
Onderwerp	Vervolg pilot live chat		
Zaaknummer	498282	Teammanager	Corné Peters
B & W datum	18 januari 2021	Afdeling/Team	Wonen Werken en Leven/Burgerzaken
Naam steller	Justyna van Elswijk	Portefeuillehouder	Cor Vervoort

Besproken met portefeuillehouder	7 december 2020		
Openbaarheid	Deze adviesnota is per direct openbaar		
Bevoegd orgaan	B & W		

ADVIES

1. In te stemmen met een verlenging van de pilot live chat gedurende 6 maanden waarin onderzocht wordt of de gemeente Venray live chat structureel als dienstverleningskanaal in gaat zetten.
2. De kosten € 1.080 te dekken uit het innovatiebudget ICT en het restant ad € 23.000 te dekken uit de post onvoorzien en dit te verwerken in de eerstvolgende berap.

Samenvatting

Het contact tussen overheid en inwoner vindt steeds vaker digitaal plaats. Ook de manier waarop we met elkaar communiceren verandert. Het gemakkelijk, laagdrempelig, snel, kort en plaats- en tijdonafhankelijk communiceren wordt de norm. In de periode van 3 februari t/m 31 juli 2020 is een pilot live chat gerealiseerd. Doel was onderzoeken of er behoefte is aan het digitale kanaal live chat.

Inloggen in het dashboard is voldoende om het gesprek te starten. De directe, een-op-een gesprekken met inwoners maken verbeterpunten op de website inzichtelijk en bieden de mogelijkheid om data te verzamelen en te meten.

Voorafgaand aan de pilot zijn 3 doelen benoemd. Uit de evaluatie blijkt dat deze behaald zijn. Het gevoerde live chat gesprek werd in de meeste gevallen met een 8, 9 of 10 beoordeeld. Het snel en zonder wachttijd geholpen worden werd als grootste voordeel genoemd. Toch is voor advies over structurele inbedding van live chat meer onderzoek nodig.

De pilot heeft veel kennis opgeleverd. Dit maakt dat we de live chat nu anders in zouden richten dan bij de eerste pilot het geval was. Bij de start van de pilot gingen we uit van een hulpvraag vanuit inwoners over het gebruik van onze website. De vraag bleek echter veel meer te liggen op inhoudelijk vlak. Hier hadden wij de (externe) bemensing van de live chat niet op ingericht.

Een vervolgpilot van 6 maanden in de gemeente Venray (scenario 2 in de managementrapportage) biedt de kans om live chat op basis van de opgedane kennis in te richten. Daardoor halen we meer informatie op voor een eventueel advies tot structurele inbedding. De live chat wordt bij deze vervolgpilot door ervaren KCC-medewerkers bemand. Door deze inzet stijgt de kwaliteit van de live chat gesprekken en sluiten we nog beter aan op de behoeften van inwoners. In combinatie met de korte tot geen wachttijden kan dit leiden tot meer live chat gesprekken en minder telefonische vragen via het klantcontactcentrum (KCC). De vervolgpilot moet deze verwachting bevestigen.

Beoogd resultaat

Opleveren onderzoeksresultaat om live chat structureel in te zetten als dienstverleningskanaal voor inwoners.

Argumenten

1.1 Live chat past in het ingezette beleid en ambitie

Meer inwoners kunnen zelfstandig meedoen. De live chat agent biedt hulp op maat aan op het moment dat inwoners de website bezoeken en vragen hebben (collegeprogramma 2018 – 2022).

1.2 Live chat past in de veranderende manier waarop inwoners communiceren

Digitale communicatie wordt steeds meer de norm.

1.3 De toegevoegde waarde van live chat op langere termijn wordt meer zichtbaar

Inzichten en data uit de eerste en tweede pilotperiode samen geven een uitgebreid beeld over de toegevoegde waarde.

1.4 De nieuwe pilotperiode kan op korte termijn starten

Er is weinig voorbereiding nodig en de opgedane praktijkervaring wordt meegenomen.

Risico's

1.1 Het succes van live chat wordt groot

Live chat wordt structureel ingevoerd.

1.2 Het succes van live chat wordt niet groot

De investering die gedaan is om het vervolg van de pilot mogelijk te maken gaat dan verloren.

Kanttekeningen (onzekerheden als advies niet wordt overgenomen)

1.1 Dagelijks inzicht in mogelijke verbeterpunten op de website door interactie met inwoners ontbreekt

Er ontstaat geen duidelijkheid in de vragen en problemen van inwoners.

Communicatie

Extern

- In de Peel en Maas en op www.venray.nl worden nieuwsberichten geplaatst waarin het vervolg van de pilot aangekondigd wordt. Daarna volgen berichten met uitleg over het gebruik.
- Het Facebook- en Twitteraccount van de gemeente Venray wordt voor hetzelfde doel ingezet.

Intern

- Op Vennet wordt een bericht geplaatst waarin het vervolg van de pilot aangekondigd wordt.

Financiële gevolgen

De kosten voor het vervolg van de pilot live chat bestaan uit 2 componenten:

- De kosten van het dashboard Obi4One, deze bedragen voor 6 maanden € 1.080 exclusief btw en kunnen gedekt worden uit het innovatiebudget dat hiervoor is opgenomen in de ICT budgetten (nummer van het innovatiebudget: 51042-43470).
- De personele kosten, extra uren om de live chat 6 maanden lang 20 uur per week te bemannen, bedragen € 23.000 (20 uur per week x 26 weken = 520 uren tegen schaal 8 = $61.000/1380 \times 520 = € 23.000$). Deze kosten kunnen niet gedekt worden uit bestaande budgetten. Voorgesteld wordt om deze nu te dekken uit de post onvoorzien.

De totale kosten voor het vervolg van de pilot live chat komen hiermee op € 24.080.

In het collegeprogramma is de opdracht opgenomen om de online dienstverlening door te ontwikkelen (opdracht implementatie visie op dienstverlening). Voor die ontwikkeling is deze pilot noodzakelijk. In de kosten is niet vooraf voorzien omdat er op dat moment nog geen concreet plan uitgewerkt was. Er is een begin gemaakt met de doorontwikkeling van de online dienstverlening door een pilot live chat te starten. In de eerste pilot werd voorzien middels innovatiebudget. De 2^e pilot is noodzakelijk om het gewenste resultaat en gestelde doel (alsnog) te bereiken.

De noodzakelijkheid om de pilot te verlengen was niet te voorzien. Tenslotte hadden we nu gehoopt door de pilot een beeld te hebben en dat blijkt nu niet het geval. De 2^e pilot is niet uit te stellen. We hebben onlangs de 1^e pilot gedraaid. De 2^e pilot is een vervolgpilot en wordt ingericht op basis van de eerder opgedane inzichten. Deze 2^e pilot is nodig om een uitspraak te doen over de structurele inbedding van live chat. Het is niet wenselijk als de 2 pilots ver van elkaar af liggen.

Gezien de hierboven beschreven argumenten wordt voorgesteld om de kosten voor de pilot te dekken uit de post onvoorzien.

Met behulp van deze 2^e pilot krijgen we zicht op de mogelijke inverdieneffecten. Deze worden dan in de evaluatie meegenomen, tezamen met het advies.

Om de pilot straks om te kunnen zetten in structurele vorm zal dit via het MUIP-traject (in Q1 2021) meegenomen worden. Invoering van live chat kan dan meegenomen worden in de begroting van 2022. Invoering is afhankelijk van het slagen van de vervolgpilot. Een evaluatierapport met advies wordt na de pilotperiode beschikbaar gesteld.

Personele/organisatorische gevolgen

Specialisatie Online Dienstverlening

De regie over de pilot wordt bij specialisatie Online Dienstverlening (team Burgerzaken) ondergebracht omdat hier de meeste expertise aanwezig is als het gaat om het inrichten van een nieuw online kanaal en het begeleiden bij het beantwoorden van dienstverleningsvragen.

- Voor procesbegeleiding vanuit specialisatie Online Dienstverlening is 5 werkdagen x 1 uur per dag = 5 uur per week nodig.

Het verzorgen van de noodzakelijke training aan KCC-medewerkers en het inrichten van het dashboard Obi4One valt binnen deze uren.

KCC

De openingstijden van live chat zijn afgestemd op de hoogste websitebezoekersaantallen. Dit is op werkdagen tussen 09:00 -13:00 uur. 1 KCC-medewerker wordt dagelijks ingeroosterd en beantwoordt binnen de openingstijden live chat vragen. Buiten de openingstijden is het chatvenster niet zichtbaar en de live chat gesloten.

Voor het dagelijks bemannen van de live chat is 5 werkdagen x 4 uur per dag = 20 uur per week personele capaciteit nodig. Deze uren moeten extra beschikbaar komen. Tijdens het bemannen van de live chat kan diegene met de chat functie geen telefonische vragen afhandelen. Als er even geen vragen binnenkomen via de live chat dan is deze medewerker vooral bezig met het verwerken en rapporteren over de vragen die eerder wél binnen gekomen zijn. Dit t.b.v. de evaluatie. Er is sprake van een tijdelijk en extra klantcontactkanaal dat in de pilotperiode bemest moet worden.

Juridische gevolgen

n.v.t.

Rechtmatigheid

n.v.t.

Fatale termijnen

n.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

n.v.t.

Evaluatie

Na de vervolgpijl van 6 maanden levert de projectleider een evaluatie op met een eventueel advies tot structurele inbedding van live chat.

De evaluatie van de pilot zal nog niet direct een implementatie tot gevolg hebben. De evaluatie op basis van de resultaten leidt tot een voorstel aan het college en de gemeenteraad. Bij een voorstel om live chat structureel in te gaan zetten worden de gevolgen daarvan inzichtelijk gemaakt.

Bijlagen

Managementsamenvatting live chat

Naslagwerk

n.v.t.

Managementsamenvatting

De maatschappij digitaliseert. Het contact tussen overheid en inwoner vindt steeds vaker digitaal plaats. Ook de manier waarop we met elkaar communiceren verandert. Het gemakkelijk, laagdrempelig, snel, kort en plaats- en tijdonafhankelijk communiceren wordt de norm.

In de periode van 3 februari t/m 31 juli 2020 is een pilot live chat gerealiseerd. Doel was onderzoeken of er behoefte is aan live chat. Deze evaluatie is van belang om vast te stellen wat er gerealiseerd is tijdens de pilot en wat er nog nodig is.

Waarom?

In 2016 is de visie op dienstverlening "Venray voorkomt vragen" vastgesteld. Centraal staat zorgen dat de dienstverlening sneller, eenvoudiger en vollediger verloopt. Tegen zo laag mogelijke kosten.

In het collegeprogramma 2018-2022 is de implementatie van deze visie op dienstverlening als speerpunt opgenomen. De opdracht kent 3 onderdelen. De pilot live chat is gestart in het kader van het tweede onderdeel: het verder ontwikkelen van de online dienstverlening.

In het collegeprogramma van gemeente Venray zijn 2 thema's als rode draad bestempeld:

Inclusieve samenleving

- Elke inwoner kan zelfstandig meedoen. Gemeente Venray is bereikbaar voor hulp en advies als dit niet lukt.
- Iedereen kan online zelfstandig zijn of haar gemeentelijke zaken afhandelen. De website www.venray.nl is optimaal toegankelijk voor alle doelgroepen.
- Door controles als antwoord op signalen wordt er proactief gereageerd op zorg- en hulpverleningsvragen.

Duurzaamheid

- Dankzij de online dienstverlening wordt de papierwinkel minder.

Met de pilot live chat leveren we een bijdrage aan beide thema's.

Analyse

Er zijn vooraf 3 doelen geformuleerd om antwoord te geven op de vraag: Wanneer is de pilot geslaagd en is het aan te bevelen om het gebruik voort te zetten?

1. *Als inwoners live chat gebruiken om vragen aan de gemeente Venray te stellen.*
Van 3 februari t/m 31 juli hebben inwoners 325 vragen via live chat gesteld.
2. *Als ten minste 70% van de inwoners de via live chat ontvangen hulp of ondersteuning met een 8 of hoger beoordeelt.*
133 inwoners hebben deelgenomen aan het KTO. 81% procent (108 inwoners) beoordeelt de ontvangen hulp of ondersteuning met een 8 of hoger.
3. *Als ten minste 70% van de vragen die via de live chat binnenkomt ook via live chat wordt afgehandeld.*
Van de 325 gestelde vragen zijn 268 vragen via live chat afgehandeld. Dat is 82%.

Uit de evaluatie blijkt dat de 3 doelen behaald zijn en dat live chat voldoende succesvol is om aangeboden te worden voor het stellen van klantvragen. Het gevoerde live chat gesprek werd door inwoners in de meeste gevallen met een 8, 9 of 10 beoordeeld. Het snel en zonder wachttijd geholpen worden werd als grootste voordeel genoemd. Dit schetst een positief beeld. Toch is er meer onderzoek nodig voordat we adviseren over structurele inbedding van live chat. Dit lichten we graag verder toe.

De pilot heeft veel kennis opgeleverd over de behoeften van inwoners, de mogelijkheden van live chat en wat dit betekent voor de manier waarop live chat ingericht wordt. Deze kennis maakt dat we de live chat nu anders in zouden richten dan bij de eerste pilot het geval was. Zo gingen we bij de start van de pilot uit van een hulpvraag vanuit inwoners over het gebruik van onze website. Maar de vraag bleek te liggen op inhoudelijk vlak. Hier hadden wij de bemensing van de live chat niet op ingericht.

Een vervolgpilot van 6 maanden biedt de kans om de live chat op basis van de opgedane kennis in te richten en daardoor meer informatie op te halen voor een advies tot structurele inbedding. De live chat wordt bij een vervolgpilot door ervaren KCC-medewerkers bemand. Uit de evaluatie blijkt dat brede, inhoudelijke kennis nodig is omdat het om dezelfde soort klantvragen gaat als er aan de telefoon gesteld worden. Door deze inzet stijgt de kwaliteit van de live chat gesprekken en sluiten we nog beter aan op de behoeften van inwoners. In combinatie met de korte tot geen wachttijden kan dit leiden tot meer live chat gesprekken en minder telefoon bij het KCC.

Live chat maakt het mogelijk om meer plaats onafhankelijk te werken, inloggen in het dashboard is voldoende om het gesprek te starten. De directe, een-op-een gesprekken met inwoners maken verbeterpunten op de website inzichtelijk en bieden de mogelijkheid om data te verzamelen en te meten. De kosten voor verlenging van de pilot met 6 maanden bedragen € 24.080,-.

Enkele cijfers

Top 5 onderwerpen waarover klantvragen zijn gesteld	Aantal vragen
Gemeentelijke heffingen (versturen, automatische incasso, kwijtschelding, incorrect en NAW)	37
Corona (maatregelen, regels, veilig werken, inkomen, afspraak en coronatest)	28
Verhuizen en emigreren (inwonen en regelen samenwonen)	27
Rijbewijs (verlengen, aanvragen, ophalen, openingstijden, klaarliggen, machtiging en afspraak)	26
Afval (tarieven ondergrondse container, ledigen, afvalcontainer, huisvuil/oud papier, afvalinfolijn, milieustraat en nee/nee sticker)	26

Beoordeling live chat gesprek door inwoners

Gegeven cijfer	Aantal inwoners
1	0
2	2
3	0
4	2
5	1
6	5
7	15
8	34
9	30
10	44

Top 5 genoemde toelichting op het gegeven cijfer	Aantal keer genoemd
Ik ben snel/zonder wachttijd geholpen	67
Ik heb duidelijke/correcte informatie ontvangen	42
Ik ben zeer goed/goed geholpen	36
De live chat agent was vriendelijk/beleefd/begripvol	18
Inhoudelijke kennis bij de live chat agent ontbrak	14

Top 5 tips en verbeterpunten van inwoners	Aantal keer genoemd
De inwoner heeft dit veld blanco gelaten	44
Nee, ik heb op dit moment geen tips of verbeterpunten	40
Ga door met het aanbieden van live chat	29
Bredere inhoudelijke kennis van de live chat agent	6
Naam van de live chat agent noemen	3

Kosten nieuwe pilot van 6 maanden

Personele uren: 20 uur per week x 26 weken= 520 uren tegen schaal 8 = 61.000/1380*520 =	23.000
Uitbreiding dashboard Obi4One 6 maanden	1.080
Totaal	€ 24.080

Advies

De toenemende digitalisering is een belangrijke beweging waar we niet omheen kunnen. We geloven dat het digitale kanaal live chat ook de toekomst kan zijn binnen gemeente Venray. De pilot heeft belangrijke kennis opgeleverd. Op basis van deze kennis zouden we de live chat nu anders inrichten. Een vervolgpilot van 6 maanden in de gemeente Venray (scenario 2 in de rapportage) biedt de kans om de live chat op basis van deze opgedane kennis in te richten en daardoor meer informatie op te halen voor een advies tot structurele inbedding.

Wij adviseren u om de huidige pilot te verlengen voor de duur van 6 maanden.