

Beantwoording raadsvragen



Vraagstelling		IDnr actiepunt 1334
☒	Artikel 3.4.6 Schriftelijke vragen	Beantwoording: - schriftelijk binnen 30 dagen

Indiener: mevrouw E. Baauw

Fractie: VVD

Datum: 13 november 2023

Onderwerp: Reactie op ingekomen post voor het college van Burgemeester en Wethouders

Raadsvragen

1. Herkent de voorzitter van het college van B & W de signalen die VVD Elburg krijgt van inwoners/verenigingen/organisaties/.etc.?
2. Kan de voorzitter van het college aangeven hoe de werkwijze is met betrekking tot ingezonden stukken en dan met name gericht op het sturen van een reactie aan de indiener(s); dit zou naar de mening van VVD Elburg alleen al een ontvangstbevestiging kunnen zijn.
3. Ziet de voorzitter van het college mogelijke verbeterpunten hierin?
4. Kan de voorzitter van het college zich voorstellen dat de indieners zich niet serieus genomen voelen en dat daardoor gemakkelijk een gevoel van ongenoegen en afstand kan ontstaan?

Toelichting

Wij herinneren ons wellicht de woorden die de heer Wijnne van EVV hierover sprak; er waren bij het college voorstellen ingediend, waarop geen enkele reactie was gekomen. VVD Elburg vond dat een uitermate pijnlijk moment. Ook van andere partijen krijgen wij dergelijke signalen.

Nu is inwonersparticipatie een speerpunt; daar gaan we voor en daar staan we voor. We willen immers luisteren naar de inwoners en hen zoveel als mogelijk betrekken bij wat er speelt in de Elburger samenleving.

Hoe geloofwaardig zijn we als gemeente Elburg als er vervolgens niet gereageerd wordt op ingezonden post. (Brieven, zienswijzen, voorstellen.)

Antwoord

1. Allereerst onze excuses voor de verlate reactie op deze raadsvragen. Wij werken momenteel, in overleg met de griffie, aan een Lange Termijn Agenda waarin ook de monitoring van de beantwoording van de raadsvragen wordt opgenomen. Wij gaan ervanuit dat deze situatie niet meer voor zal komen.

VVD Elburg schetst een zorgelijke situatie. Natuurlijk is deze situatie niet wat wij willen voor onze organisatie. Wij vinden klantgerichtheid en betrouwbaarheid belangrijke kernwaarden.

In het post-corona-project is het contact met de gemeente een belangrijk aandachtspunt. Vanuit dit project werken we aan verbetering van communicatie met onze inwoners.

2. Het KCC verwerkt en behandelt binnenkomende post als volgt (van toepassing voor de hele organisatie):

- het KCC (klant contactcentrum) verwerkt binnenkomende post in Djuma (ook post voor het college van Burgemeester en Wethouders)
- het KCC zoekt uit welke ambtenaar verantwoordelijk is voor de zaak of het onderwerp
- het KCC wijst de zaak in Djuma toe aan een bestaande zaak. Bij een nieuwe zaak wordt deze toegewezen aan de afdeling van de ambtenaar die verantwoordelijk is voor het onderwerp
- kan de vraag niet binnen 5 werkdagen worden beantwoord? Dan stuurt de verantwoordelijk ambtenaar een ontvangstbevestiging.

In het post protocol staat de afspraak beschreven. Dit post protocol is gepubliceerd op het intranet en inzichtelijk voor alle medewerkers van de gemeente. Het volgen van het post protocol is een blijvend punt van aandacht, welke steeds opnieuw onder de aandacht wordt gebracht binnen onze organisatie.

3. Wat gaan we doen:

Binnen onze organisatie is een start gemaakt met het project servicenormen. In dit project zullen servicenormen worden vastgesteld. Tijdens de uitrol van dit project vragen we binnen onze organisatie extra aandacht voor het contact met onze inwoners.

Wat hebben we al gedaan:

We hebben vooruitlopend op dit project alvast wat kleine maatregelen getroffen:

- er wordt een geautomatiseerde digitale ontvangstbevestiging gestuurd voor e-mails ontvangen via gemeente@elburg.nl;
- toevoeging aan werkinstructie Djuma voor nieuwe collega's. "De behandelaar van een zaak is verantwoordelijk voor het versturen van een ontvangstbevestiging";
- samen met afdeling ICT gekeken naar de mogelijkheden om de gemaakte klantcontact afspraken te monitoren;
- de formulieren die worden ingevuld op www.elburg.nl, krijgen automatisch een algemene ontvangstbevestiging;
- er is aandacht gevraagd voor het sturen van een ontvangstbevestiging tijdens een bijeenkomst voor het personeel: Broodje Besluit. Dit punt staat binnenkort weer op de agenda voor het Broodje Besluit, maar ook in de toekomst blijven we hier aandacht voor vragen.

4. Wij willen luisteren naar de inwoners en hen betrekken bij wat er speelt in de samenleving. Net als u aangeeft in uw brief. Dit vertaalt zich ook in onze kernwaarden. Deze kernwaarden willen we als gemeente Elburg natuurlijk ook waarmaken:

- wij denken mee,
- wij zijn betrokken en professioneel,
- wij benutten de kracht in de samenleving,
- wij zijn klantgericht,

-wij zijn betrouwbaar.

Er zal binnen de organisatie breed aandacht zijn voor de servicenormen en gaan hier ook op sturen. Hierdoor zullen we de communicatie met onze inwoners verbeteren en de betrokkenheid vergroten. De servicenormen zullen, na invoering, aandacht houden binnen onze organisatie. Daarnaast zullen we dus in samenwerking met ICT een dashboard gaan ontwikkelen om deze servicenormen te kunnen monitoren. Met dit dashboard kunnen we beter sturen op de beantwoording van ingekomen post en/of terugbelverzoeken.

Wij blijven het proces continu verbeteren.

Werkafspraken beantwoording vragen raadsleden vanaf 1 september 2019:

- Beantwoording van technische vragen namens de portefeuillehouder;
- Beantwoording van schriftelijke vragen door het college van B&W;
- Geaccordeerde beantwoording gaat via iBabs/agendacommissie naar de griffie;
- Griffie zorgt voor verspreiding naar de raad