

<b>Van</b>	Het college van burgemeester en wethouders
<b>Aan</b>	De gemeenteraad
<b>Datum B&amp;W vergadering</b>	4 oktober 2022
<b>Zaaknummer</b>	
<b>Portefeuillehouder</b>	Geert-Jan Hendriks
<b>Onderwerp</b>	RM Telefonische bereikbaarheid gemeente

## 1. Kennisnemen van

Het besluit de telefonische bereikbaarheid van de gemeente dagelijks open te stellen tot 16 uur.

## 2. Inleiding

Het college heeft op 31 maart jl. besloten de telefonische bereikbaarheid tijdelijk te wijzigen tot 15 uur in plaats van 17 uur. Dit door het hoge ziekteverzuim bij het team Frontoffice. Door dit besluit werd de werkdruk op de zittende medewerkers van het team Frontoffice verlaagd en werd ruimte gecreëerd om na sluiting van de telefonie de workload van de online aanvragen af te handelen (Parkeervergunningen/ MOR-meldingen en online vragen aan de gemeente). Daarnaast werd zo ook ruimte gecreëerd om medewerkers genoeg aandacht te geven (persoonlijke gesprekken/ werkoverleg) zonder dat de dienstverlening daardoor direct hinder van ondervond.

Het ziekteverzuim is iets lager geworden en de piekperiode is achter de rug is. De periode tussen maart en heden heeft laten zien dat door ruimte te creëren tussen de telefonische bereikbaarheid en de arbeidstijden van de medewerkers er een goede balans is ontstaan tussen aan de ene kant ruimte voor aandacht voor en ontwikkeling van medewerkers en de verschillende clusters van de Frontoffice en aan de andere kant de kwaliteit van de dienstverlening. Het tijdig opnemen van telefoontjes en het tijdig afdoen online (aan)vragen).

Dagelijks telefonisch bereikbaar zijn tot 16 uur geeft tussen 16 uur en 17 uur ruimte voor persoonlijke ontwikkeling van en aandacht voor medewerkers en het in de grip houden van de werkvoorraad van online (aan)vragen zonder dat de dienstverlening hier direct hinder van ondervindt.

## 3. Kernboodschap

Als werkgever wil de gemeente de medewerkers van de Frontoffice ruimte geven voor persoonlijke en teamontwikkeling om uiteindelijk de kwaliteit van de dienstverlening nog beter en adequater te maken. Dit zonder dat de dienstverlening richting inwoners hier hinder van ondervindt.

## 4. Consequenties

De gemeente is voor telefonische dienstverleningsvragen dagelijks een uur minder bereikbaar. De inwoner kan wel alle informatie 24/7 vinden op onze website en ook 24/7 gebruik maken van het digitale kanaal, WhatsApp of facebook voor het stellen van een vraag. De pikettelefoon voor spoedgevallen blijft gewoon bereikbaar.

## **5. Communicatie**

Via het telefoonmenu en onze mediakanalen (website, gemeentenuws en social media) worden inwoners geïnformeerd over de telefonische bereikbaarheid. In de communicatie wordt ook verwezen naar onze website voor de benodigde informatie of onlinedienstverlening.

## **6. Vervolg**

Het telefoonmenu wordt aangepast en de klanttevredenheid van het kanaal telefonie wordt continue gemeten via het klanttevredenheidsonderzoek.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

drs. E.M. Voorhorst,  
*Gemeentesecretaris*

drs. H.M.W. ter Heegde,  
*Burgemeester*