

RAADSINFORMATIEDOCUMENT GEMEENTE WATERLAND

Nummer : 171-144

Onderwerp : Telefonische dienstverlening en mailbevestiging

Portefeuillehouder : Marian van der Weele

Contact via : Directie & Management Team

Datum : 28 februari 2023

Kennisnemen van

reactie op motie 171-140 telefonische dienstverlening en mailbevestiging d.d 26 januari 2023.

Inleiding

Naar aanleiding van de behandeling van het raadsvoorstel "Plan van aanpak optimalisatie dienstverlening gemeente Waterland" is in de raadsvergadering van 26 januari 2023 de motie "telefonische dienstverlening en mailbevestiging" aangenomen. In deze motie wordt het college verzocht prioriteit te geven aan het op orde brengen van de telefonische bereikbaarheid en het op orde brengen van de mailbevestiging.

Daarbij wordt verzocht de resultaten van deze prioritering zichtbaar en meetbaar te maken voor 1 mei 2023. Door middel van dit raadsinformatiedocument informeren wij uw raad over de wijze waarop wij uitvoering geven aan deze wijze van respons op reacties uit onze samenleving.

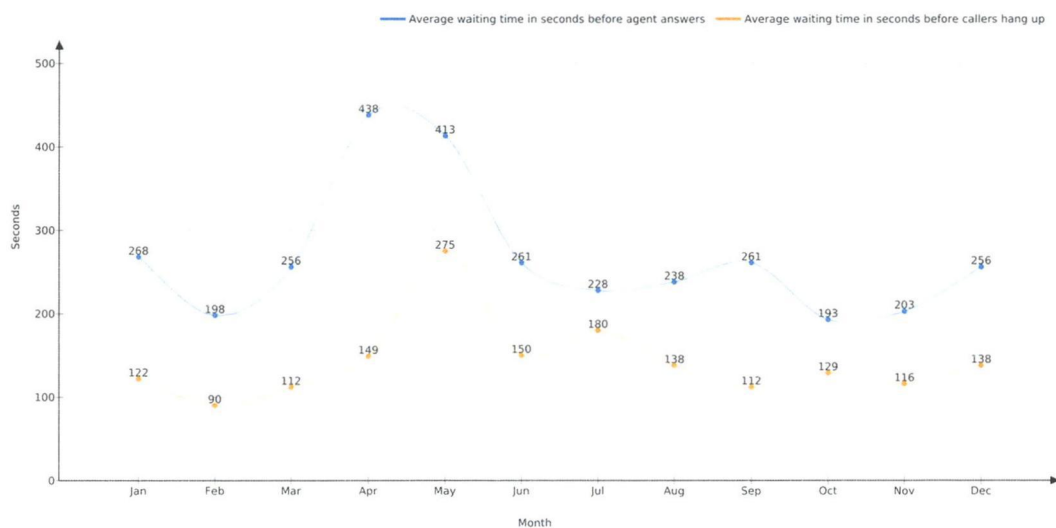
Samenvatting

Telefonische dienstverlening

De organisatie geeft volle aandacht aan de telefonische bereikbaarheid. Met name het voorkomen van wachttijden, het correct doorverbinden en de opvolging van terugbelverzoeken.

In 2022 werd de organisatie geconfronteerd met problemen met de telefonische bereikbaarheid.

Zie hieronder het verloop van de gemiddelde wachttijd (de bovenste lijn) in 2022.



Wat doen we al?

In april 2022 zien we de wachttijden te ver oplopen. Wij hebben toen deze problemen geanalyseerd en een aantal maatregelen genomen. De oorzaken voor de lange wachttijden zijn:

- Onvoldoende telefonische bereikbaarheid op de afdelingen
- storingen van systemen (afsprakensysteem en telefooncentrale)
- grote opgaves die op ons afkomen
- Inwerken nieuw personeel.

Wij hebben deze punten opgepakt. Concreet hebben wij vorig jaar mei de inzet in de eerste lijn aan de telefoon verhoogd. Ook hebben wij het muziekje vervangen door een ingesproken bandje waarin wij de bellen ook attenderen op andere kanalen om bijvoorbeeld een melding openbare ruimte te doen. Daarnaast hebben wij de steeds terugkerende storing in het afsprakensysteem opgelost. En wij hebben de opvang van telefoontjes uit de eerste lijn naar de taakafdelingen onder de aandacht gebracht. Deze acties hebben geleid tot een verlaging van de wachttijd van gemiddeld 7,3 minuten in april/mei 2022 naar gemiddeld 3,9 minuten tussen juni/december 2022.

Wat hebben we nog te doen?

De inzet voor de komende periode is het optimaliseren van de functionaliteit van de telefooncentrale (techniek) en het extra opleiden van de medewerkers zodat het eerste klantcontact eenduidig en nog efficiënter verloopt.

Daarnaast gaan we de wachttijd en het aantal personen in de wachtrij continu inzichtelijk maken voor alle frontoffice medewerkers. Op die manier kan sneller worden bijgesprongen.

Vervolgens gaan we met behulp van een extern bureau werken aan de invoering van een eenduidige manier van responsiviteit op telefonische vragen vanuit de samenleving. Wij maken helder wat de samenleving mag verwachten. Voor dit onderwerp gaan wij een opdracht formuleren om met een gespecialiseerd bureau naar pragmatische oplossingen te zoeken om onze dienstverlening te optimaliseren.

Mailbevestiging

Wat doen we al?

In 2022 zijn acties ondernomen om het proces rondom het versturen van de mailbevestiging te verbeteren. Als een inwoner of ondernemer een bericht stuurt naar een formeel e-mailadres/box ontvangt de afzender standaard een mailbevestiging. Het gaat om de volgende e-mailadressen: gemeente@waterland.nl, bestuurssecretariaat@waterland.nl, sociaaldomein@waterland.nl, ua@waterland.nl (uitkering administratie) en jeugd@waterland.nl

Deze e-mailadressen zijn één van onze kanalen voor het directe contact met onze inwoners. Deze e-mailadressen zijn niet specifiek gekoppeld aan één medewerker. De berichten die binnenkomen worden door meerdere ambtenaren opgepakt en behandeld. Het gebruik van deze e-mailadressen is essentieel zodat we:

- de (aan)vragen op de juiste wijze behandelen en binnen de (wettelijke) termijnen,
- grip krijgen op deze processen en de uitgewisselde informatie en
- het verloop van deze (aan)vragen kunnen bewaken.

Formele vs persoonlijke e-mailadressen

De formele e-mailadressen worden beheerd vanuit het cluster Informatievoorziening. Bij persoonlijke e-mailadressen ligt dit anders. Er zijn wettelijke beperkingen als het gaat om het beheer en de monitoring van aanvragen die binnenkomen op persoonlijke e-mailadressen. Wettelijk gezien mag de werkgever geen toegang hebben tot de mailbox van werknemers. Een consequentie hiervan is dat het daarmee niet mogelijk is inzicht te krijgen in binnenkomende (aan)vragen. Daarmee kan de voortgang van de behandeling van (aan)vragen binnen de wettelijke termijnen niet worden gegarandeerd. Voor het instellen van een mailbevestiging op de persoonlijke mailbox is toegang tot die persoonlijke mailbox nodig. Aangezien dat niet is toegestaan, is het instellen van een mailbevestiging op de persoonlijke mailbox van medewerkers dan ook niet mogelijk.

Het is essentieel dat (aan)vragen binnenkomen via de formele kanalen van gemeente Waterland. Mocht een (aan)vraag toch per abuis binnenkomen op een persoonlijk e-mailadres, dan wordt deze door-
gestuurd naar een formeel e-mailadres. Formele verzoeken die bij een persoonlijk e-mailadres van een
medewerker binnen komen, worden doorgezonden naar het bij het onderwerp van de aanvraag horende
formele e-mailadres. In dit geval ontvangt de afzender een bericht van de medewerker dat de e-mail
doorgestuurd wordt naar een formeel e-mailadres en de reden hiervan.

Wat hebben we nog te doen?

We vinden het belangrijk dat onze inwoners en ondernemers weten hoe de gemeente kan worden
benaderd en wat zij van ons kunnen verwachten. Daarom gaan we dit via onze website en gemeente-
pagina extra onder de aandacht brengen. Hier benoemen we via welke e-mailadressen (maar ook via
welke digitale formulieren) (aan)vragen, maar ook inwoners en ondernemers, bezwaar, beroep en
meldingen kunnen worden ingediend. Dit is ook een verplichting uit de nieuwe Wet modernisering
elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) die op 1 januari 2024 in werking treedt. De implementatie van
deze wet is onder andere onderdeel van het plan van aanpak "Optimalisatie dienstverlening" en is als
project gestart.

Bij de interne communicatie gaan we nogmaals aandacht besteden aan het tijdig en adequaat
behandelen van (aan)vragen. Niet alleen bij binnenkomst van de (aan)vraag, maar ook tijdens het proces
van behandeling. Dit alles om ervoor te zorgen dat onze inwoners en ondernemers optimaal onder-
steund worden in het gebruik van deze kanalen. Deze zorgplicht is tevens onderdeel van de
implementatie van de eerdergenoemde Wmebv.

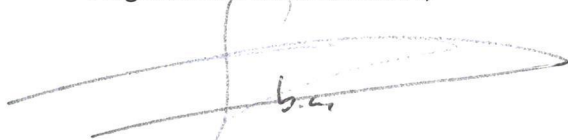
Vervolg

Tijdens de behandeling in de raadsvergadering en ook door het aannemen van de motie "telefonische
dienstverlening en mailbevestiging" voelt het college zich gesterkt om door te pakken bij de optimalisatie
van de dienstverlening. Het college heeft een aangepast plan van aanpak vastgesteld met een aantal
concrete uitvoeringsstappen. Daarbij realiserend dat de druk op de organisatie wel toeneemt om dit plan
voortvarend op te pakken. Wij hebben een opdracht geformuleerd om een gespecialiseerd bureau aan te
kunnen trekken die onze organisatie gaat ondersteunen bij de implementatie van deze uitvoerings-
stappen.

Na selectie van het bureau gaan wij gezamenlijk bekijken welke onderdelen wij zelf kunnen uitvoeren en
welke door het bureau worden uitgevoerd. Het budget dat noodzakelijk is zal lager liggen dan de eerder
gevraagde € 50.000. De dekking hiervoor is aanwezig binnen de begroting.

Voor 1 mei ontvangt de raad een raadsinformatiedocument met de voortgang van de optimalisatie
dienstverlening. Hierin worden ook de resultaten van de prioritering zichtbaar gemaakt en wordt u
geïnformeerd over de opdrachtschrijving voor een gespecialiseerd bureau.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



drs. E.G.H. Dijk MPM
gemeentesecretaris/algemeen directeur



drs. M.C. van der Weele
burgemeester