

RAADSVRAGEN ZONDER ANTWOORD

Nummer : 171-136
Onderwerp : Plan van aanpak Dienstverlening
Portefeuillehouder : M.C. van der Weele
Datum : 13 januari 2023

Vragen van de fractie van PvdA aan het college van burgemeester en wethouders (ingezonden op 13 januari 2023).

Aanleiding/toelichting:

Wij hebben als PvdA fractie op 22 juni 2022 een gesprek gehad met u als portefeuillehouder en de teammanager over de (telefonische) dienstverlening van de gemeente Waterland. Wij maken ons zorgen over de kwaliteit van de dienstverlening omdat wij helaas veel negatieve signalen en klachten ontvangen uit de samenleving. Uit het gesprek bleek dat het ook uw aandacht heeft. Om die reden hebben we over het plan van aanpak een paar technische vragen vooraf. Wij zien de beantwoording graag tegemoet vóór de besluitvormende raadsvergadering van 26 januari a.s.

Vraag 1

In het rapport staat dat er onderzocht gaat worden wat de klanten vinden en wat de beste manier is om de problemen op te lossen. Aangezien wij hadden afgesproken dat er in de tussentijd al aan de verbetering van de dienstverlening zou worden gewerkt vroegen wij ons af welke verbeteringen het afgelopen half jaar zijn gerealiseerd aangaande:

- de lange wachttijden aan de telefoon (indien het algemene nummer van de gemeente wordt gebeld, vaak ruim meer dan 10 minuten);
- het met regelmaat niet juist doorverbinden met andere medewerkers van de gemeente (onbekendheid met organisatie/werkwijze gemeente of mutaties hierin);
- het niet of binnen een redelijk aantal werkdagen beantwoorden van mailtjes en klachten;
- het mailen van foutieve antwoorden als bijv. melden dat zaken zijn afgehandeld terwijl die niet afgehandeld blijken.