



Schriftelijke vragen

Onderwerp : Ticketsysteem voor vragen aan de balie
d.d. : 15 januari 2026

Inleiding:

Een ticketsysteem is software waarmee vragen, klachten of problemen, binnenkomend via diverse kanalen zoals e-mail of livechat, worden omgezet in gestructureerde digitale 'tickets'. Elk ticket krijgt een uniek nummer en een status, zodat de voortgang centraal en overzichtelijk kan worden gevolgd en afgehandeld door medewerkers. Dit systeem zorgt voor een efficiëntere en georganiseerde klantenservice door alle verzoeken op één plek te verzamelen en te beheren, wat leidt tot een betere klanttevredenheid en een einde aan verloren e-mails.

Ons bereiken steeds meer klachten van inwoners van Drimmelen dat er niet teruggebeld of -gemaild wordt als ze via de balie of telefonisch contact hebben gezocht. Vragen worden uitgezet maar verdwijnen daarna in een “black box” en niemand weet waar ze zijn gebleven. Door slechte communicatie en afhandeling van vragen krijgt de frontoffice alleen maar meer werk omdat ze continue telefoontjes krijgen waar de antwoorden blijven.

Door vragen, klachten of problemen zo efficiënt mogelijk op te lossen of af te handelen weten inwoners waar ze aan toe zijn en dat geeft door duidelijkheid betere sturing aan hun leven.

Meldingen die via het meldpunt (www.drimmelen.nl/contact-iets-melden-klacht/meldpunt) gedaan worden hebben wel een betere opvolging. Inwoners worden op de hoogte gehouden van de melding en als de melding afgehandeld is krijgen inwoners ook bericht.

Vragen:

1. Is het college het met ons eens dat vragen, klachten of problemen die de inwoner kenbaar maakt altijd een terugkoppeling binnen een redelijk termijn dient te krijgen omdat dit anders een ondermijnend effect kan hebben in het vertrouwen ten aanzien van de gemeente?

Ja, het college is het eens met dit uitgangspunt. Tijdige terugkoppeling is essentieel om het vertrouwen van inwoners in de gemeente te behouden en te versterken. Het is wel de bedoeling dat inwoners gegevens achter laten om terug te koppelen.

2. Wat is de afhandelings- en registratieprocedure met betrekking tot vragen, klachten en problemen die via de mail of via de telefoon worden gesteld aan de gemeente.

Telefonisch: Indien mogelijk wordt de inwoner door het Klant Contact Centrum (KCC) direct doorverbonden met de juiste medewerker. Als dit niet lukt, wordt een terugbelverzoek geregistreerd in ons klantcontactsysteem. De norm is dat we binnen 36 uur op werkdagen terugbellen. Daarnaast wordt er actief een reminder verstuurd vanuit het KCC als deze norm is verstreken. Op dit moment wordt dit bij 74% van de telefoontjes binnen het termijn opgepakt en afgehandeld.

E-mail: Berichten op het algemene e-mailadres gemeente@drimmelen.nl worden geregistreerd in het documentmanagementsysteem. De inwoner ontvangt automatisch een ontvangstbevestiging.

De jaarcijfers van 2025 zijn nog niet verwerkt, maar deze worden op een later moment gedeeld. In de bijlage staan de cijfers van Q3 2025.

Voor de afhandelingsprocedure verwijzen we u naar het dienstverleningsconcept in de bijlage. (hoofdstuk 2.4.1.)

3. Wat is de gewenste reactietijd waarin de gemeente antwoord wenst te geven op vragen, klachten en problemen? En kan deze richtlijn dan ook op de website, telefonisch of via autoreply worden gedeeld met inwoners? Hierdoor weten inwoners wat ze mogen verwachten en wanneer ze eventueel weer aan de bel moeten trekken bij uitblijven van reactie.

De gewenste reactietermijnen zijn vastgelegd in ons dienstverleningsconcept (hoofdstuk 2.4.1.). Op dit moment worden deze termijnen niet expliciet vermeld op de website. Wel is er een klachtenprocedure beschikbaar online. ([Klacht indienen | Gemeente Drimmelen](#))

4. Stuur de gemeente bij complexe vraagstukken, waarvoor meer tijd nodig is dan de gewenste reactietijd, proactief een bericht met een inhoudelijke reactie aan

inwoners waarin bevestigd wordt dat de vraag, klacht of probleem in behandeling is genomen maar dat er mogelijk vertraging is vanwege deze complexiteit?

Onze afspraak is dat inwoners binnen de gestelde termijn een reactie ontvangen. Indien er complexe vraagstukken zijn waar meer tijd voor nodig is, dan is de vervolgspraak dat de behandelend ambtenaar de inwoner proactief op de hoogte stelt.

5. Wordt de afhandeling van de vragen, klachten en problemen gemonitord? Zo ja, hoe? En wordt er periodiek geëvalueerd of er structurele knelpunten zijn waardoor er op vragen, klachten of problemen niet of te laat wordt gereageerd?

Ja, monitoring vindt plaats via het klantcontactsysteem bij het KCC. Per kwartaal wordt dit geëvalueerd met de coördinatoren en het managementteam. We signaleren de knelpunten en zijn continu bezig om verbeteringen aan te brengen.

6. Mocht er nog geen sluitend registratie/monitoringsysteem zijn voor vragen die via de mail of de telefoon worden gesteld is het college dan voornemens om deze te implementeren? Zo ja, op welke termijn? Zo nee, op welke wijze wilt het college dan zorg dragen voor een juiste borging van het afhandelen van vragen, klachten en problemen die kenbaar zijn gemaakt via de telefoon of e-mail?

Ja, we hebben een registratie/monitoringsysteem. We signaleren de knelpunten en zijn bezig met dit te verbeteren. Daarnaast komt er in 2026 nog een nieuwe digitale telefooncentrale.

Tot slot komt 83% van de meldingen Openbare Ruimte direct via de digitale kanalen binnen.

Janet Crezée
VVD Drimmelen