

Aan de leden en duoburgerleden
van de gemeenteraad
van Bergen op Zoom



Geachte leden van de raad,

Bijgaand bericht stuur ik u ter kennisgeving.

KCC: samenwerking in telefonie en digitale dienstverlening

Intensieve samenwerking blijft de basis voor het regionaal Klant ContactCentrum (KCC), maar dit gebeurt niet vanuit één centrale locatie. Deze beslissing werd dinsdag 23 september genomen door de colleges van Bergen op Zoom, Etten-Leur, Roosendaal en Moerdijk. De medewerkers van de vier BERM-gemeenten blijven hun werkzaamheden aan de balie, telefoon en in de online dienstverlening dus in de toekomst vanuit hun eigen gemeente verrichten.

In 2010 zijn de eerste plannen voor het KCC ontstaan. Sindsdien zijn de inzichten op het gebied van dienstverlening sterk gewijzigd. Ontwikkelingen zoals de toename van de digitale dienstverlening en veranderde wetgeving hebben grote invloed gehad op de hoeveelheid en de soort klantcontacten. Bovendien heeft iedere gemeente zijn eigen, weloverwogen keuzes gemaakt over de inrichting van de frontoffice en de backoffice.

De afgelopen jaren zijn alle mogelijkheden voor het KCC uitgebreid verkend. Veel scenario's zijn daarbij de revue gepasseerd. Onze klanten stonden in alle discussies centraal: we willen hun de best mogelijke dienstverlening bieden tegen de laagste kosten. Bovendien willen we met onze tijd meegaan en een belangrijke plaats inruimen voor digitale dienstverlening. Uiteindelijk is gekozen voor een intensieve samenwerking op het gebied van telefonie en digitale dienstverlening, waarin we onze kennis en expertise optimaal met elkaar delen en waarbij we slim kunnen inkopen.

Een extern bureau bevestigde dat de vier gemeenten veel overeenkomsten kennen op het gebied van kwaliteit, kennis en een open en transparante bestuurscultuur. Door de samenwerking zijn in de afgelopen jaren in alle vier de gemeenten onder meer kostenbesparingen en kwaliteitsverbeteringen in de klantbenadering gerealiseerd. Door samen te werken zijn we bovendien minder kwetsbaar. Zo kunnen we voor de telefonische contacten bijvoorbeeld een achtervangsysteem organiseren. En kunnen we met elkaar gebruik maken van de kennis en kunde van dezelfde hoogwaardige experts.

De direct betrokken medewerkers zijn na de besluitvorming in de colleges door hun leidinggevende geïnformeerd. De komende maanden wordt de projectorganisatie aangepast. Waar mogelijk wordt in de aangepaste samenwerking een verbinding gemaakt met de BERM ICT-samenwerking.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Bergen op Zoom,

26 SEP. 2014

Namens dezen,

Wethouder

A.J.M. Coppens

