



Onderwerp: telefonische bereikbaarheid gemeente

De SP heeft gevraagd om te onderzoeken of een meldpunt Corona ingesteld moet worden om inwoners en bedrijven die hulp nodig hebben, te ondersteunen.

Het Klant Contact Centrum van de gemeente krijgt al sinds het begin van de crisis veel telefoon over Corona (zie bijgevoegd overzicht). Het KCC is gewend om een centrale positie in te nemen bij vragen vanuit de stad en deze waar nodig te geleiden naar de rest van de organisatie, naar ketenpartners of derden. Het KCC is op dit moment goed in staat om antwoord te geven op alle vragen die binnen komen. Ze zijn een luisterend oor en verbinden door waar dat nodig is. Speciale aandacht gaat uit naar de vragen over de TOZO-regeling waar inmiddels een specifiek spreekuur voor is ingericht. Ook krijgen we regelmatig vragen over handhaving, de dienstverlening van de gemeente en vragen van meer persoonlijke aard. Het KCC verricht maatwerk en maakt de verbinding met bijvoorbeeld de sociale wijkteams of het team WMO.

In de eerste periode van de crisis was het erg druk aan de telefoon waardoor de wachttijden op zijn gelopen. Op dit moment zijn, mede dankzij inzet van extra medewerkers aan de telefoon, de wachttijden aan de telefoon weer normaal. Bellers kunnen hun vragen op dit moment goed kwijt binnen de bestaande structuren van de gemeente. Het is daarom niet nodig om een specifiek voor Corona een meldpunt in te stellen. In andere gemeenten zoals Purmerend en Beemster, is soms gekozen voor een Corona-meldpunt als onderdeel van een systeem van het doen van meldingen in de openbare ruimte. Voor Haarlem is deze noodzaak er niet; bellers kunnen in de huidige situatie al een melding doen via de reguliere kanalen waardoor handhaving wordt ingezet of men kan digitaal een melding doen over bijv. onveilige situaties.

