

# Fractie secretariaat

Beste griffie,

Onderstaand hebben we een aantal vragen per pagina geplaatst.

**VRAAG** Bereikbaarheid afdelingen danwel contactpersonen

Steeds vaker wordt de Seniorenpartij Schagen benaderd over de slechte bereikbaarheid t.a.v. het telefonisch verkeer. Het telefonisch afspraken maken wordt als ondoenlijk ervaren. De Seniorenpartij Schagen en ook andere partijen hebben hier eerder hier ook al eens opmerkingen over gemaakt.

Vraag: Is het college bekend met de klachten die er leven onder de inwoners dan wel dit krijgt teruggekoppeld van het telefoonteam?

Er zijn gemeenten die dit via een QR code afdoen . Het invoeren kan betekenen dat er een efficiëntie slag gemaakt kan worden. Wat prettig is voor onze medewerkers maar vooral voor onze bewoners

**Antwoord:**

Het is bekend dat de telefonische bereikbaarheid van de afdelingen niet altijd optimaal is. Dit is ook naar voren gekomen uit een onderzoek over telefonische bereikbaarheid wat plaats heeft gevonden in 2019 en 2021. Oorzaken hiervan zijn te zoeken in het verloop van de medewerkers. Vacatures die moeilijk in te vullen zijn waardoor sprake is van een marginale bezetting van verschillende teams. Hierdoor kan het team telefonie de juiste behandelaar niet altijd gelijk vinden. Zij moeten dan lang zoeken of een terugbelnotitie moeten maken. Uit het onderzoek bleek ook dat het terugbellen niet goed is georganiseerd. Hier is de afgelopen periode op gestuurd en dat lijkt zijn vruchten af te werpen. Al blijft dit wel een punt van aandacht. Dat het telefonisch maken van afspraken als ondoenlijk wordt ervaren, wordt niet herkend als klacht. Er zijn inderdaad gemeenten die bij het maken van een afspraak een systeem hebben waarbij in de bevestiging een QR code wordt gestuurd. Met deze QR code kan men zich dan aanmelden in de hal. Wij hebben die mogelijkheid niet. Bij gemeente Schagen dien je je aan te melden met je geboortedatum. Dit is een andere manier van aanmelden. Aan het in gebruik nemen van een systeem met QR code zijn kosten verbonden. Het aanmelden met geboortedatum of QR code gaat enkel om afspraken voor de front-office aan de balie. Of het gebruik van de QR code efficiënter is, is ons niet bekend.