



PBLQ

**Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk
en Waard**

Bestuurlijk rapport

27-2-2025

Inhoudsopgave

1.	Conclusies en aanbevelingen	1
2.	Inleiding	3
2.1	Aanleiding	3
2.2	Opdrachtformulering	3
2.3	Normenkader	4
2.4	Werkwijze	5
2.5	Leeswijzer	5
3.	Dienstverlening: ambitie en beleid	6
3.1	Bestuurlijk kader	6
3.2	Visie dienstverlening	6
3.3	Uitvoeringsprogramma dienstverlening	7
4.	Uitvoering in de praktijk	8
4.1	Contactkanalen	8
4.1.1	De telefoon en publieksbalie	8
4.1.2	Contactformulieren, mail en post	8
4.1.3	Fixi	9
4.1.4	Sociale media	10
5.	Het perspectief van de indiener	11
5.1	Resultaten	11
5.1.1	Ontvangstbevestiging	11
5.1.2	Voortgang en reactie op vraag	12
5.1.3	De beoordeling en verbeterpunten van de indiener	13
6.	Contact met raadsleden en wethouders	15
7.	Beantwoording onderzoeksvragen	16
Bijlage A	Geïnterviewde personen	19
Bijlage B	Bestudeerde documentatie	19
Bijlage C	Status inspanningen programma dienstverlening	20

1. Conclusies en aanbevelingen

De rekenkamer van Dijk en Waard heeft geconstateerd dat inwoners niet altijd een tijdige reactie ontvangen op een vraag. Om die reden heeft de rekenkamer onderzocht of de gemeente de algemene vragen die aan haar zijn gericht binnen een redelijke termijn en op een passende manier afhandelt. Het onderzoek is uitgevoerd door PBLQ.

Inwoners en ondernemers kunnen algemene vragen stellen via online kanalen (contactformulier op website, WhatsApp en sociale media) en offline kanalen (balie, telefoon en post). Deze verschillende mogelijkheden passen binnen de kaders van de gemeentelijke visie op dienstverlening.

Een belangrijke conclusie van dit onderzoek is dat de gemeente sinds de fusie in 2022 veel stappen heeft gezet om de dienstverlening aan inwoners en ondernemers te verbeteren. De gemeente heeft in het kader van het Programma Dienstverlening veel tijd gestoken in het ordenen en samenvoegen van werkprocessen om inwoners, instellingen en bedrijven op een laagdrempelige manier te kunnen bedienen. Over het algemeen werken de afdelingen van de gemeente hierbij goed samen: zo bestaan er werkafspraken tussen diverse afdelingen (KCC, team communicatie en de postkamer) om ervoor te zorgen dat vragen die via de verschillende kanalen worden gesteld, snel bij de behandelend ambtenaar terecht komen en kunnen worden afgehandeld. Er is sinds kort ook een dashboard voor managers beschikbaar, waarmee zij beschikken over stuurinformatie over de afhandeltermijnen van vragen. In dit dashboard zijn onder andere het aantal openstaande vragen en de (overschrijding van de) afhandelstermijnen inzichtelijk gemaakt. De managers gaan wisselend om met dit dashboard. Sommigen maken hier goed gebruik van, anderen nauwelijks.

Het afhandelen van algemene vragen, die via het contactformulier op de gemeentelijke website worden gesteld, is een aandachtspunt. In de afwezigheid van duidelijke sturing en werkafspraken moeten inwoners en ondernemers lang op een antwoord wachten of blijft een antwoord van de gemeente uit. Voor dit onderzoek is een vragenlijst uitgezet bij 472 inwoners die de eerste helft van 2024 via het contactformulier op de website een algemene vraag aan de gemeente hebben gesteld. 44 Procent van de respondenten geeft aan dat zij hier geen antwoord op heeft gekregen.

Een ander aandachtspunt betreft de integratie van de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR) in het bredere dienstverleningsbeleid van de gemeente. Op dit moment wordt de afhandeling van deze meldingen te weinig betrokken bij de strategie van de gemeente op het gebied van dienstverlening. Dat leidt tot verschillen in afhandelstermijnen en communicatie met de burger.

Aanbevelingen

Op basis van onze bevindingen doen wij de volgende aanbevelingen aan het college:

- Verbeter het volledige werkproces voor algemene vragen, van intake tot afhandeling en geef daarbij duidelijk aan welke termijnen worden gehanteerd. Hiermee wordt voorkomen dat algemene vragen tussen wal en schip belanden doordat onduidelijk is wie verantwoordelijk is voor de afhandeling.

- Maak het gebruik van dashboards onder leidinggevend en de norm binnen de kaders van dienend leiderschap en een dienstverlenende gemeente. Het gebruik van dashboards biedt inzicht in openstaande algemene vragen, overige zaken en overschrijdingen van de afhandeltermijnen. Dit kan managers helpen om proactief te sturen op tijdige afhandeling;
- Licht het college periodiek in over de mate waarin KPI's (aantallen vragen, tevredenheid, afhandelingstermijnen) worden gehaald;
- Integreer de Meldingen Openbare Ruimte (en de afhandeling daarvan via Fixi) in de visie op dienstverlening. Focus hierbij op uniforme KPI's en de reductie van oneigenlijke meldingen;
- Voer een publiekscampagne in voor het goed gebruik van Fixi, zodat onduidelijke en oneigenlijke meldingen worden verminderd;
- Informeer de raad over de implementatie van de visie op dienstverlening. Geef hierbij aan welke doelstellingen gerealiseerd zijn en aan welke nog wordt gewerkt;
- Informeer de raad periodiek over:
 - de mate waarin de ambtelijke organisatie in staat is om (algemene) vragen van inwoners, instellingen en bedrijven met inachtneming van de vastgestelde KPI's te beantwoorden;
 - verbetervoorstellen waardoor de organisatie meer 'in control' is bij de afhandeling van (algemene) vragen;
 - de voortgang op dit gebied.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

De rekenkamer van Dijk en Waard heeft geconstateerd dat inwoners niet altijd een tijdige reactie ontvangen op een vraag. Inwoners, ondernemers en instellingen moeten immers er vanuit kunnen gaan dat de gemeente zich responsief opstelt en vragen adequaat en binnen een redelijke termijn beantwoordt. Het adequaat afhandelen van vragen is, zoals de rekenkamer aangeeft, van belang voor het vertrouwen van de burger in de (lokale) overheid.

De Rekenkamer van Dijk en Waard wil meer inzicht in de dienstverlening en responsiviteit van de gemeente. Om deze reden wil de rekenkamer onderzoeken of er binnen een redelijke termijn en op passende wijze op algemene vragen en ander soort berichten van inwoners, ondernemers, bedrijven en instellingen gericht aan de gemeente wordt gereageerd. Het onderzoek is uitgevoerd door PBLQ.

2.2 Opdrachtformulering

De rekenkamer heeft PBLQ de volgende opdracht meegegeven:

Verschaf inzicht in de afhandeling van vragen gericht aan de gemeente, door te onderzoeken of deze binnen een redelijke termijn en op passende wijze worden beantwoord.

Bij bovenstaande opdrachtformulering horen de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe zijn de processen in relatie tot de afhandeling van algemene vragen binnen de ambtelijke organisatie ingericht?
 - Binnen welke termijn worden algemene vragen afgehandeld?
 - Wordt er een ontvangstbevestiging gestuurd waarin wordt aangegeven binnen welke termijn er contact wordt opgenomen en met wie contact kan worden opgenomen bij vragen?
 - Wordt de indiener op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de algemene vraag of het algemene verzoek?
 - Wordt er uiteindelijk een reactie verzonden?
 - Wordt er in de reactie aangegeven wat de indiener kan doen als hij of zij het niet eens is met de reactie?
 - Wanneer beschouwt de gemeente berichten als behandeld, en zo niet, wat is de reden daarvoor?
2. Welke verbeteringen kan de ambtelijke organisatie doorvoeren om vragen en verzoeken beter te kunnen afhandelen?
3. Wordt de raad geïnformeerd over het beleid dat de gemeente voert in relatie tot het afhandelen van vragen?
4. Is de raad in staat zijn sturende, controlerende en volksvertegenwoordigende verantwoordelijkheden met betrekking tot het afhandelen van algemene vragen waar te maken?

Algemene vragen, wat wordt daarmee bedoeld?

De rekenkamer heeft ervoor gekozen om de scope van het onderzoek te beperken tot vragen van algemene aard. Dit betreft vragen die worden ingediend voordat deze worden vertaald naar een specifieke dienst, voorziening of beschikking van de gemeente. Subsidie- en vergunningsaanvragen, aanvragen voor beschikkingen in het sociaal domein en andere formele aanvragen vallen buiten scope van dit onderzoek.

Het kan echter voorkomen dat er algemene vragen over diensten worden gesteld, zonder dat deze binnen de ambtelijke kaders van een formeel proces vallen. In dat geval vallen deze vragen wél binnen de scope van dit onderzoek. Algemene vragen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de openingstijden van het gemeentehuis, werkzaamheden aan de boven- of ondergrond, het installeren van zonnepanelen, het plaatsen van afvalbakken, de aanleg van glasvezelkabels, of het aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart. Hoewel deze onderwerpen ook betrekking kunnen hebben op een formele dienst van de gemeente, kunnen hierover ook algemene of inventariserende vragen worden gesteld. Het is dit type vragen waar dit onderzoek zich op richt.

Hoewel wij in deze eindrapportage consistent zullen verwijzen naar 'algemene vragen', hanteren wij dit als een overkoepelend begrip waar ook algemene verzoeken en berichten gericht aan de gemeente onder vallen.

2.3 Normenkader

Op basis van de onderzoeksvragen hebben wij een normenkader uitgewerkt. Aan het einde van het onderzoek maken wij aan de hand van het voorgestelde normenkader de balans op hoe het huidige beleid en de uitvoering zich tot deze normen verhouden.

Onderzoeks-vraag	Norm
1	- Algemene vragen worden binnen de daarvoor vastgestelde termijn afgehandeld - Deze termijn voldoet aan de gestelde normen en wettelijke randvoorwaarden - Er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd waarin wordt aangegeven binnen welke termijn er contact wordt opgenomen en met wie contact kan worden opgenomen bij vragen - De indiener wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de vraag - Er wordt in een reactie antwoord op de gestelde vraag gegeven - In de reactie wordt aangegeven wat de indiener kan doen als hij of zij het niet eens is met de reactie
2	Voor deze vraag zijn geen normen nodig.
3-4	Raadsleden worden door de gemeente op een dusdanige wijze geïnformeerd over de afhandeling van vragen dat zij in staat zijn hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende taken waar te maken.

2.4 Werkwijze

De afhandeling van algemene vragen is onderdeel van het dienstverleningsbeleid van de gemeente. Om die reden beginnen we dit onderzoek met een analyse van het beleid en de ambities van de gemeente op het gebied van dienstverlening. Vervolgens onderzoeken we de manier waarop dit beleid in de praktijk wordt uitgevoerd. Daarna gaan we in op de resultaten van de vragenlijst. In het laatste hoofdstuk geven we een samenvatting van deze eindrapportage door de onderzoeksvragen samenvattend te beantwoorden.

PBLQ heeft dit onderzoek in de maanden juni-oktober 2024 uitgevoerd. In een startbijeenkomst met diverse medewerkers van gemeente Dijk en Waard en de rekenkamer hebben wij het onderzoek afgetrapt. In de tweede fase hebben wij de documenten geanalyseerd die wij van de ambtelijke organisatie hebben ontvangen en die wij op het internet hebben gevonden. Daarnaast hebben wij in deze fase in totaal 12 medewerkers van de ambtelijke organisatie en de portefeuillehouder gesproken. Een overzicht van de geïnterviewden is opgenomen in bijlage A. Parallel aan de documentstudie en interviews hebben wij een vragenlijst uitgezet onder 472 indieners die in tussen 1 april en 30 september 2024 een algemene vraag aan de gemeente gesteld hebben via het contactformulier 'Bericht sturen'. De onderzoeksresultaten zijn ten slotte verwerkt in dit onderzoeksrapport.

Wij danken de rekenkamer en de ambtelijke organisatie hartelijk voor de samenwerking.

2.5 Leeswijzer

Het rapport kent de volgende indeling:

- Hoofdstuk 3 beschrijft het beleid van Dijk en Waard in relatie tot de dienstverlening aan inwoners en ondernemers.
- Hoofdstuk 4 gaat in op de uitvoering van het dienstverleningsbeleid, waarbij de contactkanalen van de gemeente centraal staan. Dit hoofdstuk is geschreven vanuit het perspectief van de gemeentelijke professional.
- Hoofdstuk 5 beschrijft vervolgens het perspectief van de inwoner, ondernemer en instelling op de dienstverlening en contactkanalen van de gemeente.
- Hoofdstuk 6 gaat in op het contact met raadsleden en wethouders.
- Hoofdstuk 7 geeft een samenvatting van de bevindingen uit de tussenliggende hoofdstukken door de onderzoeksvragen gestructureerd te beantwoorden.

3. Dienstverlening: ambitie en beleid

In dit hoofdstuk worden de ambities en inspanningen van de gemeente Dijk en Waard op het gebied van dienstverlening in kaart gebracht. De stappen die de gemeente sinds haar oprichting in januari 2022 heeft gezet zijn met name gericht op het ontwikkelen van een visie op dienstverlening en het stroomlijnen en integreren van processen. In dit hoofdstuk wordt een bondig overzicht gegeven van deze inspanningen.

3.1 Bestuurlijk kader

In het coalitieakkoord 2022-2026 staat dat de gemeente ernaar streeft om zich dienstbaar en servicegericht tegenover de inwoners op te stellen. Toegankelijkheid en benaderbaarheid van de organisatie en het bestuur worden daarbij als essentieel gezien. De gemeente geeft aan actief te werken aan het verkleinen van de afstand tussen politiek en inwoners, ondernemers, verenigingen en maatschappelijke organisaties door middel van goede communicatie en betrokkenheid bij besluitvorming. Om de dienstverlening te optimaliseren, maakt de gemeente gebruik van online kanalen om inwoners te informeren over bijvoorbeeld evenementen en wegwerkzaamheden. Bovendien wordt er contact onderhouden met indieners over de voortgang en afhandeling van meldingen.

In het collegeprogramma 2022-2026 wordt de uitwerking van de ambities in relatie tot dienstverlening zoals geformuleerd in het coalitieakkoord verder toegelicht. Hierbij is het meten en analyseren van de tevredenheid van de inwoners over de gemeentelijke dienstverlening een terugkerend thema. De gemeente wil inzicht krijgen in hoe de dienstverlening wordt gewaardeerd, zodat zij deze inzichten kan gebruiken om verbeteringen door te voeren. In het collegeprogramma is tweemaal als actie opgenomen “het snel en adequaat afhandelen maar ook het voorkomen van het aantal meldingen en klachten”. Deze actie wordt genoemd als onderdeel van programma 0 (Bestuur en organisatie) en als onderdeel van programma 5 (leefbare, schone, groene en waterrijke omgeving).

3.2 Visie dienstverlening

In de visie op dienstverlening van de gemeente worden de ambities die het college heeft opgenomen in het college-akkoord 2022-2026 verder uitgewerkt. Deze visie berust op de volgende vijf pijlers:

- **Voor en met de samenleving:** De gemeente werkt samen met inwoners, ondernemers en organisaties aan lokale vraagstukken en maatschappelijke opgaven. Hierbij wil de gemeente zich faciliterend en verbindend opstellen, waarbij ze oplossingen zoekt binnen de wettelijke kaders en creatief en open-minded te werk gaat.
- **Toegankelijk en begrijpelijk:** De dienstverlening moet laagdrempelig en begrijpelijk zijn, zodat iedereen mee kan doen. Dit betekent dat inwoners op elk moment en vanaf elke locatie zaken moeten kunnen regelen. De gemeente biedt verschillende contactvormen aan en zorgt voor duidelijke communicatie via alle kanalen.
- **De mens voorop:** De gemeente werkt vanuit het perspectief van de ander, waarbij de persoonlijke situatie, behoefte en verwachtingen van de inwoner centraal staan. Dienstverlening wordt gezien als maatwerk. Feedback wordt daarbij gebruikt om de dienstverlening continu te verbeteren.

- **Persoonlijk en gastvrij:** Inwoners moeten zich welkom, gehoord en gezien voelen tijdens elk contact met de gemeente. De persoonlijke benadering en menselijke maat zijn hierbij belangrijk, waar een empathische, luisterende en betrokken houding onderdeel van is.
- **Innovatief en wendbaar:** De gemeente maakt gebruik van nieuwe en bestaande werkwijzen en methodieken om de dienstverlening te verbeteren. Experimenteren wordt aangemoedigd, met aandacht voor de veiligheid van gegevens en het waarborgen van privacy.

3.3 Uitvoeringsprogramma dienstverlening

In het uitvoeringsprogramma dienstverlening geeft de gemeente een overzicht van de inspanningen om de ambities uit de visie te realiseren. Het programma is met de oprichting van Dijk en Waard van start gegaan en in 2023 geleidelijk afgebouwd. Het doel van het programma was om de ontwikkeling van de dienstverlening te versnellen en in samenhang uit te voeren in de context van de fusie. Het uitvoeringsprogramma had de volgende vier sporen.

- **Spoor 1: Digitale en toegankelijke dienstverlening**

De gemeente zet in op meer digitale en toegankelijke dienstverlening die past bij inwoners en ondernemers.

- **Spoor 2: Ken de inwoner**

De gemeente maakt meer en slim gebruik van klantonderzoeken en data om dienstverlening te verbeteren.

- **Spoor 3: Gastvrijheid**

De gemeente ontwikkelt de dienstverlening vanuit een gastvrije benadering zodat inwoners zich welkom, gehoord, gezien en geholpen voelen.

- **Spoor 4: Professioneel in balans**

De gemeente werkt aan het verminderen van kwetsbaarheid en aan werkwijzen rond dienstverlening.

De gemeente heeft in totaal twintig projecten geïnitieerd om de doelen uit de vier sporen te realiseren. Zeventien projecten zijn op dit moment in (door)ontwikkeling binnen de vakafdeling van de ambtelijke organisatie, twee projecten zijn binnen het programma afgerond en overgedragen aan de vakafdeling en één project staat op 'on-hold': "Gastvrij Dijk en Waard incl. klantreizen". Dit project is on-hold gezet om dit de komende jaren gelijktijdig met een ander programma Organisatieontwikkeling te kunnen uitvoeren. In bijlage C is een overzicht van deze projecten en de status hiervan opgenomen.

De gemeente heeft het programma in 2023 afgebouwd mede vanuit de gedachte dat de ontwikkeling van dienstverlening een continu proces. Dat een project of activiteit is overgedragen aan de organisatie en wordt (door)ontwikkeld, betekent niet dat het project is afgerond, maar wel dat sturing vanuit het programma niet langer nodig is.

Eind 2023 is een verkenning gestart om de visie op dienstverlening in Dijk en Waard te realiseren. Dit heeft geleid tot een voorstel voor een organisatiebrede, programmatische aanpak met vier ontwikkelsporen voor de komende twee jaar. In juli 2024 heeft de directie hier positief over besloten en de dienstverleningsvisie herbekrachtigd. Op dit moment wordt het vervolgprogramma verder opgeschaald en uitgewerkt.¹

¹ Het vervolgprogramma bestaat ook uit vier sporen: "dienstverlening is van iedereen / dienstverlening, dat zijn wij", "aanpakken vanuit de praktijk", "verbeteren in verbinding met de samenleving" en "dienstverlening Duurzaam op Orde".

4. Uitvoering in de praktijk

4.1 Contactkanalen

De gemeente Dijk en Waard heeft verschillende kanalen ten behoeve van dienstverlening en communicatie opengesteld voor de inwoners en ondernemers in de gemeente. In dit hoofdstuk wordt de uitvoering en het gebruik van ieder contactkanaal beschreven.

4.1.1 De telefoon en publieksbalie

De inwoners en ondernemers in Dijk en Waard weten het telefoonnummer van de gemeente het meest te bereiken. 92 Procent van alle geregistreerde vragen wordt via de telefoon gesteld.² Dit geeft aan dat de inwoners en ondernemers in Dijk en Waard waarde hechten aan mondeling contact met de gemeente. Het Klantencontactcentrum (KCC), dat het algemene telefoonnummer beheert, zet om die reden in op de bereikbaarheid ervan. Doordeweeks is het telefoonnummer te bereiken van 08.30u tot 17u. Aangezien inwoners en ondernemers de gemeente het meest in de ochtend bellen, past Team Klant de bezetting van de telefoon hierop aan. Dit zorgt ervoor dat het KCC bellers ook tijdens eventuele pieken te woord kan staan.

Ondanks deze inspanningen kan het gebeuren dat bellers moeten wachten aan de telefoon. Als er zeven personen wachten of als de wachttijd langer is dan zeven minuten, worden de wachtenden doorgeschakeld naar een extern callcenter. Daarnaast kan het KCC ook de bezetting van de telefoon versterken door tijdelijk een medewerker van een ander team in te zetten. Verder is er een aanvullend callcenter dat doordeweeks de telefoon waarneemt vanaf 17u tot de volgende morgen om 08.30u. Hetzelfde geldt voor de weekenden. Afhankelijk van de vraag wordt er een terugbelnotitie gemaakt voor het KCC. Als er in het weekend wordt gebeld, wordt de beller verzocht maandag opnieuw te bellen. Bij urgente zaken worden oproepen doorgeschakeld naar piket- of crisisdiensten van de gemeente.

Het kan voorkomen dat een beller een vraag stelt die niet direct door een KCC-medewerker kan worden beantwoord. In dat geval wordt de vraag doorgeleid naar een ambtenaar van de betrokken vakafdeling. De afgelopen periode is er veel tijd gestoken in het beschrijven van de werkprocessen. Om die reden is het over het algemeen duidelijk naar wie de vraag doorgezet moet worden.

De publieksbalie is net als de telefoon doordeweeks bereikbaar van 08.30u tot 17.00. 5 Procent van de geregistreerde vragen wordt aan de balie in het gemeentehuis gesteld.³ Het KCC is ook verantwoordelijk voor de bezetting en inrichting van de publieksbalie en heeft diverse inspanningen verricht om de balie te optimaliseren. Zo is de balie onlangs geluidsarmer gemaakt, zodat de privacy van bezoekers beter wordt gewaarborgd. Ook is de balie aangepast voor bezoekers met een fysieke beperking.

4.1.2 Contactformulieren, mail en post

Inwoners en ondernemers kunnen ook schriftelijk contact opnemen met de gemeente via een contactformulier, e-mail of fysieke post. De afdeling Informatisering en Automatisering (I&A) is verantwoordelijk voor het beheer van deze kanalen. Op de gemeentelijke website staan ongeveer 60

² Dit cijfer is gebaseerd op een periode van 6 maanden: 1 januari 2024-30 juni 2024

³ Idem

contactformulieren, waarvan de meeste specifiek gericht zijn op het aanvragen van een dienst of voorziening. Alle formulieren zijn opgesteld in begrijpelijke taal (B1-taalniveau).

Via de website kunnen inwoners contactformulieren invullen en versturen aan de gemeente. Deze formulieren zijn gekoppeld aan het zaaksysteem van de gemeente. De meeste contactformulieren gaan in het zaaksysteem direct door naar de juiste behandelaar van de betreffende vakafdeling. Daarnaast zijn er contactformulieren die via de postkamer verdeeld worden. Dit gaat specifiek om de contactformulieren voor algemene vragen (contactformulier 'Bericht sturen'). Deze worden door de postkamer beoordeeld en afhankelijk van het onderwerp doorgezonden naar de juiste vakafdeling/behandelaar.

Sommige formulieren worden direct doorgeleid naar de desbetreffende vakafdeling, andere formulieren worden door I&A via de postkamer doorgeleid naar de juiste bestemming. I&A gebruikt hiervoor de zogenaamde postverspreidingslijsten. Inwoners kunnen naast Fixi ook een melding over de openbare ruimte maken via een contactformulier. In dat geval ontvangt I&A dit contactformulier en deelt de afdeling het formulier met het KCC, dat het omzet naar een melding openbare ruimte in Fixi.

Sinds enkele maanden kunnen managers van de gemeente gebruik maken van een dashboard om te sturen op openstaande vragen. Dit dashboard geeft inzicht in de openstaande vragen waarvan de afhandelingstermijn is overschreden.

4.1.3 Fixi

Inwoners en ondernemers kunnen een Melding Openbare Ruimte (MOR) doen met de Fixi-app. Deze app maakt het mogelijk om op een toegankelijke en gebruiksvriendelijke manier op elk tijdstip van de dag een melding in te dienen. Voor de invoering van Fixi, nu anderhalf jaar geleden, werden meldingen voornamelijk aan de telefoon of via e-mail gedaan. Sinds de introductie van Fixi is het aantal meldingen bijna verdubbeld. Er worden momenteel ongeveer 2000 meldingen per maand geregistreerd, terwijl dit voor de invoering van Fixi tussen de 1000 en 1200 meldingen per maand was. Het afgelopen ander halfjaar heeft het team beheer ruimte in totaal 36.000 meldingen geregistreerd.

De introductie van Fixi heeft het makkelijker gemaakt om een melding openbare ruimte in te dienen. Dit leidt tot extra meldingen en een hogere werkdruk voor Team Beheer Ruimte. Om de werklast te verminderen, heeft het Team onder meer besloten om de mogelijkheid om te reageren op reeds afgehandelde meldingen uit te schakelen.

Daarnaast wordt een aanzienlijk aandeel van de meldingen als oneigenlijke beschouwd. Het gaat om meldingen zonder concrete informatie over een gebrek aan de openbare ruimte. Deze meldingen worden vaak anoniem ingediend, waardoor het lastig is om te achterhalen wat de indiener bedoelde. Medewerkers zijn relatief veel tijd kwijt aan het beoordelen en toewijzen van dit soort Fixi-meldingen. Hierdoor houden zij minder tijd over voor de werkelijke afhandeling van de meldingen.

Er zijn KPI's vastgesteld voor de afhandeling van Fixi-meldingen. Deze termijnen zijn bij de invoering van Fixi door het projectteam zelf bepaald en zijn niet altijd afgestemd op bredere gemeentelijke richtlijnen of het dienstverleningsbeleid. Zo geldt voor een melding over de openbare verlichting een afhandeltermijn voor één week, terwijl een melding van een spoedgeval (waarvoor moet worden gebeld) een afhandeltermijn voor een dag geldt. Melders worden via de Fixi-app op de hoogte gehouden van de status van hun melding. Ze ontvangen een bericht wanneer de melding in behandeling wordt genomen en wanneer deze is afgehandeld.

4.1.4 Sociale media

De gemeente maakt gebruik van zes sociale mediakanalen: WhatsApp⁴, Facebook⁵, Instagram⁶, LinkedIn⁷, X⁸ (voorheen Twitter), en YouTube⁹. Deze kanalen worden ingezet om de communicatie met en dienstverlening aan inwoners en ondernemers toegankelijk en laagdrempelig vorm te geven.

Kanaal	Dienstverlening	Communicatie
WhatsApp	X	-
Facebook	X	X
Instagram	X	X
LinkedIn	X	X
X (voorheen Twitter)	X	X
YouTube	-	X

Het WhatsApp-account gebruikt de gemeente specifiek ten behoeve van dienstverlening. WhatsApp wordt, net als het telefoonnummer en de gemeentebalie, beheerd door het KCC. Via dit kanaal wordt 3 procent van de geregistreerde vragen aan de gemeente gesteld.

Voor zowel dienstverlenings- als communicatiedoelinden maakt de gemeente gebruik van Facebook, Instagram, LinkedIn en X. Deze kanalen bieden niet alleen de mogelijkheid om content te plaatsen, maar ook om in contact te komen met inwoners of ondernemers, bijvoorbeeld naar aanleiding van een post. YouTube wordt uitsluitend gebruikt voor het delen van content ten behoeve van communicatiedoelinden. De video's en *shorts* gaan bevatten onder meer interviews met inwoners maar ook toelichting over gemeentelijke initiatieven.

Team Communicatie is verantwoordelijk voor de content op Facebook, Instagram, LinkedIn, X en YouTube. Per kanaal heeft het Team een strategie om een bepaalde doelgroep aan te spreken. Zo wordt Facebook ingezet om een bredere groep inwoners te bereiken, waaronder senioren. Het account heeft inmiddels zo'n 4.200 volgers en een potentieel bereik van ongeveer 41.500 mensen in Dijk en Waard. Instagram wordt daarentegen ingezet om met name jongeren in de gemeente bereiken. Het account heeft zo'n 2.200 volgers en een potentieel bereik van ongeveer 12.000 mensen.

Als er comments onder een post op een van deze kanalen wordt geplaatst, verleent Team Communicatie webcare wanneer de comment een vraag aan de gemeente Dijk en Waard bevat. Daarnaast kunnen er berichten via direct messaging worden gestuurd. Deze berichten worden, zoals vastgelegd in een werkafspraken, doorgeleid naar het KCC en door de medewerkers van dit team afgehandeld.

⁴ https://api.whatsapp.com/send?phone=31628520921&text&type=phone_number&app_absent=0

⁵ <https://nl-nl.facebook.com/gemDijkenWaard/>

⁶ <https://www.instagram.com/gemeentedijkenwaard/>

⁷ <https://www.linkedin.com/company/gemdijkenwaard/?originalSubdomain=nl>

⁸ <https://x.com/gemdijkenwaard>

⁹ <https://www.youtube.com/@gemeentedijkenwaard/videos>

5. Het perspectief van de indiener

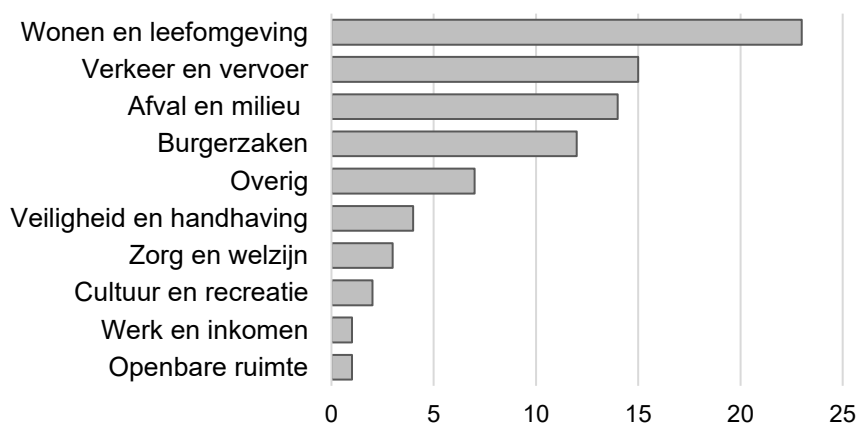
Om het perspectief van de vragenstellers in dit rekenkameronderzoek mee te nemen, hebben wij van 10 tot 17 oktober 2024 een vragenlijst uitgezet. Deze vragenlijst is uitgezet bij 472 inwoners, ondernemers en instellingen die in de periode april-september 2024 via het digitale contactformulier ('Bericht sturen') op de website (zie 4.1.2.) een algemene vraag aan de gemeente hebben gesteld.

5.1 Resultaten

In totaal heeft ongeveer 20 procent van de steekproef, ofwel 82 respondenten de vragenlijst ingevuld. Een overgrote meerderheid van de respondenten (89%) heeft een algemene vraag aan de gemeente als inwoner gesteld. Daarnaast hebben de respondenten als instelling (6%) of ondernemer (3%) een vraag gesteld aan de gemeente.

In Figuur 1 zien we dat de meeste vragen gaan over wonen en leefomgeving (23), gevolgd door verkeer en vervoer (15), afval en milieu (14) en burgerzaken (12).

Figuur 1: onderwerpen

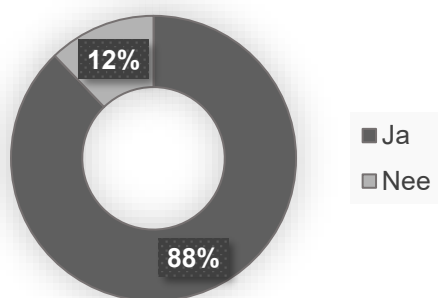


5.1.1 Ontvangstbevestiging

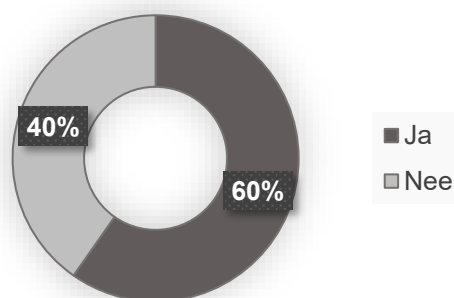
Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of zij een ontvangstbevestiging op hun vraag hebben ontvangen. Figuur 2 laat zien dat een overgrote meerderheid deze vraag met ja heeft beantwoord.

Van de respondenten die een ontvangstbevestiging hebben ontvangen, stelt 60 procent dat de gemeente niet heeft aangegeven binnen welke termijn zij een reactie zullen ontvangen. In 40 procent van de gevallen heeft de gemeente dit wel aangegeven (figuur 3).

Figuur 2: Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen?



Figuur 3: Zo ja, is er in de ontvangstbevestiging aangegeven binnen welke termijn u een reactie ontvangt?



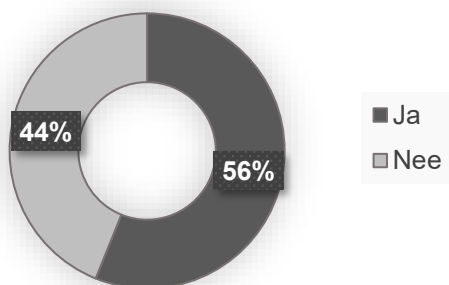
Ook is aan de indieners de vraag voorgelegd of in de ontvangstbevestiging is aangegeven met wie zij in geval van vragen contact kunnen opnemen. In 57 procent van de gevallen is dit aangegeven, in 43 procent van de gevallen niet. Eén van de respondenten geeft in de beantwoording van een open vraag aan dat hij of zij dat erg belangrijk vindt: het liefst is diegene op de hoogte van het mailadres en telefoonnummer van de ambtelijke behandelaar, zodat vragen direct kunnen worden gesteld.

5.1.2 Voortgang en reactie op vraag

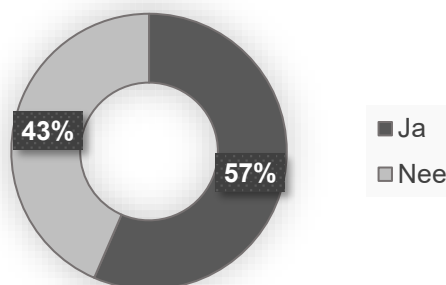
Hierna hebben de indieners aangegeven of zij op de hoogte zijn gehouden van de voortgang van de behandeling van hun vraag. 65 Procent van de indieners is hierover niet op de hoogte gehouden, 35 procent daarentegen wel. Meerdere indieners geven aan dat zij het belangrijk vinden om te weten of de vraag in behandeling is en wat de status hiervan is.

Zoals hieronder in Figuur 4 is aangegeven, heeft uiteindelijk 56 procent van de indieners een reactie ontvangen op hun vraag, voor 44 procent van de indieners is dit niet het geval. Voor de indieners die een reactie op hun vraag hebben gekregen, is in 57 procent van de gevallen aangegeven wat hij/zij kan doen als hij/zij het oneens is met de gegeven reactie.

Figuur 4: Heeft u in een reactie antwoord op uw vraag gekregen?



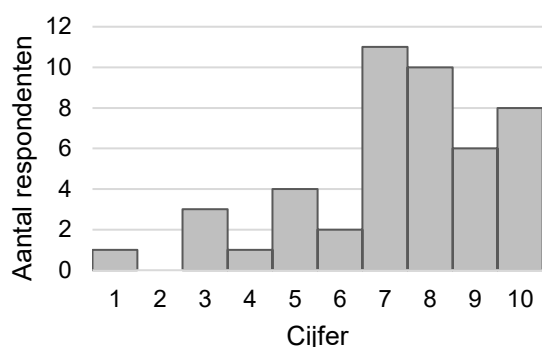
Figuur 5: Zo ja, is hierin aangegeven wat u kunt doen als u het niet eens bent met deze reactie?



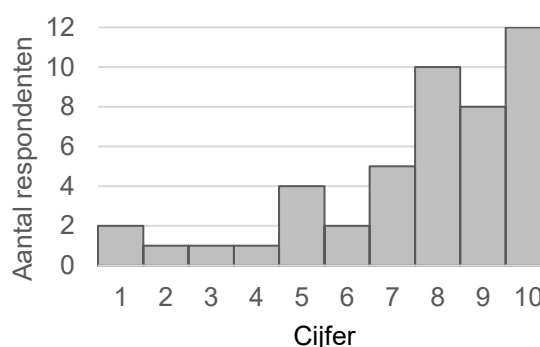
5.1.3 De beoordeling en verbeterpunten van de indiener

Ook is de indiener gevraagd om met een rapportcijfer aan te geven in welke mate hij of zij tevreden is met het antwoord en de reactietermijn van de gemeente. Gemiddeld beoordelen de indieners die een reactie hebben ontvangen op hun vraag deze reactie met een 7,3 (Figuur 6). Zij beoordelen de termijn waarbinnen zij deze reactie hebben ontvangen met een 7,6 (Figuur 7).

Figuur 6: Bent u tevreden met het antwoord dat u kreeg?

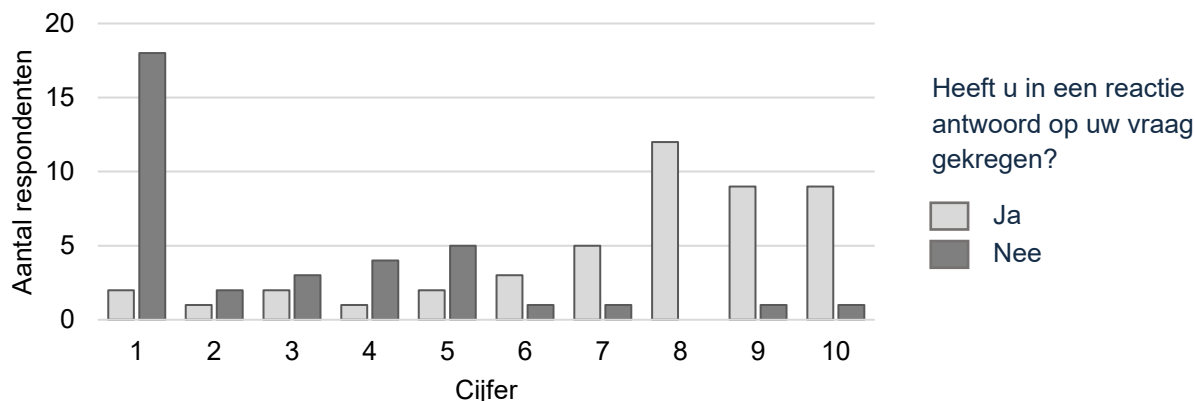


Figuur 7: Bent u tevreden over de termijn waarbinnen u een reactie kreeg?



Zoals opgemerkt zijn bovenstaande vragen alleen gesteld aan de indieners die een reactie hebben ontvangen. Als algemene beoordelvingsvraag is de vraag aan iedere indiener voorgelegd welk cijfer hij of zij de afhandeling van zijn of haar vraag geeft. In Figuur 8 is het resultaat hiervan opgenomen. Zonder onderscheid te maken tussen de groep die wel en de groep die geen antwoord heeft gekregen, zou de afhandeling van de algemene vragen gemiddeld een 5,5 krijgen. Bepalend voor het cijfer dat de respondent aan de gemeente geeft, is echter of hij of zij een reactie op zijn of haar vraag heeft ontvangen. De groep die een antwoord heeft gekregen beoordeelt de afhandeling hiervan gemiddeld met een 7,5, terwijl de groep die geen antwoord heeft gekregen de afhandeling gemiddeld met een 2,9 beoordeelt.

Figuur 8: Welk cijfer geeft u de afhandeling van uw vraag?



Aan het einde van de vragenlijst is de indieners de mogelijkheid gegeven om verbeterpunten aan de gemeente door te geven en overige opmerkingen achter te laten. Hierbij kunnen we onderscheid

maken tussen een eerste groep die de afhandeling van hun vraag een onvoldoende geeft (cijfer tussen 1-5) en een tweede groep die de afhandeling een voldoende (cijfer tussen 6-10) geeft.

De eerste groep

We kunnen de eerste groep, die de afhandeling met een onvoldoende beoordeelt, onderverdelen in de 32 indieners die geen reactie hebben ontvangen en de 8 indieners die wel een reactie hebben ontvangen. De indieners die geen reactie hebben ontvangen uitten nadrukkelijk hun onvrede hierover. Omdat zij een vraag hebben gesteld, verwachten zij hierop een antwoord te krijgen. Als dit antwoord uitblijft, lokt dit frustratie en onvrede uit bij de indiener. Verschillende indieners geven aan meermaals contact met de gemeente te hebben gezocht, maar zonder succes.

De indieners die wel een reactie ontvangen, maar de afhandeling hiervan toch een onvoldoende geven, doen dit om verschillende redenen. Sommige indieners zijn ontevreden over de lange wachttijd. Andere indieners vinden dat de gemeente te weinig begrip toont voor hun persoonlijke situatie en zich hierin meer moet verplaatsen. Deze groep wil dat de gemeente actiever met hun meedenkt, desnoods via de telefoon.

De tweede groep

In de tweede groep, die de afhandeling met een voldoende beoordeelt, heeft een grote meerderheid (40 indieners wel en 4 niet) een reactie ontvangen. Bij deze groep is de toon overwegend positief. Enkele indieners willen de gemeente danken voor het snelle antwoord en geven aan dat de gemeente het goed geregeld heeft, ook in vergelijking met andere gemeenten. Deze groep geeft de gemeente in vergelijking met de eerste groep minder verbeterpunten mee.

Toch geven enkele indieners aan dat de gemeente beter moet doorvragen naar hun situatie. Verschillende indieners vinden dat de gemeente niet (serieus) genoeg ingaat op de informatie die zij hebben verstrekt.

6. Contact met raadsleden en wethouders

In de voorgaande hoofdstukken hebben wij de formele kanalen besproken waar inwoners gebruik van kunnen maken om in contact te komen met de gemeente. Vragen van inwoners kunnen echter ook aan raadsleden en wethouders worden gesteld. Als inwoners deze informele route bewandelen, heeft de gemeente minder grip op de afhandeling van een vraag.

Uit de vragenlijst blijkt ook dat er een groep inwoners bestaat die ontevreden is over de afhandeling van hun vraag aan de gemeente. Ook zijn er inwoners die wél een reactie ontvangen, maar ontevreden zijn met de reactie aangezien deze ongunstig uitvalt. In beide gevallen kan dit aanleiding voor inwoners geven om een raads- of collegelid hierop aan te spreken. Het college geeft aan dat inwoners teleurgesteld kunnen raken als hun verzoek niet wordt ingewilligd, maar geven tegelijkertijd aan dat dit ook in andere gemeenten gebeurt.

Ambities van de raad

De gemeenteraad van Dijk en Waard vindt dienstverlening, waaronder de afhandeling van vragen, een belangrijk thema. Dit blijkt uit een motie uit 2022¹⁰, waarin de raad constateert dat inwoners of ondernemers lang moeten wachten op een antwoord wanneer zij een klacht indienen of soms zelfs helemaal geen antwoord krijgen. De raad geeft in de motie aan dat inwoners een betrouwbare en begripvolle gemeente verwachten die eenvoudig communiceert. De raad benadrukt dat goede dienstverlening, waarbij de gemeente zich toegankelijk en benaderbaar opstelt, zorgt voor een betrouwbare overheid. Ook stelt de raad dat goede dienstverlening de afstand tussen de politiek en inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties verkleint. De motie was aanleiding voor een gesprekstafel met het college, waarin de raad werd geïnformeerd over het dienstverleningsprogramma en de status van de bijbehorende inspanningen.

Ambities van het college

Het college hecht er waarde aan om de keuzes uit te leggen die het maakt. Zo kan een melding over het groen in de gemeente niet altijd direct worden opgepakt, omdat de onderhoudsactiviteiten van deze groenruimte enkel periodiek worden uitgevoerd. Daarnaast kan de gemeente er ook bewust voor kiezen om bepaald groen niet te maaien of te snoeien met het oog op biodiversiteit.

Tegelijkertijd bestaat er op bestuurlijk niveau niet altijd een volledig overzicht over de openstaande klachten. Het college is momenteel bezig om meer grip te krijgen op deze openstaande klachten. Verder wil het college kijken naar de uitspraken van de bezwaarcommissie van de gemeente om na te gaan of bepaalde procedures structureel verbeterd kunnen worden.

¹⁰ <https://dijkenwaard.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/72b47bfe-d701-4e84-a2c1-49f8ba8d3cd6?documentId=3c3b2fc4-e957-47ce-a655-cd8b834b9e05&agendaltemId=be8adc2c-e5ee-4c7c-807d-524468e24c96>

7. Beantwoording onderzoeksvragen

In dit laatste hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord. Daarnaast worden de bevindingen gespiegeld aan het normenkader. Dit levert een eindoordeel op over de afhandeling van vragen gericht aan de gemeente Dijk en Waard.

1) Hoe zijn de processen in relatie tot de afhandeling van algemene vragen binnen de ambtelijke organisatie ingericht?

➤ *Binnen welke termijn worden algemene vragen afgehandeld?*

De algemene afhandelingstermijn voor contactverzoeken is doorgaans 48 uur, zoals het terugbellen van inwoners die een vraag hebben gesteld. Sommige vragen vereisen om nader onderzoek of om interne afstemming. Voor vragen die via contactformulieren binnenkomen, geldt een formele behandeltermijn van vijf dagen. Bij de overschrijding van deze termijn zijn er geen directe consequenties, behalve dat managers via een dashboard de openstaande zaken kunnen monitoren en hier eventueel actie op kunnen ondernemen. Hierop wordt in wisselende mate gestuurd: sommige afdelingsmanagers houden de afhandelingstermijn in de gaten, andere managers hebben hier minder zicht op. Daarnaast zijn er specifieke afhandeltermijnen voor Meldingen Openbare Ruimte (MOR). Voor openbare verlichting geldt een termijn van één week, spoedgevallen moeten binnen één werkdag opgelost worden.

➤ *Wordt er een ontvangstbevestiging gestuurd waarin wordt aangegeven binnen welke termijn er contact wordt opgenomen en met wie contact kan worden opgenomen bij vragen?*

Bij het gebruik van een algemeen contactformulier ontvangt het overgrote deel van de indieners een automatische ontvangstbevestiging. In ongeveer 60 procent van de gevallen wordt hierin aangegeven binnen welke termijn er contact kan worden opgenomen en met wie contact kan worden opgenomen bij vragen.

Bij meldingen die via Fixi worden gedaan ontvangt de indiener notificaties als de melding in behandeling is genomen en als deze is afgehandeld. De communicatie is hier standaard, maar het is afhankelijk van de behandelaar of er nog aanvullende informatie wordt gegeven. Bij anonieme meldingen kan geen persoonlijke follow-up plaatsvinden, waardoor de indiener alleen algemene meldingen kan zien.

➤ *Wordt de indiener op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de vraag?*

35 Procent van de indieners wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de vraag, de overige 65 procent wordt hierover niet op de hoogte gehouden.

➤ *Wordt er uiteindelijk een reactie verzonden?*

56 procent van de indieners heeft een reactie ontvangen, voor 44 procent van de indieners is dit niet het geval.

➤ *Wordt er in de reactie aangegeven wat de indiener kan doen als hij of zij het niet eens is met de reactie?*

Bij 57 procent van de indieners is aangegeven wat hij of zij kan doen als hij of zij het niet eens is met de reactie, bij de overige 43 procent is dit niet het geval.

- Wanneer beschouwt de gemeente berichten als behandeld, en zo niet, wat is de reden daarvoor?

In de meeste gevallen wordt er een reactie verzonden. Echter kan het voorkomen dat een zaak als afgehandeld wordt geregistreerd in het zaaksysteem zonder dat er een daadwerkelijke reactie naar de indiener is gegaan. Dit kan omgekeerd ook het geval zijn: een reactie kan worden gegeven zonder dat de zaak in het systeem als afgehandeld wordt gemarkeerd.

Bij Fixi-meldingen worden standaardberichten verzonden wanneer de melding is afgehandeld, maar of er aanvullende informatie of toelichting wordt gegeven, hangt af van de individuele behandelaar. Bij anonieme meldingen kan geen verdere communicatie plaatsvinden buiten de algemene afhandelingsmeldingen.

2) Welke verbeteringen kan de ambtelijke organisatie doorvoeren om algemene vragen beter te kunnen afhandelen?

- Verbeter het toewijzingsproces van algemene vragen aan een betrokken vakambtenaar. Voorkom dat algemene vragen tussen wal en schip landen door duidelijk te maken wie welke vraag afhandelt;
- Maak duidelijke afspraken over wat in een ontvangstbevestiging wordt gemeld aangaande afhandelingstermijn, contactpersoon etc. en monitor deze afspraken.
- Stimuleer het gebruik van dashboards onder leidinggevendenden. Het gebruik van dashboards biedt inzicht in openstaande algemene vragen, overige zaken en overschrijdingen van de afhandeltermijnen. Dit kan managers helpen om proactief te sturen op tijdige afhandeling;
- Licht het college periodiek in over de mate waarin KPI's (aantallen vragen, tevredenheid, afhandelingstermijnen) worden gehaald;
- Maak de Meldingen Openbare Ruimte (via Fixi) integraal onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening. Focus hierbij op uniforme KPI's en de reductie van oneigenlijke meldingen.
- Stimuleer het goede gebruik van Fixi, zodat het aantal onduidelijke en oneigenlijke meldingen worden verminderd.

3) Wordt de raad geïnformeerd over het beleid dat de gemeente voert in relatie tot het afhandelen van algemene vragen?

- In oktober/november 2021 heeft het college de visie op dienstverlening met de raad gedeeld. De raad heeft deze visie in 2023 opnieuw ontvangen in het kader van een gesprekstafel¹¹ over de motie (2022) die oproept tot betere dienstverlening. In deze sessie is de raad geïnformeerd over de opzet van het dienstverleningsprogramma en de status van de bijbehorende inspanningen.
- De raad wordt geïnformeerd over de visie op dienstverlening, het beleid dat de gemeente binnen dit domein voert en de bijbehorende inspanningen. De raad wordt niet specifiek geïnformeerd over de afhandelingstermijn en de overschrijding daarvan. Dit geldt niet alleen voor algemene vragen, maar ook voor andere specifieke vragen..

¹¹ <https://dijkenwaard.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Index/72b47bfe-d701-4e84-a2c1-49f8ba8d3cd6#be8adc2c-e5ee-4c7c-807d-524468e24c96>

4) Is de raad in staat zijn sturende, controlerende en volksvertegenwoordigende verantwoordelijkheden met betrekking tot het afhandelen van algemene vragen waar te maken?

De raad is goed in staat zijn sturende en volksvertegenwoordigende rol waar te maken. De afhandeling van (algemene) vragen, maar ook van klachten is wel een onderwerp dat leeft binnen de raad. Uit de motie (2022) blijkt dat raadsleden constateren dat inwoners klachten indienen als zij geen antwoord van de gemeente ontvangen of hier te lang op moeten wachten. De raad geeft aan een goede dienstverlening van groot belang voor de gemeente te vinden.¹² De raad is betrokken bij de visie op dienstverlening en de vertaling van deze visie in een concreet programma.

De raad is niet goed in staat zijn controlerende verantwoordelijkheden waar te maken. Over de voortgang van de uitvoering en de mate waarin de ambtelijke organisatie (algemene) vragen afhandelt binnen de kaders die daarvoor zijn gesteld, wordt de raad onvoldoende geïnformeerd.

¹² <https://dijkenwaard.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/72b47bfe-d701-4e84-a2c1-49f8ba8d3cd6?documentId=3c3b2fc4-e957-47ce-a655-cd8b834b9e05&agendaItemId=be8adc2c-e5ee-4c7c-807d-524468e24c96>

Bijlage A Geïnterviewde personen

Rol of functie

Applicatiebeheerder Fixi
Beheerder openbare verlichting
Beleidsadviseur Publiekszaken
Functioneel zaaksysteembeheerder
Interim Afdelingshoofd sociaal domein
Medewerker KCC
Medewerkers Informatisering
Ondersteuner Stadsbedrijf
Strategisch adviseur Team Communicatie
Strategisch adviseur Team Dienstverlening
Teamleider bedrijfsbureau sociaal domein
Wethouder Financiën en Economie

Bijlage B Bestudeerde documentatie

Naam

Cliëntervaringsonderzoeken sociaal domein
Coalitieakkoord 2022
Collegeprogramma 2022-2026
Communicatie canvas 2024
Contentwijzer
Doelen-inspanningen-netwerk uitvoeringsplan 2023
Handboek informatiebeheer
Overzicht online kanalen
Usability onderzoek 2023
Visie op dienstverlening

Bijlage C Status inspanningen programma dienstverlening

Noot: 'de lijn' verwijst naar de vakafdeling binnen de ambtelijke organisatie

#	Inspanningen	Status
1	Aanvragen rijbewijs thuis digitaal opstarten	overgedragen aan de lijn
2	Doorontwikkeling i-Burgerzaken	overgedragen aan de lijn
3	Invoeren stembureau app	overgedragen aan de lijn
4	Invoeren Roosterapplicatie	overgedragen aan de lijn
5	Inzet PIP / Overheid.nl / Lopende zaken	in ontwikkeling in de lijn
6	Evaluatie bezorgen reisdocumenten	in ontwikkeling in de lijn
7	Verordening Signal Digital Gateway fase 2	in ontwikkeling in de lijn
8	Onderzoek Chat	in ontwikkeling in de lijn
9	Onderzoek Beeldbellen	in ontwikkeling in de lijn
10	Direct Duidelijk Dijk en Waard	in ontwikkeling in de lijn
11	Digitale toegankelijkheid onderzoeken	in ontwikkeling in de lijn
12	Bereikbaar Dijk en Waard	in ontwikkeling in de lijn
13	Dashboard Dienstverlening	in ontwikkeling in de lijn
14	Klantcontactregistratie balie en telefonie	in ontwikkeling in de lijn
15	1-meting telefonische bereikbaarheid	in ontwikkeling in de lijn
16	Site-improve fase 2	in ontwikkeling in de lijn
17	Klantonderzoeken	in ontwikkeling in de lijn
18	Gastvrij Dijk en Waard incl. klantreizen	on-hold
19	Advies online team Dienstverlening	ontwikkeling afgerond in programma en overgedragen aan de lijn
20	Doorontwikkeling webcare	ontwikkeling afgerond in programma en overgedragen aan de lijn