



schriftelijke vragen

Fractie:	
Naam:	
Onderwerp:	Waarom kost het € 70.000,- om iemand terug te bellen of te mailen?
Type vraag:	☒ informatieve/technische vraag ☐ artikel 33-vraag
Beantwoording (<i>alléén bij informatieve/technische vragen</i>)	☐ Ja, kan verspreid via mail / app ☐ Nee, antwoord alleen naar mijzelf

Inleiding/aanleiding:

Bij de oordeelsvormende raadsvergadering van 12 oktober 2023, bij het agendapunt 'Raadsvoorstel kadernotitie Excellente dienstverlening', is de volgende vraag gesteld: "**Waarom kost het € 70.000,- om iemand terug te bellen of te mailen?**"

Antwoord:

€ 70.000 is aangevraagd voor het aannemen van 1 FTE voor drie jaar om te gaan sturen op het terugbellen / terugmailen. We gaan hier eerst proactief op investeren. We willen een contactformulier gaan gebruiken om te voorkomen dat email bij de verkeerde teams terechtkomt. Door deze kanaalsturing willen we sneller en beter reageren op mails. Ook kan de inwoner hier aangeven dat er niet op tijd is teruggebeld. Deze taak kunnen we beleggen bij het KCC. Om ook tijdig de telefoon op te blijven nemen is het belangrijk de formatie op peil te houden.