



Schriftelijke vragen

Reg. Nr. 2021-04

Datum:	01-03-2021	<i>[in te vullen door de griffie]</i>
Van:	Fractie D66/GL	<i>[in te vullen door de aanvrager]</i>
Aan:	College via Ben	
Onderwerp:	Servicenormen	<i>[in te vullen door de aanvrager]</i>
Datum beantwoording:	29-03-2021	<i>[in te vullen door de organisatie]</i>
Behandeld in college van:	06-04-2021	<i>[in te vullen door de organisatie]</i>

Toelichting

In 2012 zijn de eerste servicenormen opgesteld, die in 2016 zijn aangepast op basis van de Dienstverleningsvisie Heerde: Gewoon, Samen en Dichtbij. De raad is hierover bij ARI 2016-55 geïnformeerd.

Naar aanleiding van de toezegging in de Commissie Samenleving van 28 augustus 2017 heeft een evaluatie plaatsgevonden van de servicenormen gemeente Heerde 2016.

De uitkomst van de evaluatie 2016 is 16 januari 2018 aan de raad is toegezonden.

Toezegging aan de raad Registratienummer 2019-10 Datum: 16 juli 2019 :
Toegezegd dat één maal per jaar door de organisatie een update aan college en raad wordt voorgelegd m.b.t. de evaluatie van de servicenormen.

Actieve raadsinformatie Registratienummer 2021-17 Datum: 9 februari 2021
Onderwerp: Servicenormen evaluatie 2019 en vaststelling servicenormen 2021. Inleiding Jaarlijks vindt er een evaluatie van de servicenormen plaats. Aan de raad is toegezegd jaarlijks een terugkoppeling te geven over de resultaten daarvan. In verband met Corona, de evaluatie van de openingstijden en afstemming met de OR heeft de oplevering van de evaluatie servicenormen 2019 vertraging opgelopen.

D66/Groenlinks constateert dat de raad de servicenormen 2017,2018 niet heeft ontvangen. N.a.v. de uitkomst van de evaluatie servicenormen 2016 hebben wij vragen gesteld over o.a. bewaken terugbelnotities. Wij constateren dat acties, met name betreffende het inrichten van het zaakstelsel, nu nog dezelfde zijn als in 2016. Wij lezen nu dat dit in 2022 wordt opgepakt. Dit is volgens ons niet acceptabel. Wij vragen ons af of het inrichten van dit stelsel onderdeel uitmaakt van het M2A project.

Wij lezen in de Schaapskooi citaat burgemeester Wiggers: "Als het gaat om de kwantiteit zit het wel goed. Maar kwaliteit gaat altijd beter.
..... de bedoeling is dat een communicatietraject wordt opgezet, wat moet leiden tot een Plan van Aanpak."

Een toelichting is voor ons noodzakelijk, wat wordt bedoeld, waar kan de kwaliteit verbeterd worden, wij lezen hier niets over in de evaluatie.

Klanttevredenheid en bejegening is voor D66/Groenlinks essentieel. Een

voorbeeld: Voor ons D66/Groenlinks is het belangrijk te weten of een burger de mogelijkheid geboden krijgt aan te geven op welke momenten hij/zij terug gebeld kan worden. (zie bol.com, Post.NI , DHL) . De klant moet leidend zijn, niet de ambtenaar bepaalt wanneer het schikt om terug te bellen. Dit vergt een andere houding/cultuur. Verder moet een burger er ten allen tijde op gewezen worden dat hij/zij een gesprek kan hebben in een aparte ruimte. Nu staat er dit gebeurt alleen als de klant erom vraagt.

Klachtenbehandeling: Gelukkig krijgen we nu cijfers gepresenteerd. Resultaat om zoveel mogelijk informeel op te lossen is positief

Graag de volgende vraag/vragen schriftelijk beantwoorden:

1. Telefoon: In 2016, 205 terugbelacties. Vraag gesteld: wie bewaakt terugbelacties? In 2022 zaaksysteem geïmplementeerd. Is dit onderdeel van het M2A-project?
2. Welke gevolgen heeft thuiswerken op terugbellen?
3. Kan de beller aangeven wanneer hij bereikbaar is? Wordt in de terugbelnotitie ook aangegeven den tijdstippen waarop de beller bereikbaar is?
Cultuuromslag: ambtenaar plant rond bereikbaarheid beller en niet beller word teruggebeld als het de ambtenaar past.
4. WhatsApp-bericht: Een antwoord of een ontvangstbevestiging? Hoe wordt verdere beantwoording bewaakt?
Inboeken Verseon?
5. Algemene brieven: In de rapportage van 2016 staat dezelfde tekst, met als actie het nieuwe zaaksysteem wordt hierop ingericht. Onderdeel M2A??
6. Privacy: Het zou passend zijn de klant standaard te wijzen op de mogelijkheid van een gesprek in een afzonderlijke ruimte. Als je niet op de mogelijkheden gewezen wordt zullen mensen die daar eigenlijk wel behoefte aan hebben het niet uit zichzelf vragen (cultuur Heerde).
7. Servicenormen burgerzaken: In 2016 exact dezelfde tekst. Toen als actie: heroverweging servicenormen?!
8. Aanvraag voorziening, subsidie of vergunning: 'er wordt binnen 5 dagen telefonisch contact opgenomen'; was in 2016 2 dagen.
9. Meldingen openbare ruimten: Zie opmerking bij klachtenafhandeling. Ook hier zou het prettig zijn cijfers te zien wat betreft bv. aantal en soort meldingen.

Antwoord

Vooraf: op 16 juli 2019 bent u d.m.v. memo Ari 2019-10 geïnformeerd over de uitkomsten van de evaluatie van de servicenormen 2018.

1. De vervanging van ons zaaksysteem maakt geen onderdeel uit van het M2A-project (gezamenlijk H2O-project). Reden is dat in eerste instantie alleen Heerde zou overgaan naar een nieuw zaaksysteem, omdat ons huidige systeem (Verseon) door de leverancier wordt uitgefaseerd. Nadat Heerde een start had gemaakt met het voorbereiden van de aanbesteding (opstellen visie en uitgangspunten voor een systeem), bleek dat ook Hattem en Oldebroek ineens gedwongen werden hun zaaksysteem te vervangen, omdat de leverancier hun huidige systeem (Greenvalley) ging stopzetten. Daardoor ontstond er een nieuw gezamenlijk H2O-project en trekken we sindsdien als H2O-gemeenten gezamenlijk op in de vervanging van het zaaksysteem. Effect was echter wel dat Heerde daardoor pas op de plaats moest maken (lees: in de vertraging ging).
De verantwoordelijkheid voor het bewaken van de terugbelacties is de verantwoordelijkheid van de medewerker zelf, resp. betrokken leidinggevende. Het systeem kan deze functionaliteit op dit moment niet ondersteunen. Dit zal onderdeel uitmaken van het nieuwe zaaksysteem.

2. Uit de evaluatie 2019 blijkt dat van de 39.300 inkomende telefoongesprekken ruim 63% door Publiekscentrum (frontoffice) werd afgedaan, bijna 19% rechtstreeks werd doorverbonden naar andere collega's (backoffice) en dat bijna 18% niet kon worden doorverbonden, omdat die benodigde collega niet bereikbaar was. Voor deze 18% (bijna 7.000 telefoontjes) werd daarom een terugbelnotities gemaakt.
Door de coronapandemie werkten we gedurende 2020 grotendeels thuis. Wat het effect van het thuiswerken is op het terugbellen, moet blijken uit de evaluatiecijfers 2020 (die momenteel worden opgesteld). De lock-down maakte echter dat veel collega's thuisonderwijs moesten geven waardoor telefoongesprekken niet altijd direct aangenomen konden worden. Deze momenten zijn zo goed als mogelijk zichtbaar gemaakt in de agenda's opdat het Publiekscentrum de niet-bereikbaarheid terug kon geven aan de beller. In hoeverre dit terug te zien is in het aantal telefoonnotities zal blijken uit de nieuwste cijfers.
3. Na een periode gewerkt te hebben met terugbelafspraken blijkt dat het herhaaldelijk voor is gekomen dat de burger niet bereikbaar was op het afgesproken tijdstip. Dit heeft gemaakt dat besloten is de klant een keuze te bieden hoe hij of zij in contact kan komen met de juiste ambtenaar: 1. wij maken een terugbelnotitie voor de behandelend ambtenaar, 2. de klant geeft er de voorkeur aan zelf terug te bellen op een voor hem of haar gunstig moment of 3. indien de naam van de behandelend ambtenaar bekend is, dat wij het mailadres van de ambtenaar vrijgeven opdat de klant rechtstreeks contact kan leggen.
4. Uit de evaluatie blijkt dat alle inkomende whatsapp-berichten nog dezelfde dag worden beantwoord, resp. de volgende dag indien een whatsapp-bericht na 17.00 uur is ontvangen. Daarmee is de whatsapp-vraag van de burger afgewikkeld. Wel is het mogelijk dat een eerste whatsapp-bericht een vervolg krijgt via mail en/of afspraak, maar dat hangt af van de complexiteit van de vraag van de inwoner.
Doorgaans bereiken ons whatsapp-berichten met een informatieve vraag, melding of opvatting. Onze lijn is dat ingeval een whats-app bericht aanleiding is voor een nieuwe zaak, de indiener wordt gevraagd de vraag in te sturen via gemeente@heerde.nl. Echter, in veruit de meeste whatsapp-berichten is dat niet het geval. Tot op heden zijn er nog geen whatsapp-berichten gesteld die verband houden met een lopende zaak.
5. Zie antwoord op vraag 1.
6. Uw stelling behelst een beleidsmatige keuze. Een dergelijke keus heeft wel gevolg, de capaciteit van de gespreksruimten dient hierop te zijn ingericht (deze kan niet voor een ander overleg worden ingezet). Daarbij is ons niet gebleken dat klanten die behoefte ook daadwerkelijk voelen doordat de huidige werkwijze hun privacy onvoldoende zou borgen. Gesprekken waarbij emotie te verwachten is, is er te allen tijde een ruimte beschikbaar en wordt de ruimte zoals aangegeven aangeboden.
7. Uw opmerking klopt. Onder 'bevindingen' staan twee bevindingen over de 'digitale aanvraag van een uittreksel' (Burgerzaken) De eerste bevinding is abusievelijk blijven staan en dus onjuist. Deze norm is juist aangepast van drie naar twee werkdagen.
8. De door aangehaalde termijn van 2 werkdagen stond inderdaad in de evaluatie 2016 en had betrekking op onze reactietermijn op aanvragen voor ondersteuning Jeugd. Deze reactietermijn is naderhand aangepast op 5 werkdagen (zie ook evaluatie 2018), omdat ondertussen de rijksoverheid vanwege het digitale berichtenverkeer die termijn heeft gesteld op 5 werkdagen. Deze termijn hebben wij gevolgd.
9. U doet de suggestie om ten aanzien van de meldingen openbare ruimte meer inzicht te geven in de cijfers: o.a. aantal en soort meldingen. Wij willen na gaan op welke wijze wij, in de volgende evaluatie, dit gewenste inzicht kunnen verschaffen.

Afstemming OR

Zoals toegelicht in Ari 2021-17 onderzoeken wij de mogelijkheid om de bejegening naar onze inwoners toe en visa versa de bejegening van de inwoners naar onze medewerkers toe in de toekomstige evaluatie servicenormen te betrekken. Naast de evaluatie van feitelijke normen betrekken wij op die wijze gedragselementen om de dienstverlening te verbeteren. Hierbij denken

wij aan het opnemen van de inkomende telefoongesprekken (t.b.v. trainingsdoeleinden), zodat hier gerichte kwaliteitssturing op plaats kan vinden. Dit betreft verbetering van de dienstverlening door de medewerkers van het Publiekscentrum en de medewerkers binnen de verschillende afdelingen. Hierover zijn wij inmiddels in overleg met de OR. De Privacy Officer heeft inmiddels ingestemd met de mogelijke opname van deze gesprekken. In de evaluatie van de servicenormen 2020 zullen wij hier bij u op terugkomen.

Bijlage:

1. Evaluatie servicenormen 2019 – vaststelling servicenormen 2021