



Datum verzoek: 1 oktober 2014

Betreft: KCC

Op 26 september is de raad door middel van een brief geïnformeerd over het collegebesluit van 23 september over de samenwerking in telefonie en digitale dienstverlening. Dit besluit houdt in dat de medewerkers van de BERM-gemeenten hun werkzaamheden aan de balie, telefoon en in de online dienstverlening in hun eigen gemeenten blijven verrichten. Het Klant Contact Centrum (KCC) gebeurt dus niet vanuit een centrale locatie.

In de B&W-besluitenlijst van 23 september hebben wij dit besluit echter niet kunnen vinden. Ook hadden wij liever over een dergelijk besluit een raadsmededeling ontvangen, overeenkomstig de daarover afgesproken spelregels.

De VLP wil daarom graag weten:

1. Waarom heeft u de raad niet door middel van een raadsmededeling geïnformeerd?
2. Wat zijn de financiële / organisatorische consequenties van het collegebesluit?
3. Wat is de actuele stand van zaken van het KCC?

Namens de VLP
Arwen van Gestel

Wij beantwoorden de vragen als volgt.

- 1) In uw inleiding refereert u aan de brief van 26 september jongstleden. Naar onze mening hebben we raad hiermee meteen na de besluitvorming geïnformeerd. In de 4 deelnemende gemeenten heeft dit op identieke wijze plaats gevonden.
- 2) Het besluit heeft geen financiële consequenties. Binnen de gemeente Roosendaal is de personeelsomvang de laatste jaren substantieel verminderd. Hiermee zijn ook de financiële voordelen al gerealiseerd die met de KCC samenwerking beoogd werden.

Organisatorisch betekent het collegebesluit dat er geen voorstel naar uw Raad komt voor het instellen van gemeenschappelijke regeling KCC BERM, met overgang van personeel. We blijven echter intensief samenwerken waar dat nodig is en waar dat kan.

- 3) We hebben afgelopen jaren in BERM verband samengewerkt in de training van medewerkers en de opbouw en het beheer van het digitale loket op de website (content). We zullen dat waar mogelijk blijven doen. Verder beschikken de gemeenten inmiddels over dezelfde telefooncentrale (gezamenlijk aanbesteed) waardoor het mogelijk is om bij calamiteiten van elkaar telefoonverkeer over te nemen.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Het college van Burgemeester en wethouders,

Namens deze,



Cees Lok

Personeel en organisatie