

Geachte griffier, beste Jos,

“Heeft u nog vragen of wilt u meer informatie? Neem dan gerust contact op met de in het briefhoofd vermelde contactpersoon.” Met deze volzin sluit een “begeleidende brief bij besluit” standaard af. Wanneer je vervolgens deze goedbedoelde suggestie volgt en telefonisch contact zoekt met de vermelde contactpersoon, krijg je een vriendelijke stem aan de lijn met de mededeling: “Nog een ogenblik geduld. Alle medewerkers zijn op dit moment nog steeds in gesprek.”. Vervolgens krijg je deze mededeling niet één, twee of drie keer. Talloze keren mag je deze mededeling tot je nemen, want je staat “gerust” minutenlang in de wacht, totdat de verbinding uit het niets wordt verbroken. Je probeert het vanzelfsprekend opnieuw, met de goedbedoelde suggestie “neemt u gerust contact op” in het achterhoofd. En om deze inleiding niet langer dan noodzakelijk te maken: na minutenlang in de wacht te hebben gestaan wordt ook voor de tweede keer de verbinding “gerust” verbroken.

Ik vind het normaal dat de gemeente de telefoon opneemt wanneer je bijvoorbeeld als inwoner belt. Ik vind het ook normaal dat de gemeente borgt dat haar inwoners te woord worden gestaan. De inleiding hierboven is niet alleen gebaseerd op mijn eigen ervaring. Inwoners klagen de laatste tijd vaker bij de VVD-fractie over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente. In de zakelijke markt kan deze dienstverlening zo maar de doodsteek voor een organisatie zijn.

Ik verzoek je deze inleiding en de volgende vragen als “Overige vragen” door te geleiden naar het college:

1. Hoe beoordeelt u op dit moment de telefonische bereikbaarheid van de gemeente, mede in het licht van de hierboven weergegeven ervaring?
2. Welke normen/randvoorwaarden heeft u gesteld aan de telefonische bereikbaarheid van individuele medewerkers als het gaat om het gebruik van een doorkiesnummer met eventuele doorschakeling enerzijds en de telefonische bereikbaarheid van het KlantContactCentrum (KCC) anderzijds?
3. Worden deze normen/randvoorwaarden nagekomen? Zo neen, welke maatregelen heeft u getroffen dat deze normen/randvoorwaarden weer in het zicht komen?
4. Is het u bekend dat de verbinding na zo'n 5 minuten wachttijd automatisch wordt verbroken? Zo ja, kunt u aangeven hoeveel inwoners in de afgelopen maanden hiermee zijn geconfronteerd en welke stappen u heeft gezet of gaat zetten om deze situatie te voorkomen?
5. “Alle medewerkers zijn op dit moment nog steeds in gesprek”: is het KCC voldoende bezet?
6. Wordt u periodiek geïnformeerd over het functioneren van het KCC (bijvoorbeeld: aantal telefoongesprekken, gemiddelde tijdsduur van de telefoongesprekken, onderwerp van de telefoongesprekken, aantal doorverbindingen of opgemaakte terugbelnotities, aantal verbroken telefoongesprekken, meting klanttevredenheid van onze inwoners over het KCC, bereikbaarheids- of bezettingsproblemen)?
7. Zo neen, waarom niet? Zo ja, kunt u de periodieke rapportages vanaf 1 januari 2021 overleggen aan de leden van de commissie Bestuur en Middelen?
8. Deelt u mijn opvatting dat het normaal is dat de gemeente de telefoon opneemt wanneer je als inwoner belt en dat het normaal is dat de gemeente borgt dat haar inwoners te woord worden gestaan?

Ik zie de reactie van het college op deze vragen met bijzondere interesse tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Vincent Zwijnenberg
fractievoorzitter

VVD-fractie | Gemeente Roermond
Stadhuis, Markt 31 | Postbus 900 | 6040 AX ROERMOND
T +31 (0) 6 54 338 387 | E vincent.zwijnenberg@home.nl | www.roermond.vvd.nl

