

De fractie van
LADA

Verzenddatum
23 mei 2017
Ons kenmerk

Uw kenmerk
SV-1732
Uw brief van
4 mei 2017

onderwerp
Klant contact centrum
Pagina
1/2

Contact
Wanno Vink/Henno Tacx
T 088-321 5000

Geachte fractie,

Op 4 mei 2017 heeft u schriftelijke vragen (nummer SV-1732) gesteld over het klantcontactcentrum en de afhandeling van het indienen van handtekeningen. In deze brief beantwoorden wij de door u gestelde vragen. Het antwoord en de oplossing vindt u direct onder de vraag.

Uw vragen

1. U geeft aan de volgende klachten te hebben gehoord:

a. Wanneer inwoners een brief willen afgeven wordt geweigerd deze in ontvangst te nemen.

Om de bezoekers bij de publieksbalie goed van dienst te zijn, zonder lange wachttijden, wordt er alleen op afspraak gewerkt. Maar als inwoners zonder afspraak alleen een poststuk willen aanbieden dan nemen wij dit uiteraard wel in ontvangst. Helaas is dat in dit incidentele geval niet goed gegaan.



b. Bellers worden niet altijd doorverbonden.

Wanneer de gemeente Hollands Kroon gebeld wordt proberen wij zoveel mogelijk vragen direct telefonisch af te handelen. Wanneer dit niet lukt, proberen we de beller door te verbinden aan desbetreffende collega. Als de collega op dat moment niet bereikbaar is, dan stellen wij de beller een terugbelverzoek voor.

Als digitale gemeente ontvangen wij uw post graag via post@hollandskroon.nl.

Brievenbuspost en pakketten kunt u sturen naar postbus 8, 1760 AA Anna Paulowna.

Contact
www.hollandskroon.nl
T 088 – 321 50 00

Social Media
 facebook.com/hollandskroon
 [@hollandskroon](https://twitter.com/hollandskroon)

Overige gegevens
BNG Algemeen NL82 BNGH 028.51.52.785
BIC: BNGHNL2G

c. *Er moet vaak dagen lang gewacht worden op een terugbelverzoek.*

Onze organisatie is bereikbaar tussen 8:00 en 17:00 uur. Terugbelverzoeken worden zo snel mogelijk opgevolgd. Het is mogelijk dat de medewerker die de vraag het best kan beantwoorden niet aanwezig is. In dat geval wordt aangegeven wanneer de vraag wel wordt beantwoord. Als iemand dagen moet wachten op een antwoord, dan is dat niet zoals het hoort. Wij vinden dit heel vervelend en hier gaan we extra aandacht aan besteden.

d. *Vooraf oudere inwoners hebben moeite met het gebruik van het touchscreen en krijgen daarbij geen hulp.*

Indien een medewerker aan de publieksbalie opmerkt dat er problemen zijn met het werken met het touchscreen, dan wordt deze persoon geholpen. Tenslotte wij zijn er voor de inwoner en streven excellente dienstverlening na.

2. *Welke actie gaat u hier op ondernemen?*

We begrijpen dat het misschien niet in alle gevallen helemaal gaat zoals het hoort. In dat geval horen we dat heel graag van de mensen die het betreft. Klachten nemen we serieus en we zoeken altijd naar de beste oplossing voor inwoner, bedrijf of instelling. Wij zijn continu bezig om onze dienstverlening te verbeteren; signalen die wij ontvangen bespreken wij met de teams en zonedig passen wij onze werkwijze aan zodat de dienstverlening verder verbetert.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

A.M. Cremers
secretaris

J.R.A. Nawijn
burgemeester

Deze brief is digitaal opgesteld en daarom niet ondertekend.