

Nr. RI18.0021 (2018)

Betreft: Overzicht omvang meldingen/klachten afval en bereikbaarheid gemeente en HVC.

Aan de leden van de Gemeenteraad

In de raadsvergadering van 22 januari 2018 zegde het college toe onderzoek te doen naar de omvang van de meldingen/klachten over afval bij zowel de gemeente Den Helder als HVC, alsook naar de bereikbaarheid van beide organisaties. Dit naar aanleiding van een motie van de Stadspartij over het instellen van een speciaal telefoonnummer voor meldingen en klachten over afval. Hieronder zijn beide aspecten over het 4^e kwartaal in 2017 in beeld gebracht.

SOORT MELDING	MELDINGEN	KLACHTEN
Elektronisch formulier (website)	95	
App 'Makkelijk Melden'	101	
Klantcontactcentrum (KCC)	217	
Post	10	
Mail	1	
Piketdienst	7	Calamiteiten via meldkamer Politie
KCC HVC	4.775 (inwonerscontacten)	7
TOTAAL:	5.206	7

TABEL 1: Omvang klachten gemeente Den Helder en HVC van 1 okt. t/m 31 dec. 2017.

BEREIKBAARHEID	VAN	TOT	
Elektronisch formulier (website)	24/7	-	
App 'Makkelijk Melden'	24/7	-	
Klantcontactcentrum (KCC)	08.00 uur	17.00 uur	Maandag t/m vrijdag
Post	24/7	-	
Mail	24/7	-	
Piketdienst	16.00 uur	08.00 uur	Ook de vrijdagmiddag, weekend en feestdagen.
KCC HVC	08.00 uur	17.00 uur	Maandag t/m vrijdag

TABEL 2: Bereikbaarheid diverse kanalen gemeente en HVC.

OMVANG	AANTAL MEDEWERKERS
Klantcontactcentrum gemeente Den Helder	21 (full- en parttime)
Klantcontactcentrum HVC	35 (full- en parttime)

TABEL 3: Omvang KCC (Den Helder en HVC).

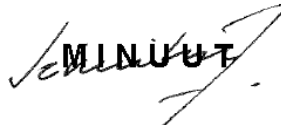
Uit deze overzichten blijkt dat onze inwoners zowel de gemeente als HVC goed weten te bereiken. Bij HVC zijn de contacten met de bewoners hoger, hetgeen logisch is omdat zij de fysieke inzamelaar van het afval zijn. Veel klantcontacten gingen over de wijziging van de afvalinzameling in Julianadorp. Ofschoon iedere klacht één teveel is, is van serieuze klachten bij HVC – gelukkig - weinig sprake. Gezien de uitkomst van het onderzoek kan gesteld worden dat het instellen van een speciaal telefoonnummer voor meldingen/klachten over afval geen toegevoegde waarde heeft. Er zijn voor

onze inwoners diverse toegankelijke kanalen beschikbaar – ook buiten kantoor tijden en in de weekenden en tijdens feestdagen - om dergelijke meldingen en klachten voor een oplossing voor te leggen. Uitbreiding hiervan zal naar onze mening verwarrend werken.

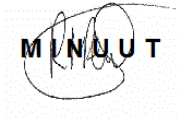
Den Helder, 21 februari 2018.

Burgemeester en Wethouders van Den Helder,

burgemeester
Koen Schuiling

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Koen Schuiling', is written over a rectangular stamp that contains the word 'MINUUT' in bold, uppercase letters.

secretaris
Robert Reus

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Robert Reus', is written over a rectangular stamp that contains the word 'MINUUT' in bold, uppercase letters.