

RAADSVRAGEN MET ANTWOORD

Nummer : 171-137
Onderwerp : Plan van aanpak Dienstverlening
Portefeuillehouder : Marian van der Weele
Datum : 17 januari 2023

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

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.

Antwoord 1

Het afgelopen half jaar is er ruim aandacht geweest voor de dienstverlening. Naast het opstellen van het Plan van Aanpak worden zaken die tijdens de voorbereiding zijn of worden gesignaleerd die een duurzame bijdrage leveren aan het eindresultaat direct opgepakt. Wij zullen per onderdeel uit uw vraag ene korte reactie geven.

- a. de lange wachttijden aan de telefoon (indien het algemene nummer van de gemeente wordt gebeld, vaak ruim meer dan 10 minuten);

Wij zetten extra medewerkers in wanneer de wachttijd oploopt tot meer dan 10 minuten. Maandelijks ontvangen wij een rapportage uit de telefooncentrale die bevestigt dat de wachttijd niet verder oploopt dan 10 minuten. Incidenten als gevolg van storingen zijn helaas niet te voorkomen, maar komen niet structureel voor. Wij streven naar een maximale wachttijd van vijf minuten.

- b. het met regelmaat niet juist doorverbinden met andere medewerkers van de gemeente (onbekendheid met organisatie/werkwijze gemeente of mutaties hierin);

Voor de telefonische bereikbaarheid intern is ook extra aandacht. Dit heeft nog niet altijd het gewenste effect als gevolg van een beperkte bezetting en/of groot verloop bij verschillende clusters. Dit blijven wij optimaliseren. Het verloop in 2022 bedraagt ca. 20% waardoor het een grote opgave is om ook de nieuwkomers weer goed te informeren over de afspraken die gelden in de dienstverlening.

c. het niet of binnen een redelijk aantal werkdagen beantwoorden van mailtjes en klachten;

Binnen de organisatie wordt hier zoveel mogelijk op gestuurd. Er zijn afspraken over afhandeltermijnen, deze worden regelmatig met de medewerkers besproken. Indien deze worden overschreden worden de medewerkers hierop aangesproken.

De centrale e-mailbox (gemeente@waterland.nl) wordt tweemaal daags gecheckt, waarbij e-mails naar de betreffende vakinhoudelijke medewerkers worden doorgestuurd.

De meeste klachten worden afgehandeld binnen de Avw-termijn (zes weken nadat de klacht is ingediend). Een aanpassing van het huidige werkproces, met verbetering van de communicatie met de klager, is thans in voorbereiding.

d. het mailen van foutieve antwoorden als bijv. melden dat zaken zijn afgehandeld terwijl die niet afgehandeld blijken.

Bij het afhandelen van de meldingen is hier extra aandacht voor. De meldingen worden zorgvuldig afgehandeld. Een automatisch antwoord dat een zaak is afgehandeld, maar niet zichtbaar afgehandeld voor de melder, wordt toegelicht. We blijven bij nieuwe medewerkers sturen op een duidelijke afhandelingen. Daarnaast zijn wij bezig om de afhandeling in de informatievoorziening te borgen door processen in kaart te brengen en vervolgens conform deze processen te gaan werken.