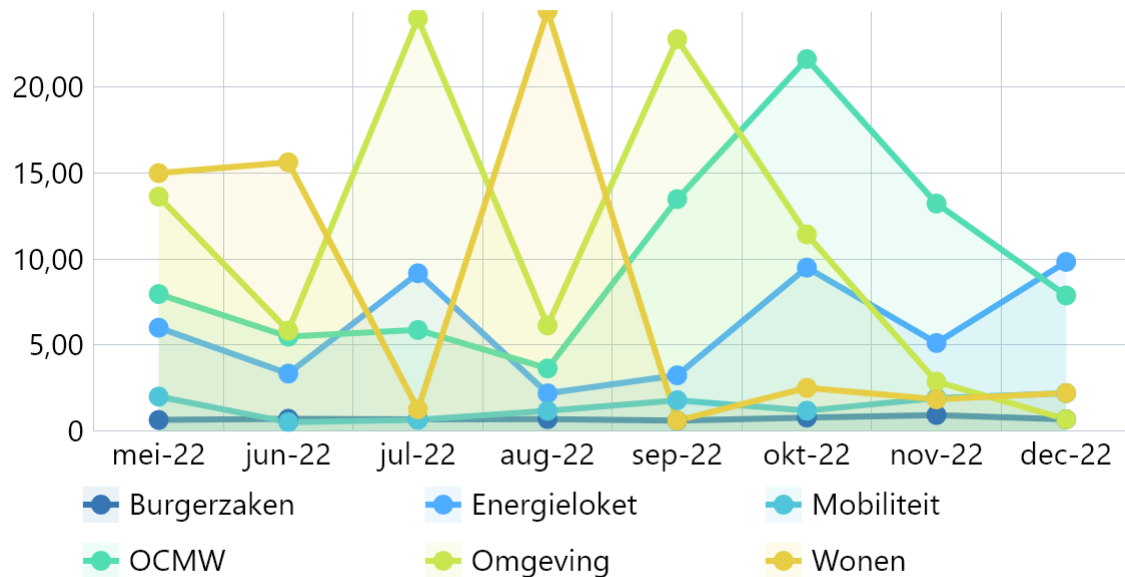
- Indicatoren

Bezoekerswachtijd per activiteitcluster Stadskantoor (maandelijks)

Omschrijving

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



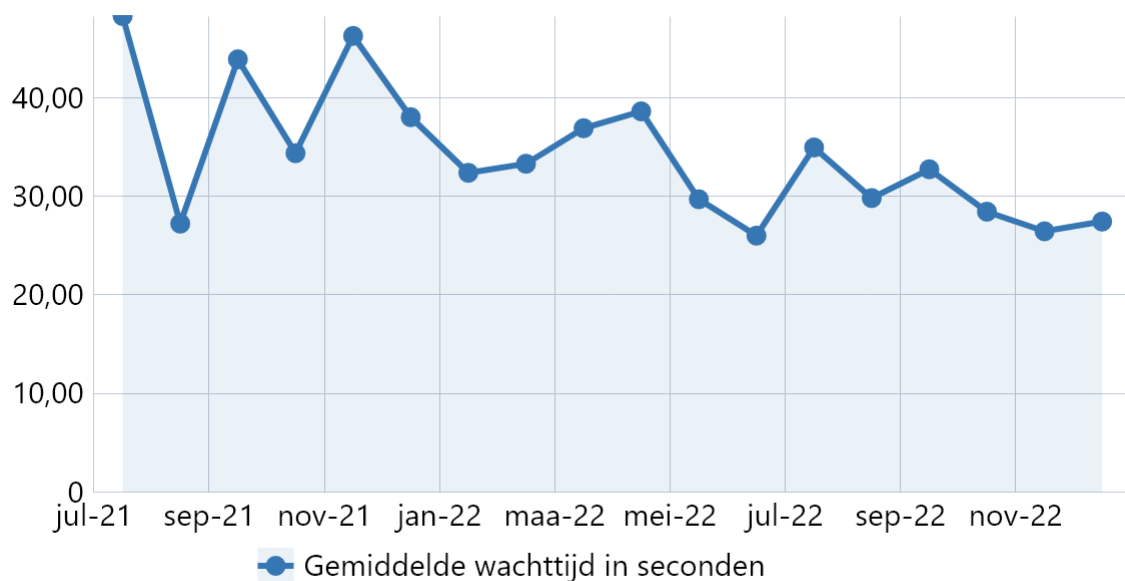
Bron: Dienstverlening, Departement Wonen, Leven en Ondernemen | Stad & OCMW Lier

Gemiddelde wachttijd beantwoorde oproepen klantencontactcentrum Stadskantoor (maandelijks)

Omschrijving

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

- Frequentie: Maandelijkse meting
- Norm: < 45 seconden



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

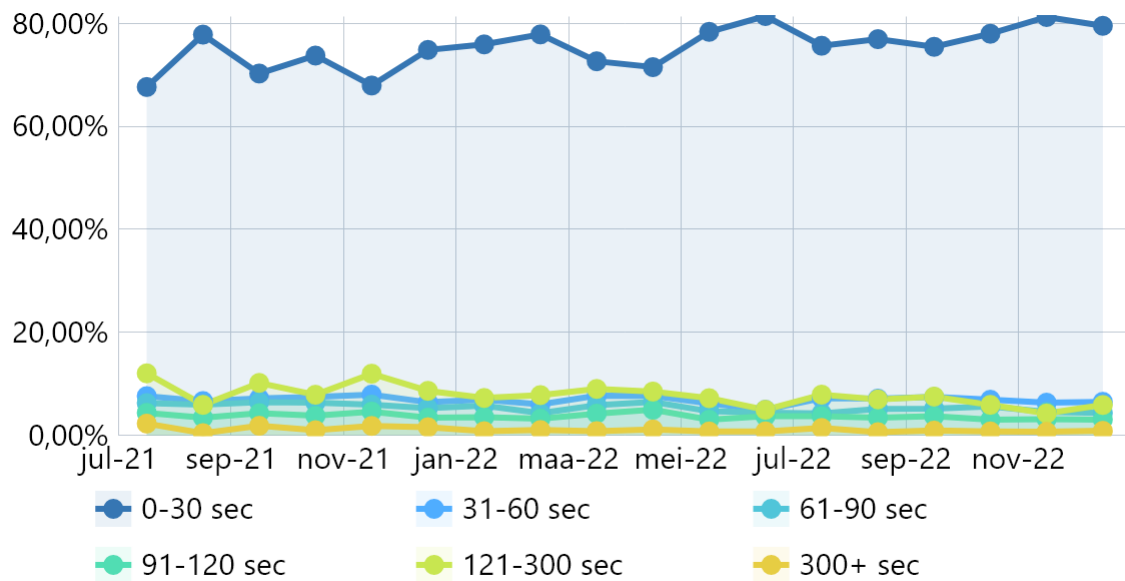
Percentage beantwoorde oproepen klantencontactcentrum naar snelheidscategorie (maandelijks)

Omschrijving

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.



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

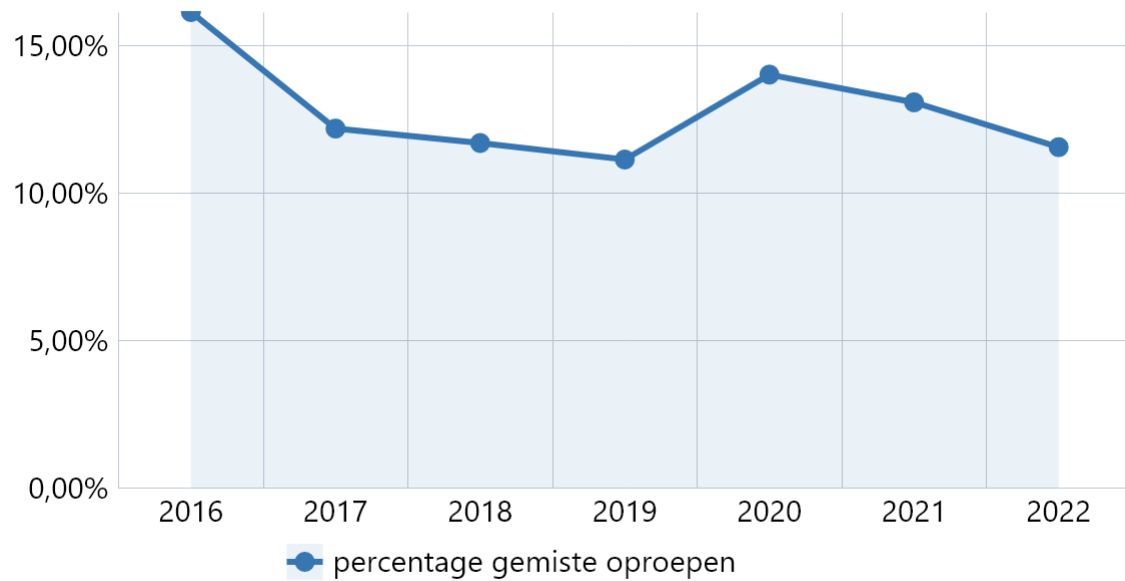
Procentueel aandeel gemiste oproepen klantencontactcentrum stadskantoor (jaarlijks)

Omschrijving

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 %

Actie

- 01/16/SAP/01/01 Gebruik van gebruiksvriendelijke en toegankelijke dienstverleningskanalen

Omschrijving

Om een moderne dienstverlening te garanderen, voorziet Lier in gebruiksvriendelijke en toegankelijke kanalen voor zowel de klant als de medewerker.

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

Deze actie betreft een continu proces dat in de werking van de organisatie wordt geïntegreerd.

Budget 2022 werd aangewend voor de koppeling tussen de afsprakenmodule en Mijn Burgerprofiel.

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

De actie zit volledig op schema. De software werd zoals gepland in 2021 in gebruik genomen.

Status

4 - Afgerond

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

Totaal Beleidsdoelstelling Klantgerichte Dienstverlening

	Budget 2023	Budget 2023 BEO	Aanwending 2023 Q2	% Aangewend 2023 Q2	Geboekt 2023 Q2	% Geboekt 2023 Q2
Exploitatie						
Uitgaven	30.000,00	30.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Saldo	-30.000,00	-30.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Exploitatie						

