

Schriftelijke vragen met verzoek tot schriftelijke beantwoording binnen 14 dagen

(ex art. 40 Reglement van orde van de raad)

Vragen gesteld door : D66
Behandeling in raadsvergadering d.d. : 28 september 2020
Onderwerp : Telefonische bereikbaarheid

1 Is het juist dat telefonisten van de BEL Combinatie thuis werken en niet kunnen doorverbinden?

Doordat Corona zijn intrede deed, hebben wij gekeken hoe er op een verantwoorde manier zoveel mogelijk thuis gewerkt kan worden. Dagelijks werken een aantal collega's van het KCC vanuit huis en een aantal collega's op het BEL kantoor. Dit is noodzakelijk omdat de medewerkers van het KCC niet corona-proof kunnen werken in de ruimte waar het KCC momenteel gesitueerd is. Helaas kan er vanuit huis niet doorverbonden worden. Collega's van het KCC die vanuit huis werken maken een terugbelverzoek aan.

2 Is deze handelwijze besproken in het DB van de BEL Combinatie? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat was de conclusie?

Dit is niet het DB van de BEL Combinatie besproken. In het GBT is besloten, conform richtlijn van de landelijke overheid, dat werknemers thuis werken tenzij het werkzaamheden betreft die alleen op kantoor uitgevoerd kunnen worden.

3 Hoe kan een inwoner of bedrijf de juiste werknemer of afdeling telefonisch benaderen?

Bij de BEL Combinatie is de eerste telefonische ingang voor een inwoner of bedrijf het nummer 14035. Dan krijgt de beller een medewerker van het KCC aan de telefoon. Deze medewerker verbindt door (BEL kantoor) of maakt een terugbelverzoek (vanuit huis / wanneer betreffende medewerker niet bereikbaar is).

4 Hoe karakteriseert het college de dienstverlening als het gaat om telefonische bereikbaarheid? Op niveau of onder de maat?

In deze Coronatijd is de telefonische dienstverlening anders ingericht, omdat wij ook de verantwoordelijkheid hebben dat alle medewerkers op een verantwoorde wijze hun werkzaamheden kunnen blijven doen. Dit heeft gevolgen voor de directe bereikbaarheid van medewerkers van de BEL Combinatie (het doorschakelen). Dat vinden wij heel vervelend.

4 Kent het college technische oplossingen om door te kunnen verbinden vanaf elke mogelijke telefoonaansluiting, naar mobiele werktelefoons? Zo ja, waarom is dit niet toegepast?

Wij zijn op de hoogte van de technische mogelijkheid om vanaf elke mogelijke telefoonaansluiting door te verbinden naar een mobiele telefoon. Beperkende factor hierbij is dat wij een verouderde telefooncentrale hebben waardoor het doorschakelen naar een mobiele werktelefoon momenteel een extra lijn in beslag neemt. Hierdoor neemt de telefonische bereikbaarheid van de gemeenten en de BEL Combinatie sterk af (één

telefoontje doorschakelen kost twee lijnen). Wij zijn bezig met de aanbesteding van een nieuwe telefooncentrale. Wij verwachten die voor het einde van dit jaar te hebben. Dan kan er vanuit huis doorverbonden worden én hebben wij voor het doorverbinden geen twee lijnen meer nodig.

5 Zijn er de afgelopen periode werknemers met een nul-ure contact of flexibele inhuurkrachten ingezet die thuis hebben gewerkt en niet konden doorverbinden? Zo ja, vindt het college dit een doelmatige inzet van gemeenschapsgeld?

Er hebben in de afgelopen periode medewerkers met een 0-uren contract óf inhuurcontract thuis gewerkt. Wij hebben een minimale bezetting nodig van het KCC om inkomende telefonie te beantwoorden, door te verbinden of terugbelverzoeken te noteren. Wanneer wij dit niet hebben loopt de wachttijd voor inwoners aan de telefoon op. Het thuiswerken is voor de KCC medewerker geen belemmering geweest om de werkzaamheden goed en efficiënt uit te kunnen voeren.

6 Het BEL kantoor is nagenoeg leeg. Is het mogelijk dat ergens de telefoon wordt opgenomen en er kan worden doorverbonden? Is het college bereid dit (via het DB) te verzoeken aan de directie?

Zoals aangegeven is de huidige telefooncentrale van de BEL Combinatie sterk verouderd. Dit is mede de reden waarom de telefonische dienstverlening in deze Coronatijd is ingericht zoals aangegeven. Er loopt op dit moment een aanbesteding van een nieuwe telefooncentrale, waarbij medewerkers van het KCC vanuit huis ook kunnen doorverbinden en wij niet langer twee lijnen nodig hebben om door te verbinden. Planning is dat deze telefooncentrale voor het einde van dit jaar geïmplementeerd is.

Op dit moment wordt onderzocht of het mogelijk is om, tot die tijd, een tijdelijke situatie op locatie te creëren, waarbij medewerkers van het KCC op een verantwoorde wijze aanwezig kunnen zijn op het BEL-kantoor om de binnenkomende telefoontjes door te kunnen verbinden. Hiervoor moeten de juiste ICT voorzieningen gerealiseerd worden op een andere locatie binnen het BEL-kantoor.