

Van: Kulve, Inge te <inge.te.kulve@stichtsevecht.nl>

Verzonden: woensdag 19 juni 2019 07:46

Aan: 'ronald@lokaalliberaal.nl' <ronald@lokaalliberaal.nl>

CC: Reparon, Henriette <henriette.reparon@stichtsevecht.nl>; Griffie, Gemeente Stichtse Vecht <griffie@stichtsevecht.nl>

Onderwerp: 52. Technische vragen leegstand en overlast Daalsehoek

Geachte heer Van Liempdt,

Om uw vraag te beantwoorden zal ik eerst een procesbeschrijving geven van het proces bij telefoontjes die binnenkomen via het algemene nummer. Vervolgens zal ik ingaan op de twee contactmomenten zoals aangegeven in de meegestuurde bijlage.

Procesbeschrijving binnenkomende telefoontjes

Een telefoontje komt binnen op het TIC. Het systeem schakelt het telefoontje door naar een medewerker die beschikbaar is.

De medewerker neemt het telefoontje op en stelt vast wat de vraag is van de beller. N.a.v. de vraag kan een medewerker diverse acties ondernemen.

1. Indien de vraag niet door medewerker zelf kan worden beantwoord, wordt de klant doorverbonden naar een medewerker van de vakafdeling die de vraag wel kan beantwoorden.
 - a. Indien de medewerker geen contact krijgt met de vakafdeling, biedt de medewerker de klant de keus aan om een terugbelnotitie te maken. Of dat de klant later zelf terugbelt.
2. Indien het om een eenvoudige vraag gaat, beantwoordt de medewerker van het tic deze vraag.
3. Indien de klant aangeeft dat het om een melding gaat, worden de gegevens van de melding geregistreerd in het meldingensysteem (Fixi). Als de klant een e-mailadres geeft, ontvangt hij of zij een bevestiging van de gemaakte melding in de mail.
4. Daarnaast kunnen er vragen binnen komen over andere onderwerpen, zoals klike's, aanvragen WMO, enz. Deze worden door de tic medewerker via het daarvoor bestemde formulier ingevuld. Het formulier wordt dan automatisch doorgestuurd naar de betreffende afdeling.
5. Indien het een vraag is die niet voor de gemeente is, wordt de klant doorverwezen naar de juiste instantie. De medewerker verstrekt de klant indien nodig contactgegevens van de betreffende instantie.

In alle gevallen wordt een telefoontje geregistreerd. Het enig waarop geregistreerd wordt zijn voor welk team het telefoontje was. En of de tic medewerker het telefoontje zelf heeft afgehandeld of heeft doorverbonden naar een vakafdeling. Er worden verder geen klantgegevens vastgelegd bij het registreren van het telefoontje.

Registratie contactmomenten Daalsehoek

Op 11 april 9:12 staan er twee binnenkomende telefoontjes geregistreerd. 1 telefoontje is doorverbonden met een medewerker van het team vergunningen. Voor het andere telefoontje is er contact geweest met het team buiten maar is door het TIC zelf afgehandeld. Mogelijk heeft de vakafdeling doorgegeven dat meldingen van vernielingen en overlast bij de politie gedaan kunnen worden. Wij zijn geen eigenaar van het pand. De medewerker van het TIC verwijst op dat moment door naar de juiste instantie.

Op 17 april 12:17 staat er geen telefoontje geregistreerd. Het kan zijn dat de medewerker van het TIC vergeten is om te registreren.

Ik heb navraag gedaan bij het team Vastgoed, team Buiten en bij de BOA's en hier zijn geen meldingen van vernielingen of overlast bekend vanuit omwonenden.

Met vriendelijke groet,

Inge te Kulve

Beleidsadviseur grondzaken

Team Ruimtelijke Ontwikkeling