



01/16 Klantgerichte dienstverlening

Stad en OCMW Lier

Paradeplein 2, bus 1

2500 LIER

NIS-code 12021

Burgemeester: Rik Verwaest

Algemeen Directeur: Katrijn Bosschaerts

Financieel Directeur: Bart Luyckx

Volgnummer Budgettair Journaal : 10065171

Actieplan

01/16/SAP/01 Klantgerichte dienstverlening

Lier optimaliseert de dienstverlening door te zorgen voor een snelle en klantgerichte dienstverlening waarbij het aantal gemiste oproepen wordt beperkt tot maximum 20%, de gemiddelde telefonische wachttijd tot 45 seconden, de gemiddelde wachttijd tot het verkrijgen van een afspraak tot 5 werkdagen en de gemiddelde wachttijd bij de fysieke afspraak aan het loket te beperken tot:

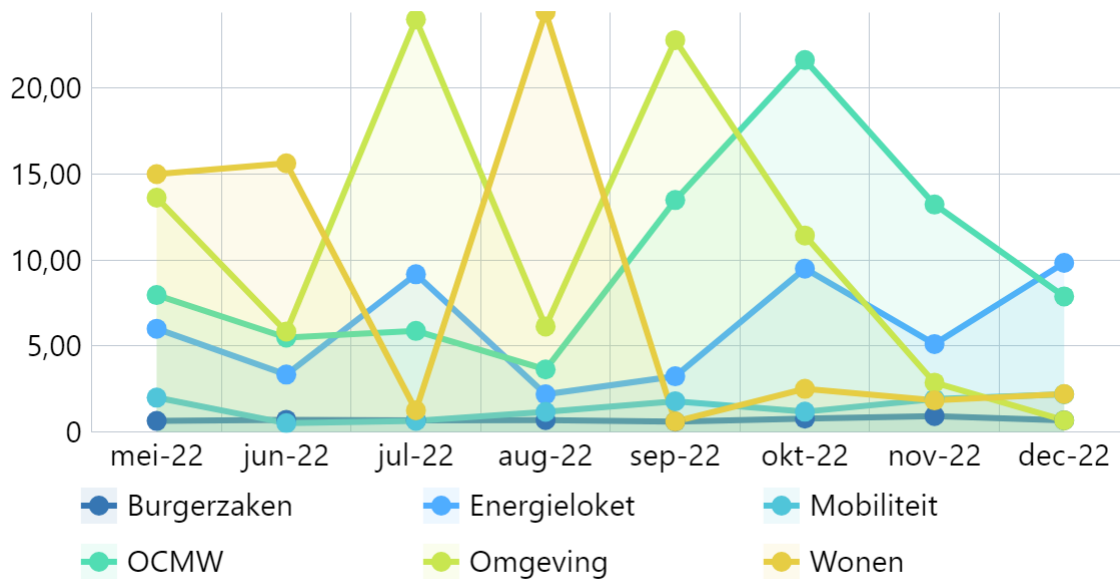
- Burgerzaken: ≤ 1 minuut
- Energieloket: ≤ 5 minuten
- Mobiliteit: ≤ 2 minuten
- OCMW: ≤ 10 minuten
- Omgeving: ≤ 5 minuten
- Wonen: ≤ 5 minuten

	Rekening 2020	Rekening 2021	Rekening 2022	Budget 2023	Budget 2024	Budget 2025	Budget 2026
Exploitatie							
Uitgaven	2.312,83	4.842,84	1.276,44	30.000,00	9.600,00	9.600,00	9.600,00
Saldo Exploitatie	-2.312,83	-4.842,84	-1.276,44	-30.000,00	-9.600,00	-9.600,00	-9.600,00

- Indicatoren

Bezoekerswachttijd per activiteitcluster Stadkantoor (maandelijks)

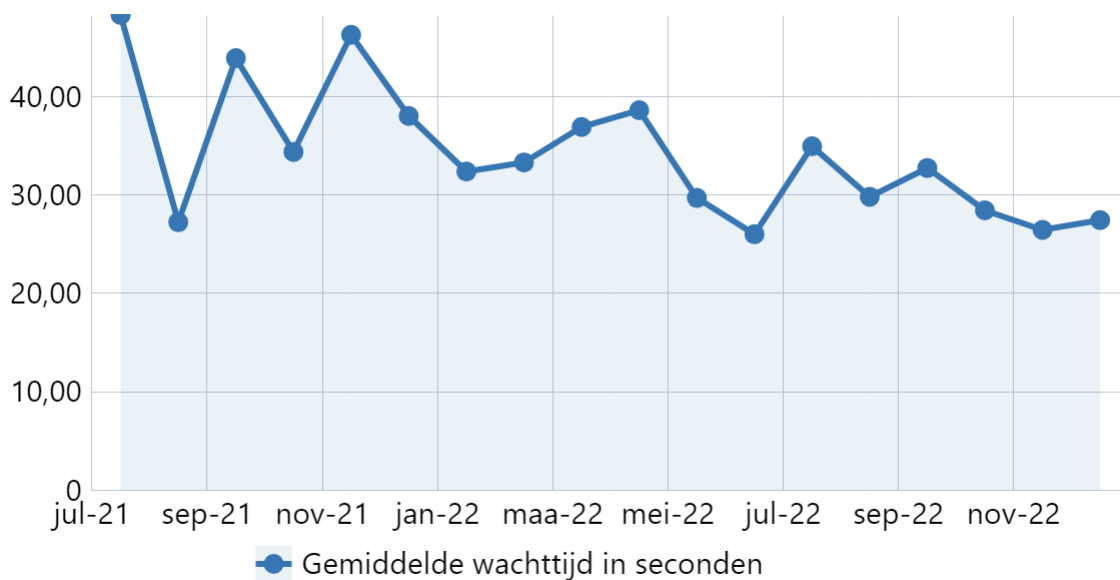
Omschrijving



Bron: Dienstverlening, Departement Wonen, Leven en Ondernemen | Stad & OCMW Lier

Gemiddelde wachttijd beantwoorde oproepen klantencontactcentrum Stadskantoor (maandelijks)

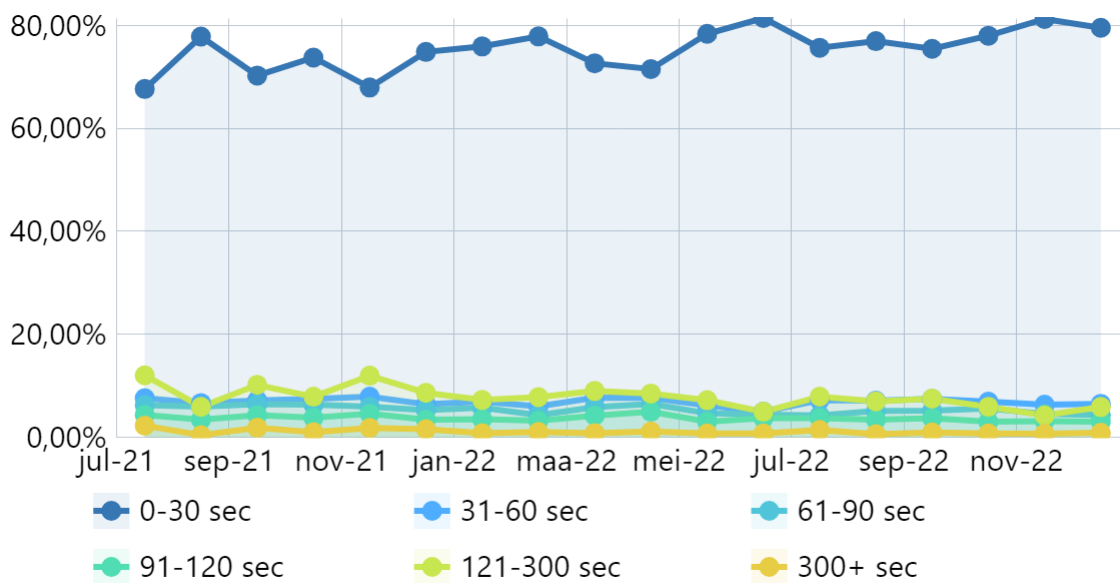
Omschrijving



Bron: Dienstverlening, Departement Wonen, Leven & Ondernemen | Stad & OCMW Lier

Percentage beantwoorde oproepen klantencontactcentrum naar snelheidscategorie (maandelijks)

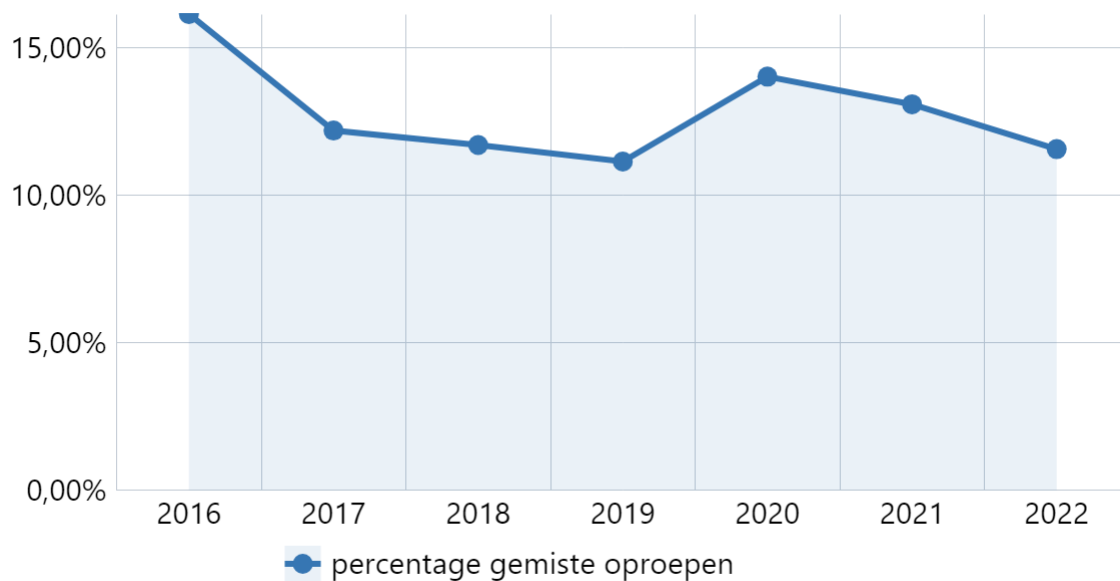
Omschrijving



Bron: Dienstverlening, Departement Wonen, Leven & Ondernemen | Stad & OCMW Lier

Procentueel aandeel gemiste oproepen klantencontactcentrum stadskantoor (jaarlijks)

Omschrijving



Bron: Dienstverlening, Departement Wonen, Leven & Ondernemen | Stad & OCMW Lier

Meeteenheid	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
percentage gemiste oproepen	16,14%	12,19%	11,70%	11,14%	14,02%	13,08%	11,56%

Totaal niet prioritaire actieplannen

	Rekening 2020	Rekening 2021	Rekening 2022	Budget 2023	Budget 2024	Budget 2025	Budget 2026
Exploitatie							
Uitgaven	2.312,83	4.842,84	1.276,44	30.000,00	9.600,00	9.600,00	9.600,00
Saldo Exploitatie	-2.312,83	-4.842,84	-1.276,44	-30.000,00	-9.600,00	-9.600,00	-9.600,00