

# Onderzoek naar KCC-fasen

- Onderzoek uitgevoerd in opdracht van Erasmus Universiteit en Berenschot B.V. in het eerste kwartaal van 2011.
- Commissie Jorritsma creëert de visie dat in 2015 'gemeenten de poort tot de gehele overheid' zijn.
- Antwoord©-model is ontwikkeld om gemeenten hierbij te begeleiden.
- Nu, in 2011, zijn de gemeenten nog maar 4 jaar verwijderd tot het KCC (klantcontactcentrum) geheel ontwikkeld moet zijn.

# Onderzoek naar KCC-fasen

- Deskresearch naar alle gemeenten, websites bekeken en gescoord welke fase de gemeente is op basis van de gegevens die op internet te vinden zijn;
- Verdiepend onderzoek uitgevoerd bij 23 gemeenten;
- Het Antwoord©-model is gebruikt om bij beide onderzoeken de gemeentelijke KCC's te scoren;
- Vragenlijst ingevuld door afdelingshoofden of directeuren die direct met het KCC te maken hebben;
- Verschillende gemeenten door heel Nederland hebben aan het onderzoek deelgenomen, grote en kleine gemeenten, net gefuseerde gemeenten;

# Resultaten Deskresearch KCC's

- ▶ Allereerst is een deskresearch naar stand van zaken uitgevoerd;
- ▶ Per KCC-fase zijn een aantal criteria gebruikt, bijvoorbeeld één set adresgegevens is een belangrijke indicatie voor fase 2.
- ▶ Geeft een overzicht van de stand van zaken, onderzoek is niet in de diepte uitgevoerd;
- ▶ Uit dit onderzoek blijkt dat:

| Fase KCC | % gemeenten in deze fase |
|----------|--------------------------|
| Geen KCC | 29,1                     |
| Fase 1   | 12,2                     |
| Fase 2   | 27,8                     |
| Fase 3   | 21,8                     |
| Fase 4   | 9,1                      |
| Fase 5   | 0                        |

# Resultaten verdiepend onderzoek

- Ontwikkeling loopt niet gefaseerd, het KCC van gemeenten zitten vaak in verschillende fasen van het Antwoord©-model
- Gemiddeld zitten de 23 gemeenten in fase 2 van het Antwoord©-model;
- Geen enkele gemeente zit in fase 4 of 5
- De pijlers “processen en besturing” en “leiderschap en medewerkers” zijn het meest ontwikkeld.
- Gemeenten rekenen zich rijk: 11 gemeenten dachten hoger te zitten dan werkelijk, 5 scoorde zichzelf goed, 3 dachten dat ze lager zaten dan werkelijk en 4 gaven geen antwoord

# Conclusie onderzoek

- ▶ 70% van alle gemeenten zitten in fase 0 t/m 2
- ▶ Wanneer men rekening houdt met ongeveer 2 jaar voor de ontwikkeling van een fase (5 fasen in 10 jaar) van het KCC loopt deze 70% dus achter op schema
- ▶ Er zal veel geïnvesteerd moeten worden om de dienstverlening op het gewenste niveau te krijgen
- ▶ Mede in het kader van alle bezuinigingen wordt dit een zeer zware opgave.

# Contact

- ▶ Voor meer informatie over de resultaten, neem dan contact op met de onderzoeker:
- ▶ Mail of bel naar:
  - Pim Vrolijks
    - T: 06-48155746
    - @: [pimvrolijks@hotmail.com](mailto:pimvrolijks@hotmail.com)