



MOTIE telefonische bereikbaarheid gemeente

Agendapunt: 2.d
Onderwerp: Dienstverlening en bereikbaarheid
Motie van de leden: Van Maldegem, Heil

De gemeenteraad van Leidschendam-Voorburg, in vergadering bijeen op 9 maart 2021, gehoord de beraadslagingen;

Constaterende dat:

- Uit onderzoek van Telan blijkt dat de telefonische bereikbaarheid van individuele medewerkers in 2019 72% was.
- Er bij de gemeentelijke organisatie het streven is om dit percentage te verbeteren naar 90%

Overwegende dat:

- Het verbeteren van het bereikbaarheidspercentage naar 90% een goed streven is
- De tot nu toe gebruikte meetmethode voor de telefonische bereikbaarheid niet aansluit op de daadwerkelijke situatie
- Er derhalve geen goed beeld is van de bereikbaarheidscijfers van de gemeente
- Het wenselijk is dat er goed inzicht is in de telefonische bereikbaarheidscijfers van de gemeente omdat;
- De gemeente klaar dient te staan en dienstbaar moet zijn voor haar inwoners.

Roept het college op om:

- Een meetmethode voor de telefonische bereikbaarheid te vinden die goed aansluit op de werkelijke situatie
- De telefonische bereikbaarheid van de gemeente te verbeteren tot 90%.
- De gemeenteraad te informeren over de voortgang van dit proces
- De gemeenteraad periodiek te informeren over de bereikbaarheidscijfers van de gemeente

En gaat over tot de orde van de dag.

D66

VVD

Van Maldegem

Heil