

RAADSVRAGEN MET ANTWOORD

Nummer : 377-69
Onderwerp : telefonische bereikbaarheid van de gemeente
Portefeuillehouder : drs. K.S. Helldoorn
Datum : 6 mei 2020

Beantwoording van de vragen van raadslid Scheepstra van de fractie van WaterlandNatuurlijk aan het college van burgemeester en wethouders (ingezonden 19 april 2020):

In de gemeente valt – ook onder raadsleden en duo-raadsleden – gemopper te vernemen over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente op de daarvoor bestemde uren. Zelf had ik voor een inwoner een vraag over de verkrijging van urgentieverklaringen voor woonruimte en het duurde lang voor ik de ambtenaar te spreken kreeg, die overigens zeer hoffelijk naar de gemeente Zaanstad verwees.

Dit belcontact werd ingezet op 14/04/20, om 10.21 uur. Direct was de vermelding dat er 7 wachtenden voor gingen. Om 10.23 waren dat er 6, om 10.32 5, om 10.34 4, om 10.36 3, om 10.39 2, waarna er om 10.41 direct werd opgenomen.

Genoemd gemopper en voornoemde ervaring geven mijn fractie de volgende vragen in.

Vraag 1

Meent het college met onze fractie dat een wachttijd van 20 minuten te lang is uit een oogpunt van kwaliteit van dienstverlening aan de inwoners van Waterland?

Antwoord 1

Het vastgestelde service level is in 75% van de gevallen binnen 15 seconden op te nemen. Een wachttijd van 20 minuten is erg lang. Wachttijden kunnen voorkomen omdat wij maar één telefonist hebben. Achtervang bij drukte wordt geleverd door baliemedewerkers. Op het moment dat er meerdere telefoontjes en baliekanten tegelijk binnenkomen, kunnen wachttijden oplopen.

Wachttijden zijn op dit moment ook hoger, omdat de implementatie van de nieuwe telefooncentrale nog niet volledig is geïmplementeerd. Doorverbinden gaat nog niet goed en ook managementinformatie is nog niet volledig aanwezig. Uit voorlopige cijfers lijkt het er op dat het aantal binnenkomende telefoontjes het afgelopen jaar verdubbeld is. We werken nu aan het compleet krijgen van de managementinformatie. Dat betekent cijfers over het aantal binnenkomende telefoongesprekken, wachttijden, gespreksduur, aantal doorverbonden gesprekken, afgebroken gesprekken, etc.

Vraag 2

Aangenomen dat vraag 1 bevestigend wordt beantwoord, wat gaat het college doen om de maximale wachttijd te bekorten en zo ook voornoemd gemopper te beperken?

Antwoord 2

Er wordt verder gewerkt aan de implementatie van de nieuwe telefooncentrale. Mede door de Corona crisis en de migratie heeft die vertraging opgelopen. Wij zijn op dit moment bezig met het weer op orde brengen van de management informatie. Dat is nog niet geheel gelukt. Uit voorlopige informatie lijkt het er op dat het aantal binnenkomende telefoontjes het afgelopen jaar verdubbeld is, zonder dat onze formatie daarop is aangepast. Het is nog onduidelijk wat de oorzaak is. Een duidelijke lijn is nog niet te ontdekken. Overigens zal er altijd

sprake zijn van wachttijden bij piekmomenten, tenzij we kiezen voor dure en inefficiënte inzet van extra medewerkers.

Op korte termijn gaan we proberen een extra medewerker in de ochtend neer te zetten. Dat is nu mogelijk omdat het aantal klantcontacten beperkt is in verband met de crisis. De ruimte die daardoor ontstaat wordt benut om extra telefoon inzet te plegen. Na de crisis, als we weer volop open zijn, is de inzet van een extra medewerker alleen te realiseren door extra formatie ruimte in te zetten.

Vraag 3

Wat acht het college een redelijke maximale wachttijd?

Antwoord 3

Het servicelevel is vastgesteld om in 75% van de gevallen binnen 15 seconden een medewerker de telefoon te laten beantwoorden. Wachttijden zijn niet te maximeren, omdat dat zou betekenen dat we voor elk piekmoment een oplossing zouden hebben. Dat is erg kostbaar.