Ons kenmerk
31997-2023:507094
Behandeld door
A. Schipper
Doorkiesnummer
14 0591
Bijlage
2

Datum
11 april 2023
Onderwerp
Rapportage dienstverlening 2018-2023: afdoening toezegging ID 128

Geachte leden van de raad,

Eind 2021 is er een toezegging gedaan om te komen met een rapportage over de stand van zaken rondom de dienstverlening. Het college heeft bij het afhandelen van de toezegging gemeend om ook het jaar 2022 mee te nemen in de rapportage. We waren namelijk alweer een half jaar onderweg in 2022. Hierdoor heeft de afdoening van de toezegging wat langer op zich laten wachten. Het opgestelde rapport ‘Rapportage Dienstverlening 2018-2023’ (bijlage 1) geeft een terug- en voorruitblik van uitgevoerde activiteiten, behaalde dienstverleningsnormen en nog uit te voeren acties in 2023. Hieronder vindt u een korte samenvatting en duiding van de cijfers.

In 2018 zijn in het toenmalige Bestuursprogramma voor de uitwerking van communicatie en dienstverlening drie pijlers afgesproken: Bereikbaar, Benaderbaar en Begrijpelijk. Deze drie pijlers hangen nauw met elkaar samen en zijn door de inzet van verschillende middelen verbeterd. Ondanks de verschillende

crisissen die op ons af zijn gekomen (corona, Oekraïne, energiecrisis) zijn er wel stappen gezet in de dienstverlening.

Sinds 2018 is de telefonische bereikbaarheid verbeterd door een effectievere bezetting bij het cluster telefonie door inzicht in het telefoonaanbod. De website is vernieuwd, heeft een goede zoekfunctie en is toegankelijk voor iedereen. Het aantal digitale aanvragen via de website is flink uitgebreid. Met behulp van het vernieuwde intranet IBO is de bereikbaarheid van de vak afdelingen vergroot. Meerdere klantreizen en procesverbeteringen hebben plaatsgevonden zoals bijvoorbeeld het proces aangifte overlijden in samenwerking met de uitvaartondernemers en andere Drentse gemeenten. De omgevingswet is meerdere keren uitgesteld maar er zijn al goede stappen gezet. De processen zijn inzichtelijk, de sjablonen zijn zo goed als klaar en het nieuwe zaaksysteem draait. In 2024 zal de omgevingswet naar verwachting echt van start gaan.

In 2022 is de manier van onderzoek doen naar de klanttevredenheid verschoven van telefonisch afnemen van vragenlijsten naar het afnemen van vragenlijsten via de e-mail. Door het afnemen van vragenlijsten per mail gaat deze taak niet meer ten koste van de bereikbaarheid van het cluster telefonie. De vragenlijsten worden nu kort na het contactmoment verstuurd en de inwoner kan anoniem de vragen beantwoorden. Hiermee wordt een realistischer beeld opgehaald wat echter wel een daling heeft opgeleverd in de cijfers van de klanttevredenheid. Uit ervaring blijkt dat de cijfers in de corona periode hoger lagen doordat inwoners milder waren in hun reacties en terugkoppelingen. Met de terugkoppelingen van de inwoners worden processen geëvalueerd en worden verbeteringen geïmplementeerd. Het in gang zetten van verbeteringen moet zorgvuldig gebeuren en heeft tijd nodig. De eerste verbeteringen, zoals het digitaal volgen van de meldingen openbare ruimte, zullen naar verwachting in het najaar van 2023 worden opgepakt. De resultaten hiervan zullen worden teruggekoppeld aan de raad alsmede een doorkijk naar 2024.

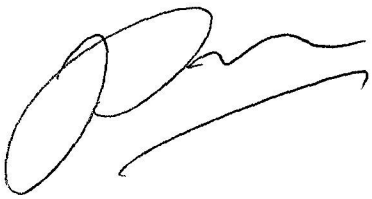
Met deze brief en het rapport ‘Rapportage Dienstverlening 2018-2023’ (bijlage 1) waarin een uitgebreidere terug- en vooruitblik op de dienstverlening is te vinden wordt de toezegging met ID 128 afgedaan.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Borger-Odoorn,
de plaatsvervangend secretaris,



L.E. Helder - Klamer

de burgemeester,



mr. J. Seton