

Fractie SP

T.a.v. van mevrouw Marie Therese Janssen

Uitstroom 17

5345 RX Oss

E-mail gemeente@oss.nl

www.oss.nl

Postbus 5

5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de
datum van deze brief en
ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
12 mei 2015			
Onderwerp			Aantal bijlagen
Artikel 41 vragen van de fractie SP over score TV programma Kassa van 11-04-2015			--

Geachte mevrouw Janssen,

U hebt het college op 12 april 2015 artikel 41 vragen gesteld. Deze vragen gaan over het tv-programma Kassa, die samen met onderzoeksbureau Store Support een onderzoek heeft gedaan naar de dienstverlening bij gemeenten sinds de zorgtransities. In deze brief beantwoorden wij uw vragen puntsgewijs.

Vraag 1

Herkent de wethouder de uitslagen van het onderzoek?

Antwoord

Er is onder andere gescoord op aanvang en inlevingsvermogen, op inhoudelijk antwoord en op beleving van de interviewer. Op beide items scoort de gemeente Oss voldoende. Voor het beantwoorden van e-mails zelfs ruim voldoende.

Ik ben niet geheel tevreden met de uitkomst van het onderzoek. ik zal dan ook de aanbevelingen uit het onderzoek ter harte nemen en streven naar een hogere score.

De gemeente Oss is één van de 36 gemeenten, die geïnterviewd is en Oss staat op een gedeelde 10^e plaats.

In de TV uitzending zijn de scores genoemd en Oss zou behoren bij de slechtst scorende gemeenten op het beantwoorden van zorgvragen via de telefoon.

Wij hebben bij de VARA het onderliggende rapport opgevraagd. De gemeente is benaderd met 5 mystery calls en 5 mystery e-mails. In gesprekken aan de telefoon scoort de gemeente Oss gemiddeld 6,5. Bij het beantwoorden van e-mail scoort gemeente Oss gemiddeld 8,1.

Zo ja, wat zijn de acties die u gaat ondernemen binnen de gemeente?*Antwoord*

In het rapport wordt een aantal suggesties gegeven. Deze verbetervoorstellen pakken onze medewerkers zeker op.

In de gemeente Oss is begeleiding en coaching van medewerkers binnen de dienstverlening en de WMO een continue proces. Binnen de WMO worden bijvoorbeeld feedback en intervisie trainingen gehouden. Op 1 juni 2015 gaat de nieuwe website live. Hierdoor kunnen we onze inwoners beter van dienst zijn met betrekking tot de informatie voorziening en waar ze terecht kunnen met hun vragen.

Vraag 3**Op welke termijn gaat u intern aan de slag om de geconstateerde zaken te verbeteren?***Antwoord*

Het onderzoeksrapport hebben we 30 april 2015 ontvangen en geeft extra input voor de betrokken leidinggevende. Zij nemen genoemde verbetervoorstellen mee in hun reguliere leer- en ontwikkeltraject van medewerkers.

Vraag 4**Hoe gaat u de inwoners informeren over de eventuele verbeteringen?***Antwoord*

Vanuit de WMO doen wij elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek. Tevens toetsen wij de dienstverlening met Waar Staat Je Gemeente. Bij beide onderzoeken scoren we bij elkaar ruim voldoende. We nemen de bevindingen mee zodat we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Oss.

De secretaris,

De burgemeester,

Drs. M.J.H. van Schaijk

Drs. W.J.L. Buijs-Glaudemans