



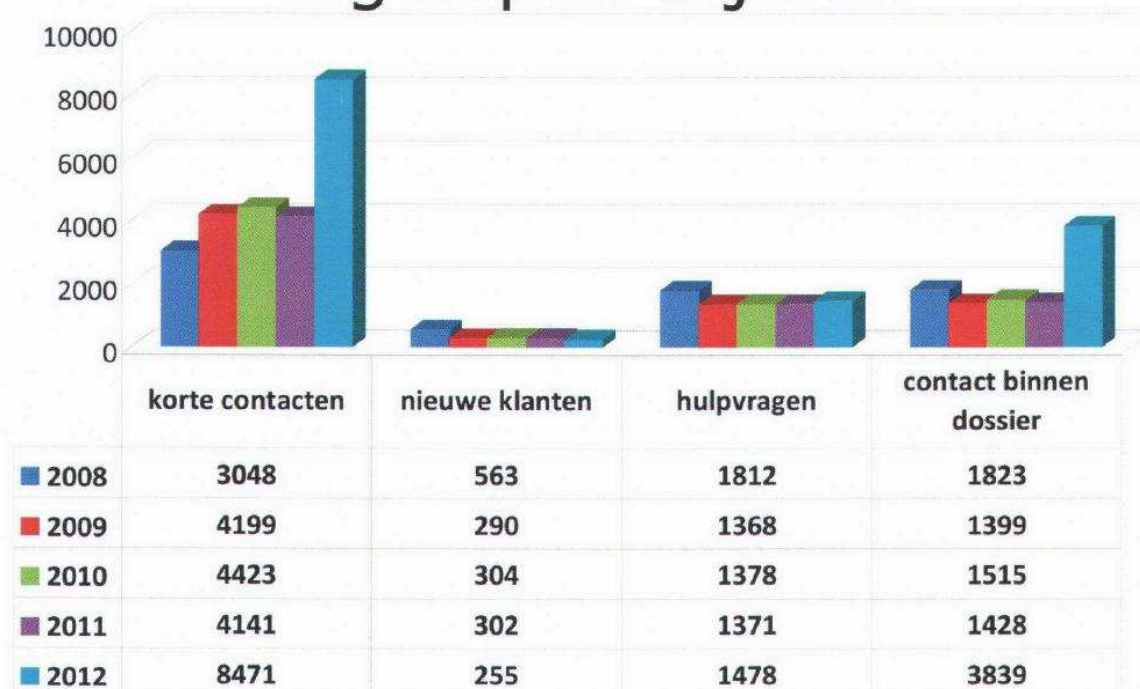
## Memo

Aan	:	de gemeenteraad
Van	:	Rene Reijngoudt
Afdeling	:	Maatschappelijke ontwikkeling
Datum	:	dinsdag 18 juni 2013
Onderwerp	:	Vraag nav jaarverslag Stichting Vraagwijzer 2012

In de commissie Mens en Maatschappij van 3 juni jongstleden is naar aanleiding van het jaarverslag van de stichting Vraagwijzer 2012 de vraag gesteld of er inzicht gegeven kan worden in de toename van het aantal kortdurende contacten bij de receptie van Vraagwijzer.

Hieronder treft u deze opsomming aan. In de grafiek ziet u dat het aantal kortdurende contacten in 2012 verdubbeld is ten opzichte van de voorgaande jaren.

## Registratie klantcontacten afgelopen 5 jaren



De belangrijkste reden voor deze verdubbeling is de verhuizing van Molenweg 60 naar het pand van de Rabobank. De balie is zodanig gepositioneerd dat heel veel mensen die het pand binnenkomen gelijk geconfronteerd worden met deze balie. Als wij kijken naar de cijfers zien wij een globale toename van 4.000 klantcontacten ten opzichte van het jaar ervoor. Wanneer wij deze 4.000 klantcontacten uitsplitsen zien wij de volgende verdeling:

Balie Stadlander: 1.900 klantcontacten

Balie ISD: 1.178 klantcontacten

Algemeen, waarvan grootste deel Rabobank: 968 klantcontacten.

Hiermee is de toename wat ons betreft verklaard. Vanaf 2013 zijn naar onze inschatting passende maatregelen genomen. De belangrijkste maatregel is dat er voor Stadlander een aparte receptie is

geopend. Daarnaast is de bewegwijzering aangepast. Ook verwachten wij dat mensen bekend worden met het gebouw en mensen die zich in eerste instantie aan de receptie melden in verband met de Rabobank, dit later niet meer doen en direct naar de Rabobank doorlopen.

Wij houden de ontwikkelingen nauwgezet in het oog om overbelasting te voorkomen.

Met vriendelijke groet,  
Namens wethouder C. van Geel,

René Reijngoudt.