



Logius  
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties*

## Burgerondersteuning

*DigiD / DigiD Machtigen*

*12-11-2015*

Wouter Tiems

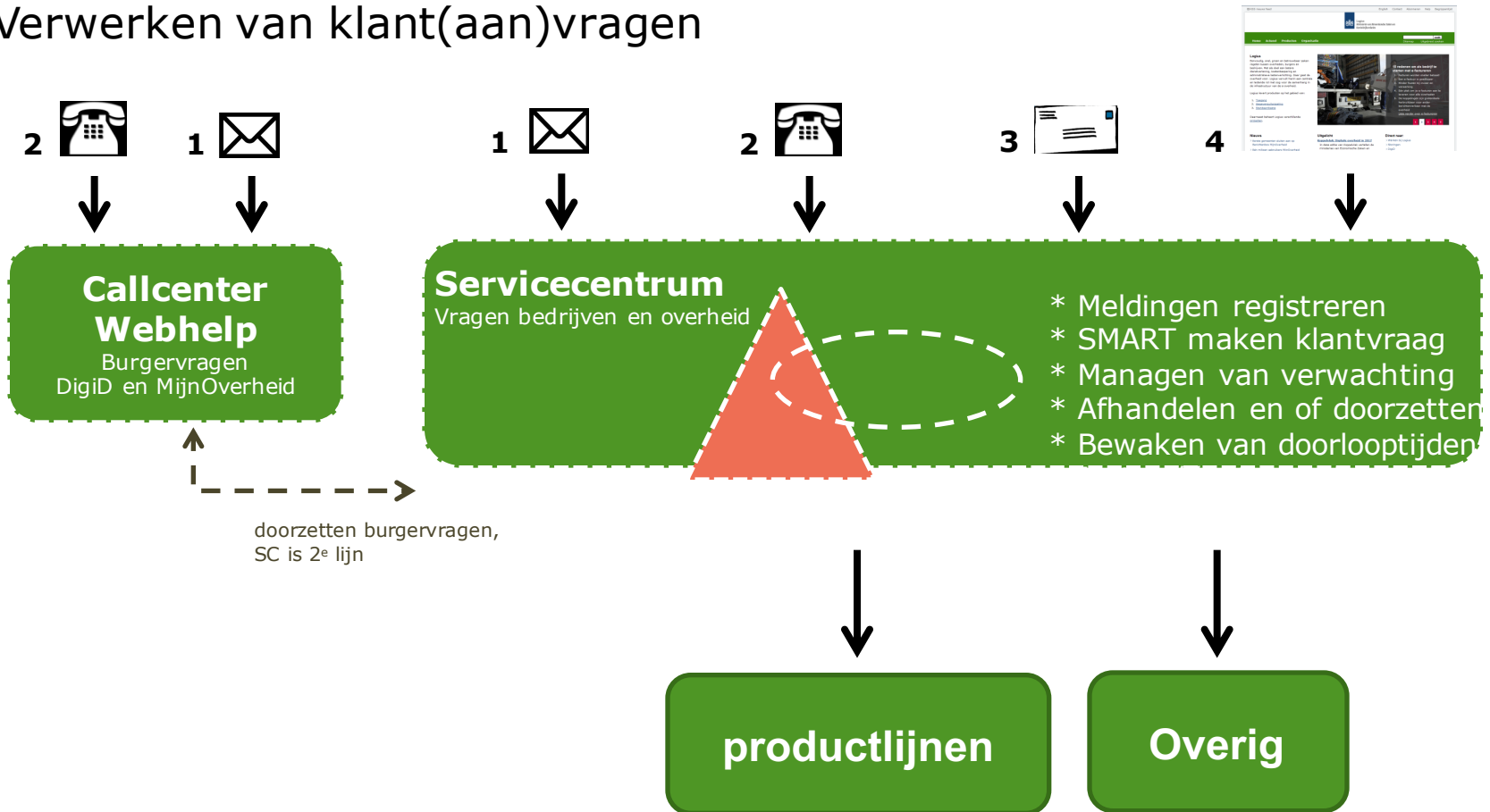
*Service Manager Servicecentrum*





# Wat doet het Servicecentrum?

Verwerken van klant(aan)vragen





# Doelstellingen Burger ondersteuning I

## **Voor burgers**

- Kwalitatief hoogwaardig en laagdrempelig
- Makkelijk toegankelijk en snel bereikbaar
- Informatie 7 x 24 uur beschikbaar
- Kundige en vriendelijke ondersteuning

## **Voor Opdrachtgevers**

- Laagdrempelige toegang tot de "eigen" omgeving (begrijpelijk taalgebruiken en simpele beelden)
- Voldoende capaciteit in contact center om hoge piekbelasting en grote campagnes aan te kunnen
- Betrouwbare 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn dienstverlening met grote aandacht voor security aspecten



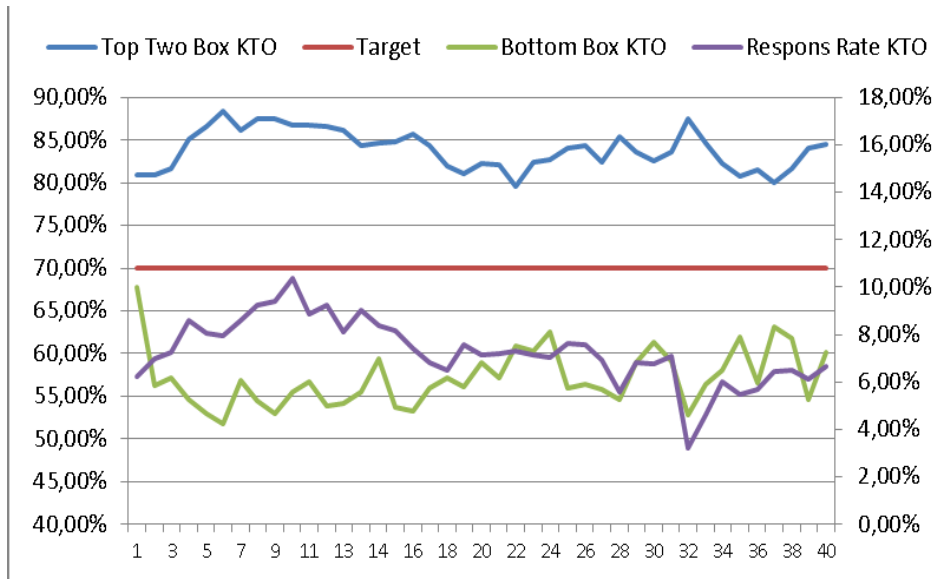
## Doelstellingen Burger ondersteuning II

### **Voor Logius zelf – (enablers voor Burgers en Afnemers)**

- Vertaling van de Stem van de Klant naar processen en producten
- Uitstekende voorspelbaarheid van aantallen en timing van te verwachten klantcontacten
- Strakke aansturing van KCC met juiste specialismen
- Uitstekende kwalitatieve ondersteuning in 2<sup>e</sup> lijn



	Week 36			Week 37			Week 38			Week 39			Week 40			september 2015		
	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom
Vraag 1	343	78,4%	7,9%	441	78,9%	8,6%	458	82,1%	7,9%	422	82,9%	6,6%	376	83,8%	6,9%	2.040	81,3%	7,6%
Vraag 2	329	71,1%	9,1%	436	70,4%	11,2%	450	71,6%	11,1%	411	74,7%	8,3%	373	78,6%	11,5%	1.999	73,2%	10,3%
Vraag 3	323	85,8%	4,0%	431	82,4%	7,9%	444	84,0%	7,0%	403	86,6%	3,2%	370	86,2%	6,2%	1.971	84,9%	5,8%
Vraag 4	319	90,9%	2,8%	422	88,4%	5,7%	435	89,0%	5,3%	399	92,2%	3,0%	365	89,3%	4,4%	1.940	89,9%	4,3%

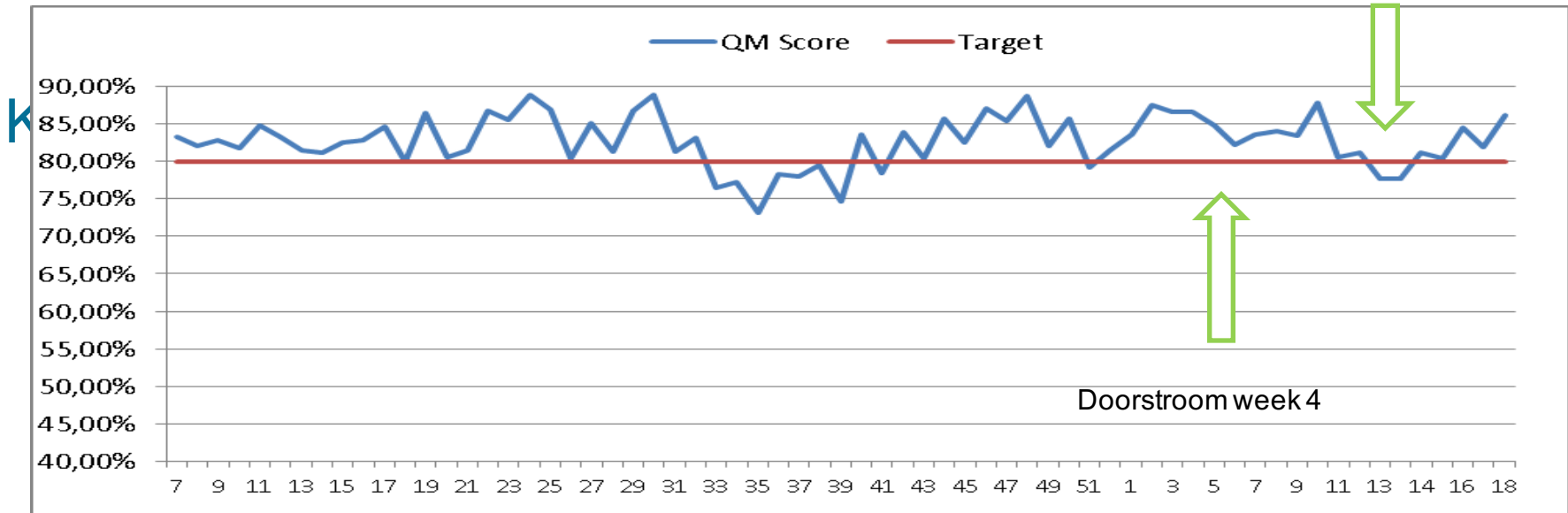


### Opmerkingen:

- Resultaat week 40 zijn 3 dagen.
- Response rate blijft nagenoeg gelijk rond de 6%.
- Bottom box is iets gestegen naar ongeveer 6,93

	Week 36			Week 37			Week 38			Week 39			Week 40			september 2015		
	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom	Aantal ingevuld	Top 2	Bottom
Vraag 1	5	60,0%	40,0%	9	66,7%	11,1%	4	50,0%	0,0%	3	100,0%	0,0%	5	100,0%	0,0%	26	73,1%	11,5%
Vraag 2	5	60,0%	40,0%	9	55,6%	11,1%	4	75,0%	0,0%	3	100,0%	0,0%	5	100,0%	0,0%	26	73,1%	11,5%
Vraag 3	4	50,0%	50,0%	9	66,7%	0,0%	4	75,0%	0,0%	3	66,7%	0,0%	5	100,0%	0,0%	25	72,0%	8,0%
Vraag 4	4	50,0%	0,0%	9	100,0%	0,0%	4	75,0%	0,0%	3	66,7%	33,3%	5	100,0%	0,0%	25	84,0%	4,0%

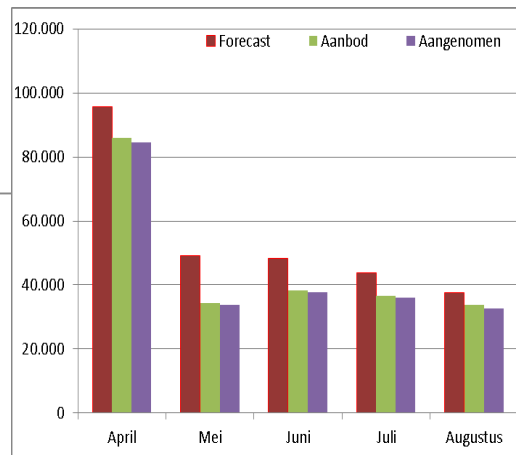
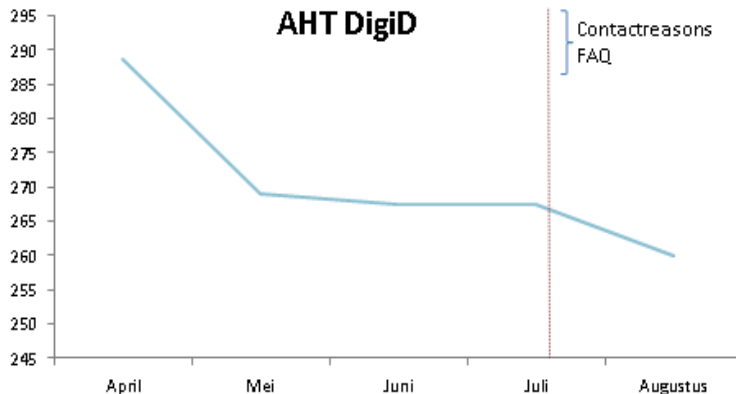
Begin instroom 7 klassen  
Week 8 t/m 13



#### Opmerkingen:

- Kwaliteitscore in week 14 weer boven norm (80%) na alle nieuwe instroom. De doorstroom vanuit interne projecten hebben geen enkele invloed gehad (gelijk QM proces), waar de nieuwe lichting (7 klassen à 12 personen) snel op norm is gekomen aan de hand van onze Quality Coaches

DigiD - Call	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	Augustus (excl. 20-08)
Forecast	95.761	49.293	48.338	43.899	37.714	36.009
Forecast Accuracy	90%	69%	79%	83%	89%	87%
Aanbod	86.029	34.235	38.306	36.509	33.686	31.412
Aangenomen	84.662	33.803	37.764	35.970	32.790	30.846
Verbroken	1.386	432	541	539	896	566
Verbroken < 20 sec	849	259	350	335	193	
Service Level (80/20)	87%	84%	81%	81%	78%	81% *
Service Level (80/60)	93%	92%	90%	90%	87%	90%
Aannamelevel	98%	99%	99%	99%	97%	98%
Aannamelevel (Excl <20 sec)	99%	99%	99%	99%	98%	
AHT DigiD	289	269	268	268	260	263
% doorgezet naar 2e lijn			2%	2%	2%	2%



### Wat is goed gegaan:

- AHT daling zet door
- Aanname % behaald
- % doorgezet 2e lijn laag

### Wat kan beter:

- Forecast op week niveau:

Week 32	Week 33	Week 34	Week 35	Week 36
72%	81%	93%	109%	103%

### Opmerking:

\* Service Level aug geëindigd op 78%. Veroorzaakt door SMS storing bij Logius op 20 aug. Zonder deze dag is het maand SL 81%. Volgende pagina geeft specificatie.



## Wat voor soort burgers

Wij mogen geen gegevens van onze bellers vastleggen

-Geen BSN of specifieke informatie.

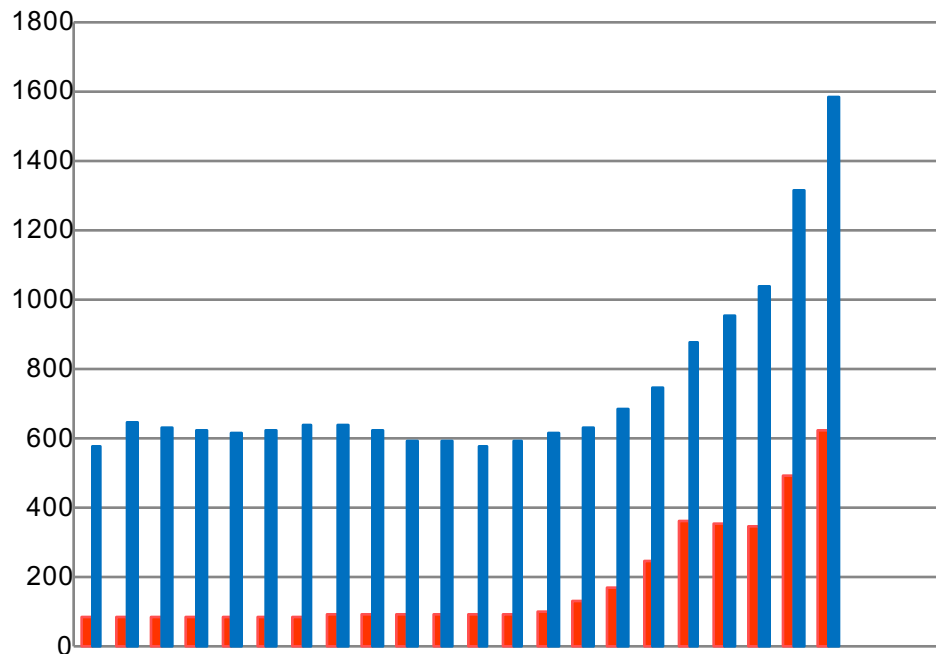
Wèl uit analyses:

- Sterk toenemend aantal vragen van minder DigiD vaardigen
- Informatie uit KTO → burgers ontevreden over antwoord:  
waar ging de vraag over ?
- Welke onderwerpen hebben extreem lange call lengte





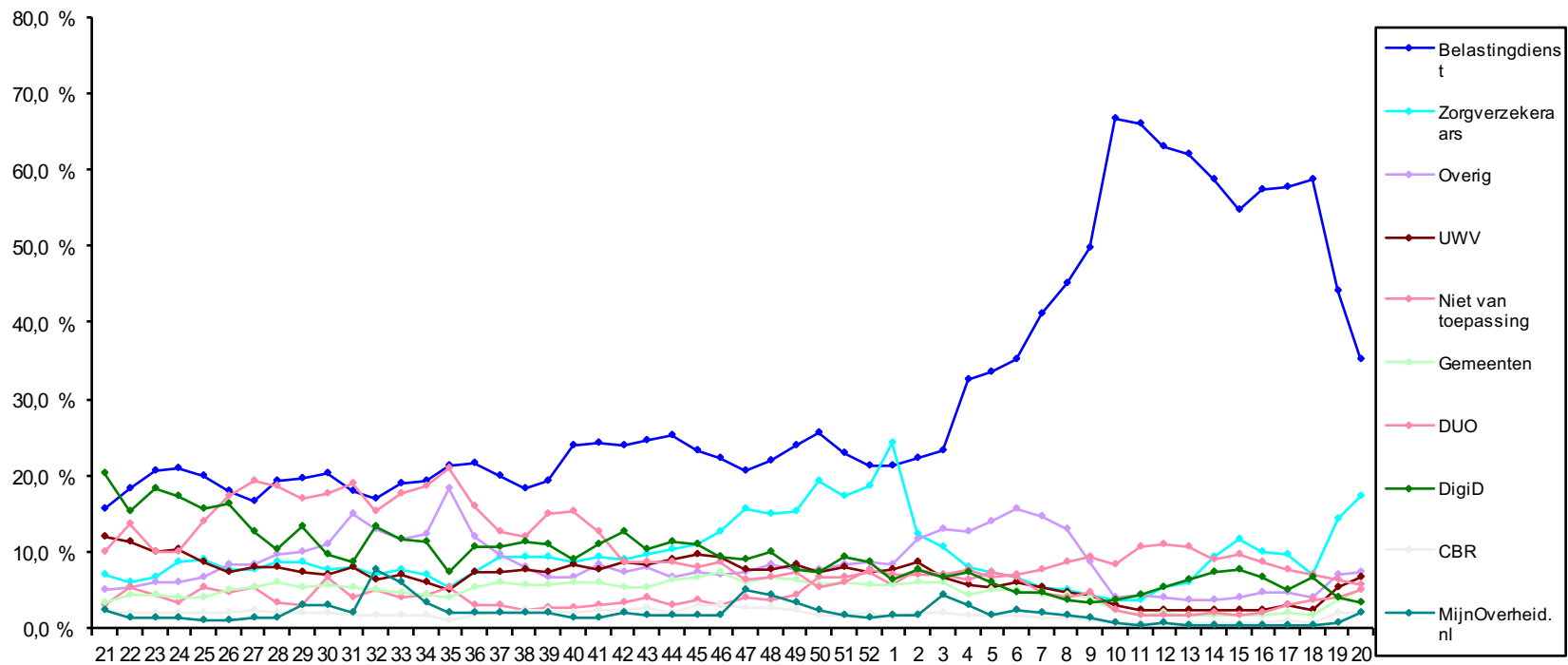
## Aanvragen machtiging laatste 3 weken





# Top 15 organisaties - Calls

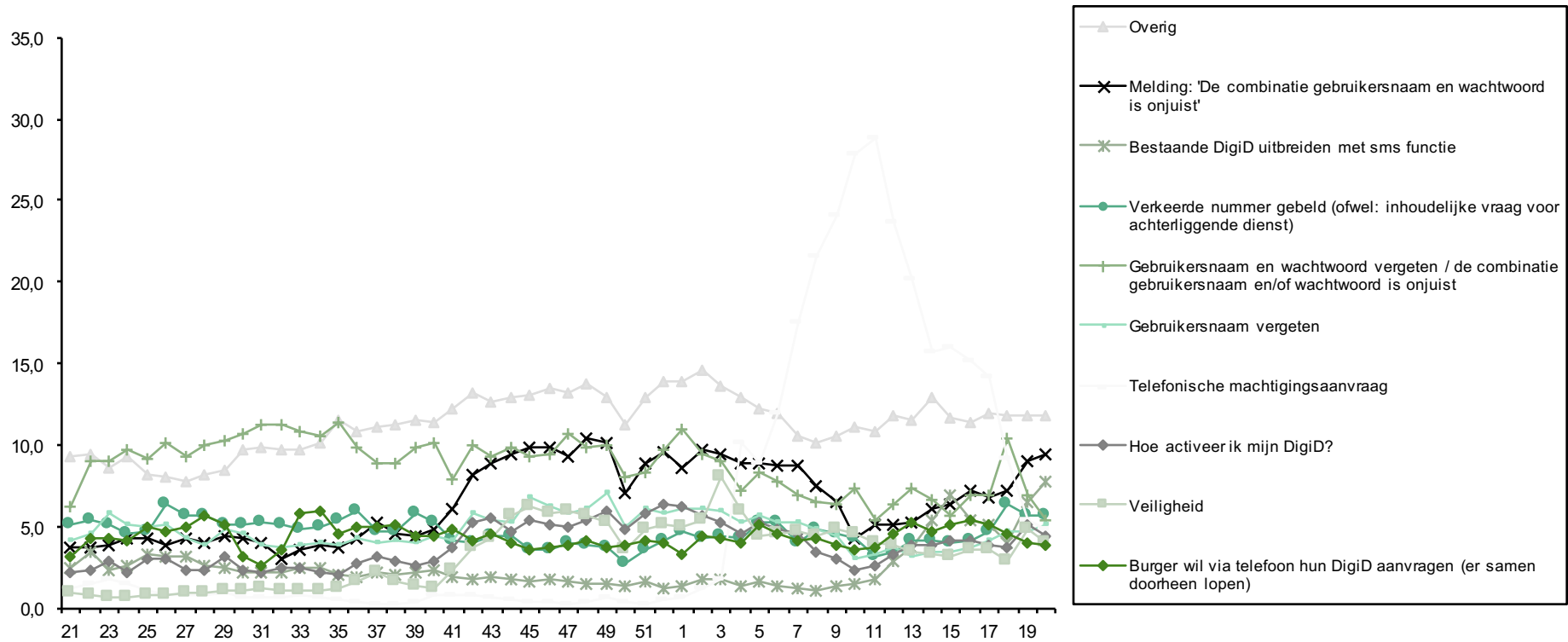
Top 15 organisaties - Calls





# Top 10 vragen - Calls

## Top 10 vragen - Calls





# Vragen

??