



# 01/16 Klantgerichte dienstverlening

Stad en OCMW Lier

Paradeplein 2, bus 1

2500 LIER

NIS-code 12021

Burgemeester: Rik Verwaest

Algemeen Directeur: Katrijn Bosschaerts

Financieel Directeur: Bart Luyckx

Volgnummer Budgettair Journaal : 387085

## 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 (status)**



#### **Geld (toelichting)**

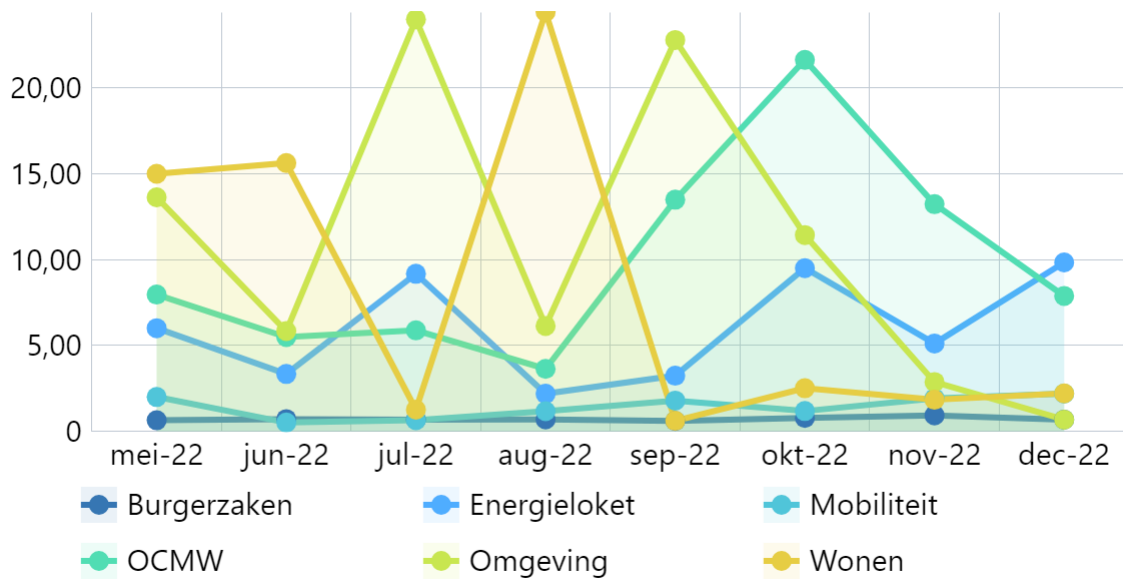
Het actieplan blijft binnen het vooropgestelde budget.

	Rekening 2023	Budget 2023
<b>Exploitatie</b>		
Uitgaven	0,00	30.000,00
<b>Saldo Exploitatie</b>	<b>0,00</b>	<b>-30.000,00</b>

- Indicatoren

#### **Bezoekerswachttijd per activiteitcluster Stadkantoor (maandelijks)**

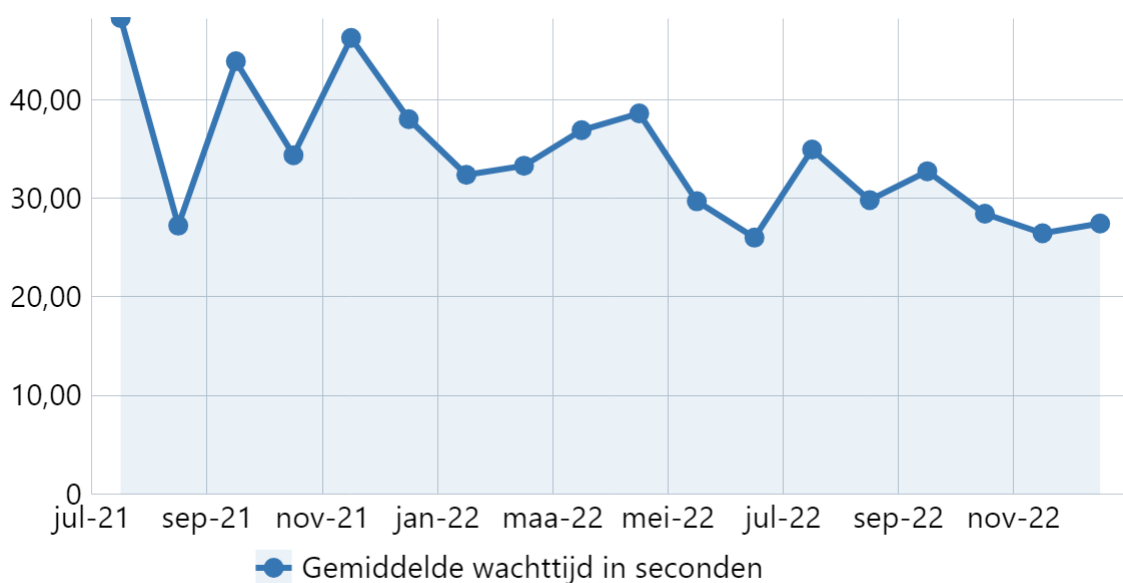
#### **Omschrijving**



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

### Gemiddelde wachttijd beantwoorde oproepen klantencontactcentrum Stadskantoor (maandelijks)

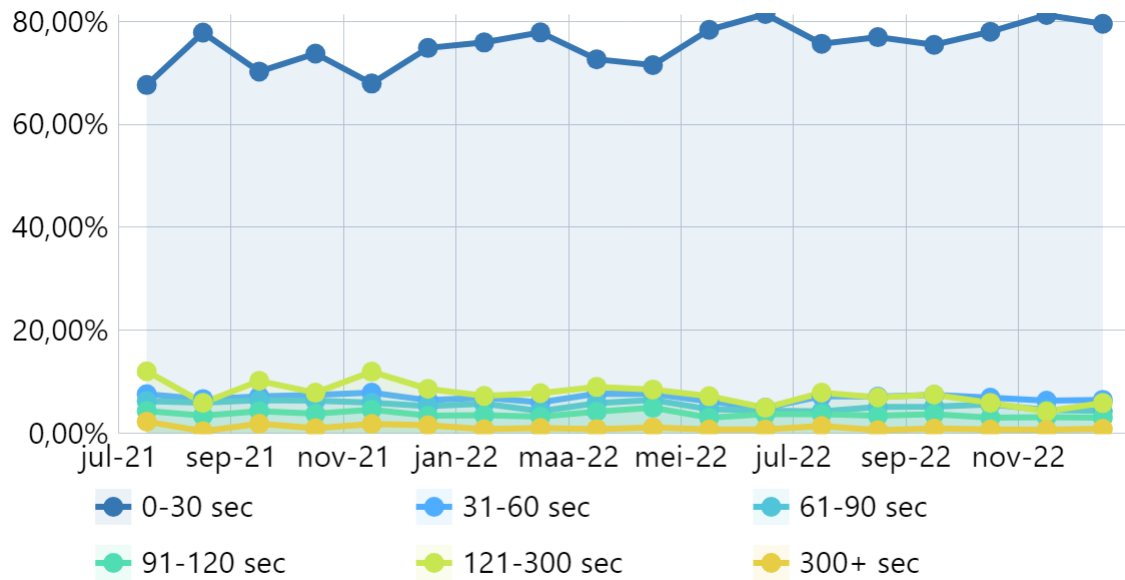
#### Omschrijving



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

## Percentage beantwoorde oproepen klantencontactcentrum naar snelheidscategorie (maandelijks)

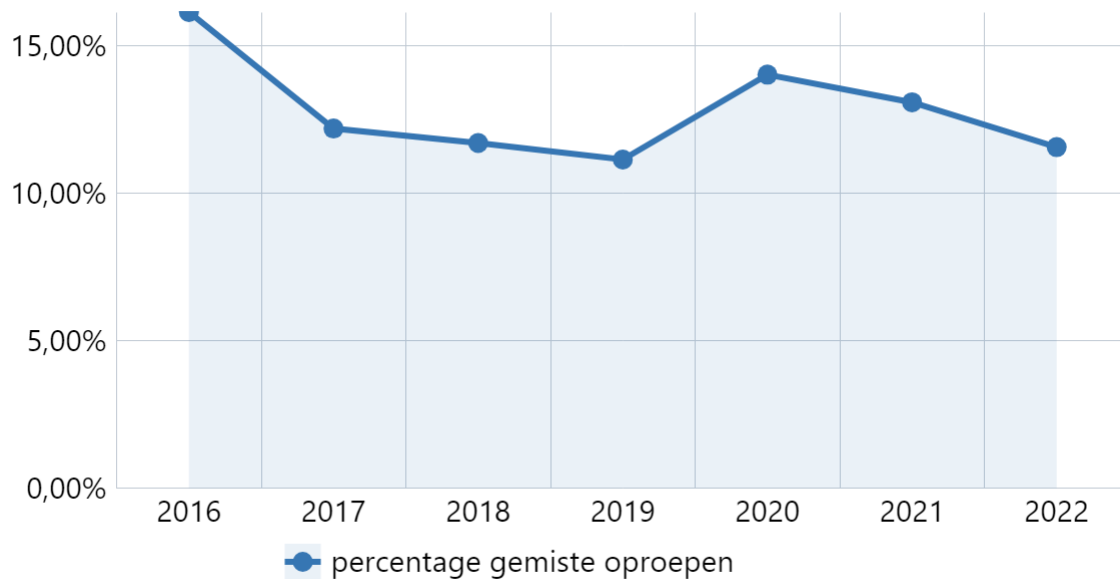
### Omschrijving



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

## Procentueel aandeel gemiste oproepen klantencontactcentrum stadskantoor (jaarlijks)

### Omschrijving



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 (status)



#### Stand van zaken (toelichting)

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

Er zijn momenteel nog geen concrete aankopen gepland voor 2022 en bijgevolg werd nog geen budget aangewend.

#### Tijd (status)



**Tijd (toelichting)**

De actie zit op schema.

**Status**

1 - Gestart

**Startdatum**

01-01-2020

**Einddatum**

31-12-2025

**Totaal Beleidsdoelstelling Klantgerichte Dienstverlening**

	Rekening 2023	Budget 2023
<b>Exploitatie</b>		
Uitgaven	0,00	30.000,00
<b>Saldo Exploitatie</b>	<b>0,00</b>	<b>-30.000,00</b>

