

Gemeenteraad van Nijkerk
Postbus 1000
3860 BA NIJKERK

Uw brief van	12 april 2019	Ons kenmerk	47050
Uw kenmerk		Bijlage	
Datum	7 mei 2019	Behandeld door	A. Smit
Onderwerp	kwaliteit van de afhandeling van vragen, klachten, initiatieven en/of suggesties	Team	Kwaliteit Dienstverlening

Geachte mevrouw Doornhof-Molenaar,

Op grond van artikel 33 van het Reglement van Orde van de gemeenteraad heeft de fractie van CDA op 12 april 2019 vragen gesteld over de kwaliteit van de afhandeling van vragen, klachten, initiatieven en/of suggesties van onze inwoners door de gemeente. Middels deze brief krijgt u een reactie op de gestelde vragen.

Inhoudelijke beantwoording van de vragen

1. *Is het college op de hoogte dat veel inwoners ontevreden zijn over de afwikkeling van hun vragen, suggesties, klachten, en initiatieven?*

Ook het college ontvangt signalen dat inwoners en bedrijven niet altijd tevreden zijn met de dienstverlening die zij krijgen vanuit de gemeente. Dit is ook in lijn met de uitkomsten van WaarStaatJeGemeente en de ondernemersenquête. Bij de formele klachten zien we dit beeld nog niet terug. De gemeente registreert per jaar meer dan 10.000 inkomende zaken in het zaakstelsel, verwerkt ongeveer 49.000 telefoontjes via het callcenter en ontvangt ruim 30.000 mensen aan de balie. Op dit totaal zijn in 2018 57 klachten geregistreerd, in 2019 tot nu toe 11. In 2018 gingen acht klachten over niet of niet tijdig reageren op vragen/meldingen van inwoners. In 2019 zijn er op dit moment zeven klachten over het niet of niet tijdig reageren.

2. *Deelt het college met de CDA-fractie het standpunt dat de beantwoording naar onze inwoners vanuit de gemeente naar een hoger niveau zou moeten en kunnen?*

Het college is het met u eens dat het beter kan en moet en heeft hier actief aandacht voor (zie beantwoording vragen 3, 4 en 5). Daarnaast is het college voornemens om bij de VJN voorstellen te doen om de dienstverlening te verbeteren.

3. *Kan het college aangeven welke maatregelen er zijn genomen na de behandeling van de begroting en het uitvoeringsprogramma om verbeteringen te realiseren?*

In lijn met de beantwoording tijdens de begroting en in lijn met het uitvoeringsprogramma, wordt intern een gerichte analyse van de bereikbaarheid van de organisatie uitgevoerd. De analyse heeft niet alleen betrekking op de directe bereikbaarheid via telefoon, e-mail en baliebezoek, maar ook de follow-up van vragen door inhoudelijk deskundige medewerkers. Deze analyse dient als hernieuwd ijkpunt voor de monitoring. Ook is een nieuw zaakstelsel ingericht (Djuma). Nu de technische implementatie is afgerond, worden de bij de begroting beschikbaar gestelde middelen ingezet om zaakgericht werken ook beter in de werkprocessen te borgen. Hierdoor worden meer producten en diensten zichtbaar in het zaakstelsel en daardoor voorzien van signalering. Tot slot is de bereikbaarheid als casus meegenomen bij de organisatieanalyse, waarover wij u binnenkort nader informeren.

4. *Welke procedures en protocollen worden op dit moment gehanteerd bij het beantwoorden van vragen en verzoeken van onze inwoners. Denk daarbij aan standaarden zoals de termijn en de wijze van beantwoorden?*

Vragen en verzoeken komen via verschillende kanalen bij de gemeente binnen. We streven er naar om de vragen en verzoeken zo veel als mogelijk in één keer af te handelen. Als bij de directe afhandeling meerdere medewerkers betrokken zijn, hanteren we het principe van de warme overdracht. Als direct afhandelen niet mogelijk, of er een actie vanuit de gemeente wordt verwacht, dan wordt de vraag of het verzoek in het zaakstelsel geregistreerd en komt in de werkvoorraad van de behandelend ambtenaar. De servicenormen die wij hierbij hanteren zijn opgenomen in ons kwaliteitshandvest. Dit kunt u inzien via onze website.

5. *Vanuit alle teams is er communicatie met onze inwoners. Op welke manier kan en wil het college aandacht geven aan de communicatie met onze inwoners door de medewerkers van de gemeente.*

In het uitvoeringsprogramma heeft het college aangegeven op welke wijze we met onze inwoners willen communiceren: vroegtijdig, laagdrempelig, uitnodigend en duidelijk. Om dit concreet te maken bereidt het college een actualisatie van het Dienstverleningsconcept voor, zodat dit past bij deze wijze van communiceren en aansluit bij de eisen van deze tijd. Dit Dienstverleningsconcept dient als kader voor onze dienstverlening en voor maatwerk aanpassingen in de werkwijze, afhankelijk van de aard van de dienstverlening waar het om gaat. Dit proces zien wij als aanzet tot een stapsgewijze verbetering die wij volgen op basis van de nulmeting en de daaropvolgende monitoring.

6. *Kan het college aangeven welke maatregelen op korte termijn genomen kunnen worden om de snelheid van reageren en de tevredenheid te verhogen?*

De interne analyse van de bereikbaarheid biedt een handvat om met de betreffende organisatieonderdelen in gesprek te gaan om met gerichte maatregelen de kwaliteit van het klantcontact te verbeteren.

Hoogachtend,

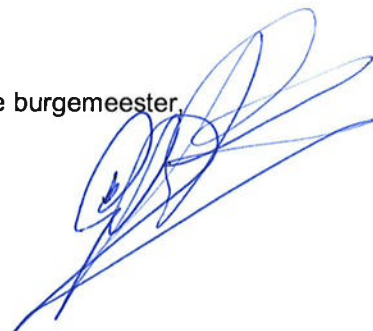
Burgemeester en wethouders van Nijkerk,

De secretaris,

De burgemeester,



de heer G. van Beek



de heer mr. drs. G.D. Renkema