



# Gemeente Maastricht

> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,  
leden van de gemeenteraad

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP  
Onderzoek Telefoonboek.nl

DATUM  
2 december 2016  
Verzonden: 2-12-2016

BIJLAGEN  
--

BEHANDELD DOOR  
BJE (Berend-Jan) Molijn

TELEFOONNUMMER  
043 350 4606

ONZE REFERENTIE  
2016-39839

E-MAILADRES  
berend-jan.molijn@maastricht.nl

FAXNUMMER  
043 - 350 5353

UW REFERENTIE  
--

Geachte raadsleden,

Deze week heeft Telefoonboek.nl een onderzoekje gepubliceerd aangaande de telefonische bereikbaarheid van gemeenten. Maastricht komt in dit onderzoek naar voren als een van de drie minst bereikbare gemeentehuizen. Enkele media hebben daar ook melding van gemaakt.

Wij hebben naar aanleiding van het onderzoek contact opgenomen met Telefoonboek.nl en gevraagd om een toelichting. Het gaat om een onderzoek over 2 jaar, waarbij de bezoeker van de website een reactie kon achterlaten aan de hand van de op de website vermelde gegevens. Op de website van Telefoonboek.nl bleek alleen een faxnummer geregistreerd te staan, geen telefoonnummer. De uitkomst van het onderzoek is daarmee begrijpelijk te maken, maar niet conform de feitelijke situatie en bereikbaarheid van het telefonische gemeenteloket. Telefoonboek.nl heeft ons toegezegd dat zij het nummer gaan wijzigen naar 14 043. Inmiddels is dat ook gebeurd. De openingstijden stonden eveneens niet correct vermeld. Ook dit is inmiddels aangepast.

Onze feitelijke bereikbaarheid is goed, zoals de cijfers ook jaarlijks in de jaarrekeningen laten zien. 82 procent van de bellers krijgt binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn. De klanttevredenheid voor telefonie is 8,3.

Het leek mij goed u in kennis te stellen van voorgaande.

Raadsinformatiebrief