



Schriftelijke vragen van fractie ChristenUnie over opvolging terugbelverzoeken

Datum vraag: 7 september 2026

Indiener: Hendri Witteveen

Datum antwoord:

Aanleiding:

Wij horen herhaaldelijk van inwoners dat hun wordt toegezegd dat ze worden teruggebeld, maar dat dit niet gebeurt.

Vraag 1: Wij vinden het nakomen van terugbelverzoeken een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van de gemeente. Is het college het daarmee eens?

Antwoord:

Ja. Het college is het daarmee eens. Het nakomen van terugbelverzoeken is een belangrijk onderdeel van goede dienstverlening. Wij begrijpen ook dat het voor inwoners vervelend is wanneer een toegezegde terugbelactie uitblijft, zeker wanneer zij afhankelijk zijn van informatie of ondersteuning van de gemeente. In onze dienstverleningsvisie staat dat wij een betrouwbare, toegankelijke en mensgerichte overheid willen zijn. Daarbij hoort dat wij doen wat wij beloven, duidelijk en proactief communiceren en gemaakte afspraken nakomen. Een terugbelverzoek is zo'n afspraak. Inwoners mogen erop vertrouwen dat de gemeente deze zo veel mogelijk tijdig nakomt. Daarmee dragen wij bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening en aan het vertrouwen van inwoners in de gemeente.

Vraag 2: Hoe vindt opvolging van terugbelverzoeken plaats?

Antwoord:

Wanneer een collega telefonisch niet bereikbaar is, noteert de medewerker telefonie de contactgegevens van de inwoner en de inhoud van de vraag. Vervolgens wordt per e-mail een terugbelverzoek naar de betreffende medewerker gestuurd. De interne afspraak is dat de collega de inwoner binnen vijf werkdagen terugbelt. Kan de vraag tijdens dit contact niet direct worden afgehandeld, dan worden duidelijke afspraken gemaakt over het verdere vervolg.

Het huidige klantvolgsysteem biedt echter geen mogelijkheid om terugbelverzoeken centraal vast te leggen, te monitoren of actief op de opvolging te sturen. Hierdoor is de afhandeling afhankelijk van de opvolging door de individuele medewerker en is het beperkt mogelijk om inzicht te krijgen in de naleving van de afgesproken terugbeltermijn.

Vraag 3: Is het mogelijk de raad te informeren over de prestaties hierop op organisatieniveau?

Antwoord:

Op dit moment werkt de gemeente aan de implementatie van een nieuw klantvolgsysteem. Dit systeem biedt wel de mogelijkheid om terugbelverzoeken te registreren, de voortgang te bewaken en hierover managementinformatie te genereren. Daarmee ontstaat beter inzicht in de afhandeling van terugbelverzoeken en kunnen we gericht monitoren en sturen op bereikbaarheid, het nakomen van afspraken en de kwaliteit van onze dienstverlening.

Het doel van deze monitoring is niet alleen om prestaties inzichtelijk te maken, maar vooral om knelpunten tijdig te signaleren, processen te verbeteren en inwoners beter van dienst te zijn. Dit sluit aan bij de dienstverleningsvisie waarin betrouwbaarheid, duidelijke communicatie, het nakomen van afspraken en het meten en verbeteren van dienstverlening centraal staan. En sluit aan bij het coalitieakkoord, waarin het versterken van de dienstverlening een belangrijke ambitie is. Door beter inzicht te krijgen in de afhandeling van terugbelverzoeken kunnen we gericht werken aan een betrouwbare, toegankelijke en kwalitatief goede dienstverlening voor onze inwoners.