

Behandelingsvoorstel voor de commissie Bestuur en Middelen

Onderwerp: Meting telefonische bereikbaarheid

Cie-datum : 11 oktober 2004

Cie-nummer: 2004BEM93

Procedure:

In GS (na Cie. Vergadering) op:

inspraak: nee

Eerdere behandeling in cie:

op: n.v.t.

In PS: n.v.t.

op: n.v.t.

Behandelend ambtenaar: mr. R.V.B. Kroon

toestel: 2288

Portefeuillehouder: Ekkers

Inleiding

De commissie BEM heeft geïnformeerd naar de stand van zaken rond de telefonische bereikbaarheid.

In de periode november - december 2001 heeft, onder verantwoordelijkheid van de Concernstaf, een eerste meting van de telefonische bereikbaarheid plaatsgevonden. Omdat de resultaten toen aanleiding gaven voor verbeteracties heeft de directieraad besloten om het onderzoek na een jaar te herhalen. De tweede meting heeft plaatsgevonden in de periode november 2002. De resultaten van de meting in 2002 lieten op een aantal punten een lichte verbetering zien maar gaven nog steeds aanleiding tot verdere verbeteracties.

Zo zijn de prestatie-indicatoren voor de telefonische bereikbaarheid aangescherpt, hebben medewerkers instructies gekregen t.a.v. het gebruik van de telecomcommunicatievoorzieningen, hebben een aantal technische aanpassingen plaatsgevonden aan de telefooncentrale die de bereikbaarheid ten goede komen. Bovendien is door de meting van de telefonische bereikbaarheid dit onderwerp "op de agenda gekomen" en heeft dit onderwerp meer aandacht van management en medewerkers gekregen.

In de directieraad is destijds afgesproken om de maatregelen wat tijd te geven om in te bedden en gelet op de kosten een jaar over te slaan en de volgende meting telefonische bereikbaarheid eind 2004 te houden.

Conform afspraak zal, onder verantwoordelijkheid van de concernstaf, de volgende meting van de telefonische bereikbaarheid eind 2004 worden gehouden. Over de uitkomsten van deze meting zal de cie BEM in het eerste kwartaal van 2005 worden geïnformeerd.

Besluitvorming:

1. De commissie BEM wordt verzocht kennis te nemen van de stand van zaken rond de meting van de telefonische bereikbaarheid.
2. De volgende meting wordt eind 2004 gehouden onder verantwoordelijkheid van de Concernstaf
3. De cie. BEM wordt in het eerste kwartaal 2005 geïnformeerd over de uitkomsten van de meting.