

Beantwoording vragen voorafgaand aan de raadscommissie

Zaaknummer	Z-23-482395
Documentnummer	DOC-24-800790
Naam commissielid	R. Mensink
Fractie	Hart voor Medemblik
Onderwerp	Commissievragen HvM raadsce. 29-2 agendapunt 9.1 Startnotitie visie op Dienstverlening en notitie Kernwaarden Dienstverlening 2024-2028
Datum waarop de vraag is gesteld	22 februari 2024

Beantwoording uiterlijk woensdag 15:00 uur voorafgaand aan de commissievergadering.

Portefeuillehouder	Michiel Pijl
Afdeling	Bedrijfsvoering

Inleiding

Bedankt voor de startnotitie visie op dienstverlening en notitie kernwaarden dienstverlening. U wilt uw raad in het proces betrekken en in staat stellen haar kaderstellende rol te vervullen. Dit brengt ons tot onderstaande vragen:

1.	1. Wat zijn de (belangrijkste) verschillen ten opzichte van huidige visie op dienstverlening? A. Termijn om klachten af te handelen? B. Termijn om op vragen te antwoorden? C. En verder...
antwoord	De nieuwe visie op dienstverlening beoogt een aantal dingen die vernieuwend zijn ten opzichte van de huidige koers: - We willen meer transparantie aan de inwoners geven over en wat een inwoner mag verwachten van ons qua doorlooptijden en kwaliteit (aan de hand van servicenormen) en duidelijk communiceren wat wij van de inwoners nodig hebben om kwaliteit op onze dienstverlening te kunnen leveren;., - We willen begrijpelijker communiceren volgens landelijke standaarden die zijn afgestemd op o.a. laaggeletterde inwoners, inwoners met een visuele beperking etc.. - De nieuwe visie op dienstverlening sluit ook aan bij de huidige ontwikkelingen rondom burgerparticipatie en heeft als doel inwoners actief te betrekken en mee te laten denken in mogelijkheden. In bovenstaande zit inbegrepen dat we als gemeente meer inzicht krijgen in hoe we presteren op het afhandelen van klachten en het beantwoorden van vragen. Op basis van deze inzichten en aan de hand van de servicenormen kunnen we gerichte verbeteracties uitzetten.
2.	Hoe vaak verwacht u een klanttevredenheidsonderzoek (toetsing theorie/praktijk) uit te voeren?



Antwoord	In de huidige situatie wordt er op diverse kanalen een continu klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Iedereen die via de telefoon, online aanvraag, chat, en whatsapp een product of dienst afneemt, krijgt de vraag of ze willen meewerken aan een klanttevredenheidsonderzoek. De continumeting zal worden uitgebreid naar product specifieke metingen
3.	De visie op dienstverlening beslaat de periode 2024-2028. Vaststellen raad Q4 2024. Wanneer gaan onze inwoners er in de praktijk iets van merken? Kunnen bepaalde onderdelen lopende het proces ingevoerd worden? (waarom wachten als het eventueel eerder kan?) Als voorbeeld het onderzoek van de rekenkamer over de klachtenbehandeling van vorig jaar december.
Antwoord	De dienstverlening wordt onder deze visie niet van 0 af aan opnieuw opgebouwd. Zodra de raad de kernwaarden vaststelt, gaan we aan de slag om de kernwaarden met teamleiders en adviseurs te delen. Dit zorgt ervoor dat bestaand dienstverlening op basis van de kernwaarden verbeterd wordt. We kunnen hier nu niet concrete voorbeelden van geven, maar we wachten niet tot eind 2024 om de dienstverlening te gaan verbeteren. Concrete voorbeelden die we wel kunnen geven zijn: - De dienstverlening van de chatfunctie op de website wordt verbeterd, onder andere door de inzet van onze nieuwe chatbot. Deze helpt inwoners beter om via de website antwoord te krijgen op minder complexe vragen. - We gaan in 2024 aan de slag om dienstverlening die voortkomt uit de Fixi-meldingen in kaart te brengen en deze naar het niveau van een 8 (als beoordeling van de inwoner te krijgen); - We willen vanaf 2024 onze eigen website toegankelijk maken op B1 niveau;
4.	Valt het verbeteren van de website ook onder het verbeteren van de dienstverlening?
Antwoord	Ja de website is een eerstelijns klantencontact kanaal. Het verbeteren van de website en de toegankelijkheid is project welke onderdeel wordt van het programma. Dienstverlening
5.	Blijft de gemeentegids digitaal beschikbaar? Op de gemeente website en/of op het in ontwikkeling zijnde nieuwe platform Medekernen?
Antwoord	Magazine Medemblik is van Akse media, die dit zelfstandig beheert. Wij hebben geen invloed op het voortbestaan van dit magazine. Op onze website staat momenteel een verwijzing naar dit magazine, wij hebben niet de intentie deze verwijzing te verwijderen zolang het magazine bestaat.
6.	We hebben een paar maanden geleden mensen gesproken die niet in staat waren om naar het gemeentehuis te gaan en ook geen computer hebben. Als ze dan voor hulp naar het stadhuis bellen krijgen ze te horen dat ze daar maar naartoe moeten komen of het via de pc moeten regelen/laten regelen. Er wordt in het stuk gesproken over de dienstverlening op maat, digitaal, op het stadhuis maar als het nodig is ook aan huis, sinds wanneer bestaat deze mogelijkheid?



Antwoord	De mogelijkheid om bij mensen thuis diensten aan te bieden is product afhankelijk. Met het uitvoeringsprogramma stellen we per productsoort service en kwaliteitsnormen vast, waarbij de mogelijkheid tot thuis diensten wordt opgenomen. Dienstverlening aan huis kent nu al verschillende verschijningsvormen, denk aan de huisbezoeken van medewerkers in het sociaal domein en het thuislaten bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen. Concreet bestaat deze mogelijkheid al en middels het te starten programma op dienstverlening willen bekijken waar het zinvol en rendabel is om deze mogelijkheden uit te breiden in 2025 en verder.
----------	---

