

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM
10 maart 2026

ONS KENMERK
2600007777

BEHANDELD DOOR
M Kuipers

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER
06 - 43 25 09 97

ONDERWERP

Beantwoording motie inwoners zijn geen klanten

Geachte leden van de Raad,

Per januari 2026 zijn de openingstijden van het KCC gewijzigd. Deze wijziging is doorgevoerd in het kader van de BOB-lijnen en heeft beperkte impact op de dienstverlening.

Achtergrond en besluit

In de BOB-lijnen is besloten om de openingstijden van het Klant Contact Centrum (KCC) aan te passen. Per januari 2026 zijn de nieuwe openingstijden: 09:00 – 16:30 (was 08:00 – 17:00). Het doel is kostenbesparing en efficiëntere inzet van capaciteit. In de motie 19 van 8 juli 2025 (zie bijlage) is het college opgedragen om:

- Onderzoeken hoe de geplande bezuinigingen kunnen worden vormgegeven zonder de bereikbaarheid van het KCC direct te schaden, en de raad informeren over de wijze waarop het college dit heeft opgepakt.

Onderzoek naar impact

Uit analyse blijkt dat slechts 6% van de per dag ontvangen telefoontjes buiten de nieuwe openingstijden vanaf januari 2026 binnenkomt. In deze uren kunnen inwoners vaak niet direct geholpen worden doordat veel collega's binnen de organisatie starten tussen 8.30 en 9.00 uur. De huidige werkwijze is dat er een terugbelverzoek wordt gemaakt voor de betreffende collega. Ook merken we dat inwoners daarna slechter bereikbaar zijn en er dus meerdere pogingen worden gedaan om contact te krijgen met de inwoner. Al met al verloopt de beantwoording van de vraag van de inwoner minder efficiënt en effectief. Door de openingstijden aan te passen, wordt de vraag van de inwoner in 1 keer goed beantwoord. Zo wordt gezorgd voor een efficiënte organisatie tegen minder kosten, terwijl de service voor inwoners goed blijft.

Onderzoek naar mogelijke oplossingen

Onderzocht is of er andere mogelijkheden zijn om de inwoner goed te kunnen helpen buiten de nieuwe openingstijden. De onderzochte mogelijkheid is het instellen van een voicemail met terugbelmogelijkheid. Inwoners kunnen hierbij hun naam en telefoonnummer inspreken, zodat zij op een later moment kunnen worden teruggebeld. Gezien de huidige ervaringen dat inwoners moeilijk bereikbaar zijn, kost deze oplossing veel capaciteit, omdat meerdere terugbelpogingen per dag nodig zijn. Daarnaast is het krimpen van de openingstijden een bezuinigingsmaatregel binnen de BOB-lijn. Binnen de openingstijden is geen extra capaciteit beschikbaar om terug te bellen. Hierdoor is extra capaciteit noodzakelijk, waardoor de beoogde besparing verdampt.

Bovengenoemde alternatief biedt geen goede kwalitatieve oplossing in relatie met de beperkte impact die deze maatregel heeft op de inwoner. Wel zullen we actief de impact monitoren in de eerste helft van 2026.

Monitoring en evaluatie

Vanaf januari monitoren we actief of er klachten ontstaan over verminderde bereikbaarheid. Dit doen we door structureel signalen te verzamelen en te beoordelen via:

- feedback en klachten die binnenkomen tijdens telefonische contacten;
- ingediende klachtenformulieren;
- resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek.

De uitkomsten worden periodiek besproken en, waar mogelijk, gebruikt om bij te sturen. In de eerste twee maanden van dit jaar hebben wij nog geen signalen van inwoners ontvangen over de aangepaste openingstijden.

NB

De titel van de motie is "inwoners zijn geen klanten". Bij het indienen merkte de indiener CDA op dat het KCC geen klanten heeft. Dit onderkennen wij en daarom zullen wij de term KCC niet langer in externe communicatie gebruiken. Organisatorisch blijft het organisatieonderdeel wel het KCC. Dit zodat wij aansluiting houden bij de landelijk gebruikelijke benaming.

Het college stelt voor hiermee de motie als afgedaan te beschouwen.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Enschede,
de Secretaris, de Burgemeester,

(M.W. de Graaf)

(R.W. Bleker)