



Beantwoording schriftelijke vragen

Zaaknummer:	Z-22409-VS
Nummer:	IN-31918-VS
Datum:	24-2-2015
Onderwerp:	klanttevredenheidsformulieren
	donderdag 29 januari 2015
	J.P. Middelburg

Geachte Raad,

Door de fractie van de PvdA zijn op 29 januari 2015 vragen gesteld over klanttevredenheidsformulieren.

Onderstaand treft u aan de antwoorden op de door u gestelde schriftelijke vragen.

De vragen werden als volgt ingeleid:

Als inwoners contact met de gemeente opnemen, wordt hen na afhandeling van hun vraag/melding/opmerking een vragenlijst voor het meten van klanttevredenheid toegestuurd. Vanuit de samenleving bereiken de PvdA-fractie geluiden van mensen die de gemeente, soms bij herhaling, benaderen en geen antwoord krijgen. Dit is op zich onacceptabel. Wat daarbij ook wordt aangegeven, is dat mensen pas een formulier ontvangen om aan te geven hoe tevreden ze zijn met de afhandeling door gemeente als ze inhoudelijk antwoord hebben gehad. Ze ontvangen het daarentegen niet als hun kwestie niet inhoudelijk beantwoord wordt.

Juist de groep mensen die naar verwachting het meest ontevreden is over de afhandeling door de gemeente- de groep die immers nooit een inhoudelijk antwoord mag ontvangen- wordt hiermee de kans ontnomen om hun ontevredenheid aan te geven. Daarbij mist de gemeente betrouwbare gegevens omtrent de werkelijke afhandeling van meldingen etc. en hoe de service gepercipieerd wordt.

1) Is het college bekend met deze problematiek?

Ja, het college is bekend met deze problematiek. Er bereiken ons nog steeds berichten over het niet tijdig beantwoorden en niet beantwoorden van brieven en mails.

Wij zijn bekend met het feit dat sommige inwoners ontevreden zijn over de afhandeling door de gemeente. Dit jaar wordt het onderzoek "waarstaatjegemeente" uitgevoerd. Dan weten we hoe de dienstverlening anno 2015 door de burger wordt beoordeeld.

2.a) Kan het college aangeven of de zaken die onder de aandacht van de PvdA zijn gebracht incidenten zijn, of dat het gebruikelijk is dat mensen geen antwoord krijgen op meldingen of vragen, etc. GEEN vragenlijst over hun tevredenheid ontvangen?



gemeente VOORSCHOTEN

RAADSTUKKEN

Bij de indiener van de vragen is nagegaan om wat voor zaken het ging. Het ging om drie aanvragen/meldingen van inwoners en ondernemers, waarvan in twee gevallen het een melding openbare ruimte betreft en in één geval een vergunningaanvraag. Voor wat betreft de melding openbare ruimte geldt dat op het moment van afdoening een mail uitgaat dat de melding is afgehandeld. In deze mail wordt inwoners gevraagd aan te geven als de melding niet naar tevredenheid is opgelost.

In het geval van een vergunningaanvraag is het gedurende een aantal maanden in het najaar zo geweest dat er een klanttevredenheidsonderzoek is toegestuurd na afhandeling van de aanvraag om te achterhalen hoe de dienstverlening is ervaren. Dit is gedaan om input te verzamelen ter verdere verbetering van dienstverlening. Met de resultaten kan het proces verder worden verbeterd. Het gaat dan bijvoorbeeld om wensen als een terugkoppeling per email, de vindbaarheid van informatie op de website, het versoepelen van het voortraject en het voorkomen van de wisseling van een contactpersoon.

2.b) Indien het incidenten betreft: welke stappen onderneemt het college om deze in de toekomst uit te sluiten?

Het college vindt tijdige en correcte beantwoording heel belangrijk. Hierop wordt strak gestuurd. Het is mogelijk dagelijks inzicht te hebben in de binnengekomen brieven, aanvragen en e-mails. Ook zijn er rappelijsten als de termijn bijna verstreken is. Het tijdig registreren van afgedane zaken is nog een punt van aandacht binnen de gehele organisatie.

2.c) Indien het systeem zo werkt dat het altijd zo is dat juist de groep die geen antwoord ontvangt ook niet gehoord wordt in de klanttevredenheidsonderzoeken, op welke termijn heeft het college dit probleem dan opgelost?

Zoals hierboven vermeld, is bij vergunningverlening onderzoek gedaan naar klanttevredenheid. Dit waren iets minder dan vijftig vergunningaanvragers die ondervraagd zijn in het najaar 2014.

3) In beide gevallen (incident of structurele fout): wat is de omvang van dit probleem en wat betekent het voor de betrouwbaarheid van de informatie m.b.t. klanttevredenheid die in het verleden aan de raad verstrekt is?

De informatie die voorheen over klanttevredenheid is verstrekt betreft het onderzoek waarstaatjegemeente.nl. Door dit onderzoek uit te besteden aan een onafhankelijk bureau tracht de gemeente een zo objectief mogelijk beeld te krijgen van de resultaten op het gebied van klanttevredenheid. Dit onderzoek wordt voor de zomer van 2015 opnieuw uitgevoerd. Hierover wordt u binnenkort geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,



secretaris



burgemeester