

Beantwoording vragen voorafgaand aan de raadscommissie

Zaaknummer	Z-23-482395
Documentnummer	DOC-24-802162
Naam commissielid	B. Huisman
Fractie	GroenLinks
Onderwerp	Commissievragen GL raadscie. 29-2 agendapunt 9.1 Startnotitie visie op Dienstverlening en notitie Kernwaarden Dienstverlening 2024-2028
Datum waarop de vraag is gesteld	26 februari 2024
Beantwoording uiterlijk woensdag 15:00 uur voorafgaand aan de commissievergadering.	
Portefeuillehouder	Michiel Pijl
Afdeling	Bedrijfsvoering

Bij het grootste deel van de klachten die wij als raadsleden van inwoners krijgen, blijkt overdracht tussen zowel collega's en afdelingen, als tussen projectleiders en opvolgers, een oorzaak. (Tweede sporthal Wognum: niks bleek overgedragen te zijn, konden weer opnieuw beginnen. Parkeeroverlast Molenwurf: contactpersoon werkt niet meer bij de gemeente, hele dossier werd niet meer opgepakt)

1.	Deelt u deze analyse dat in de gevallen van klachten, dit vaak een oorzaak is?
antwoord	Deze analyse delen wij deels. De beschreven overdrachtmomenten zijn in sommige gevallen de oorzaak van klachten. Er zijn meerdere oorzaken die tot klachten leiden en of overdrachtmomenten vaak of vaker voor klachten zorgen dan andere oorzaken, kunnen wij niet uit onze cijfers halen. Wel nemen wij de oorzaken van klachten serieus en streven we er naar om zo min mogelijk klachten te hebben. Het voorkomen van klachten voortkomend uit overdrachtmomenten is een doel van de visie op dienstverlening.
2.	Is er al over nagedacht hoe dit te voorkomen? Het stuk gaat nog niet over de uitvoering maar is een start notitie, naar ons idee zou dit probleem wel geadresseerd moeten worden, om zo in de uitvoeringsfase meegenomen te worden.
Antwoord	Afhandelen van klachten is een productsoort van de gemeente. In het uitvoeringsprogramma stellen we per productsoort service- en kwaliteitsnormen op. Wij stellen voor dat de afhandeling klachten en het inzetten op zo min mogelijk klachten op deze manier meegenomen wordt in de uitvoeringsfase.
3.	Toch alvast vooruitkijkend naar die volgende fase: is er al eens gekeken naar de mogelijkheden voor zogenaamde ticket systemen? We lezen namelijk dat het de ambitie is om meer vast te leggen, als dit in dossiers en tickets gebeurt die kunnen worden overgedragen inclusief alle voorgaande informatie, maar ook inzichtelijk zijn voor de inwoner/ondernemer/organisatie met wie wordt samengewerkt, is er voor alle partijen beter inzicht in de status, en kan er op management niveau ook beter gestuurd worden op tickets en dossiers waar de laatste actie te lang geleden is.



Antwoord	Er is nog geen besluit om op deze manier te gaan werken. Bij de aanschaf van een nieuw zaaksysteem nemen we deze suggestie zeker mee, omdat dit in onze ogen past bij een eigentijdse manier van werken.
----------	--

