

Opvattingen van het college of burgemeester ex. artikel 33 Reglement van Orde. De griffie zorgt voor verspreiding. Beantwoording volgt zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 4 weken.

**Naam en fractie:** Mark Marshall, VVD  
**Datum indiening:** 3 februari 2020  
**Datum antwoord:** 3 maart 2020  
**Onderwerp:** Dienstverlening van de gemeente Gooise Meren

### Inleiding

In het coalitieakkoord staat aangegeven dat de gemeente 'klantvriendelijk, dienstverlenend en faciliterend' wil zijn en oplossingsgericht wil zijn in de relatie met inwoners (p.14). Daarnaast staat verder in de programmabegroting 2020-2023 (1.3.3) dat met het Programma Dienstverlening een continue en consistente verbetering van de gemeentelijke dienstverlening wordt geborgd. Onze fractie ontvangt de laatste tijd signalen uit de samenleving dat de gemeentelijke organisatie traag of zelfs niet reageert op mails van inwoners. Daarnaast krijgen wij berichten van inwoners dat zij zich vaak ongehoord voelen als zij bellen naar de gemeente, bijvoorbeeld bij het melden van overlast. Naar aanleiding van deze signalen heeft onze fractie een aantal vragen.

### **Vraag 1**

In hoeverre is (het college) bekend met hetgeen wat in de inleiding wordt geschetst?

### **Antwoord**

De gemeentelijke dienstverlening omvat een breed palet aan producten en diensten. Jaarlijks worden tienduizenden vragen en aanvragen verwerkt, die via de diverse contactkanalen (balie, telefoon, website, post, sociale media) worden ingediend. In algemene zin hebben wij het beeld dat de kwaliteit en tijdigheid van de dienstverlening goed is. Op onderdelen kan echter nog verbetering plaatsvinden. Met het programma Dienstverlening zetten we daar gestructureerd op in. Op dit moment werken wij bijvoorbeeld aan verbetering van het proces burger- en wijkinitiatieven en aan de realisatie van een brede frontoffice. Ook wordt gebouwd aan meer integrale rapportages voor het management over de dienstverlening, die we ingaande dit jaar maandelijks opstellen en nog gaan uitbreiden. Om een beeld hieruit te schetsen zijn in de tabel hierna de prestaties over de maand januari 2020 weergegeven van de belangrijkste contactkanalen en een enkele veelgevraagde diensten.

Contactkanaal of dienst	Aantal	Service­norm	Prestatie <sup>1</sup>
Telefonische bereikbaarheid KCC	6.530 calls	70 % binnen 30 seconden opnemen	69 % <sup>2</sup>
Terugbelverzoeken publieksafdelingen	805	Binnen 2 werkdagen terugbellen	86 %
Vragen aan gemeente (e-formulier)	291	Beantwoording binnen 5 werkdagen	80 %
Meldingen openbare ruimte <sup>3</sup>	378	Terugkoppeling of afhandeling binnen 7 werkdagen	74 % <sup>4</sup>
Melding verhuizing	368	28 dagen	4 dagen
Aanvraag reisdocument	370	Product gereed binnen 5 werkdagen	3 dagen
Aanvraag rijbewijs	561	Product gereed binnen 5 werkdagen	3 dagen
Uittreksel basisregister persoonsgegevens (online)	114	Product gereed binnen 5 werkdagen	1 dag

Uit deze cijfers komt over het algemeen een positief beeld naar voren, waarbij aangetekend wordt dat het nastreven van 100 % scores op sommige onderdelen qua personele inzet zeer kostbaar zou zijn. Daarnaast is het ook wenselijk om bij de meldingen openbare ruimte de registratiemogelijkheden te verbeteren, omdat niet alle meldingen binnen 7 werkdagen opgelost kunnen worden. In dat geval is het beter om ook de tijdige terugkoppeling aan de melder specifiek te kunnen meten.

### **Vraag 2**

Welke termijn hanteert de gemeente bij de beantwoording van mails en telefoontjes van inwoners?

<sup>1</sup> Op basis van (gewogen) gemiddelden.

<sup>2</sup> Gemiddeld over alle calls: 31 s.

<sup>3</sup> Niet zijnde spoedmeldingen.

<sup>4</sup> Totaal in behandeling genomen en afgehandeld: 87 %.

**Antwoord**

Zie beantwoording vraag 1. Bij e-mail hanteren we geen termijnen omdat het daarbij vaak gaat om tweedelijns contacten met individuele medewerkers tijdens de behandelfase. In die fase sturen wij op de afhandeltermijn van het betreffende zaaktype.

**Vraag 3**

Aan welke oplossingsrichtingen denkt het college bij de inleiding geschetste voorbeelden?

**Antwoord**

Met het programma Dienstverlening faciliteren we continue verbetering c.q. innovatie van de dienstverleningsprocessen op het gebied van organisatie, processen, systemen en vaardigheden. Met name de genoemde verbreding van de frontoffice (KCC)

beoogt dat we meer (aan)vragen sneller en in één keer kunnen afhandelen en beter regie kunnen houden op de klantprocessen.

In de programmabegroting 2019-2022 staat dat er in 2018 diverse verbeterlagen zijn doorgevoerd met de organisatie van dienstverlening. Het doel is om klantvragen integraal af te handelen. Er zou gewerkt worden aan een werkwijze om kleine verbeteringen in de dienstverlenende processen snel en efficiënt door te voeren.

**Vraag 4**

Heeft de gemeente deze verbeterlagen ook daadwerkelijk kunnen invoeren? Zo ja, wat zijn de eerste ervaringen? Zo nee, wat is de reden dat dit nog niet gebeurd is?

**Antwoord**

Wij hebben in 2018 en 2019 diverse nuttige verbeteringen aangebracht m.b.t. de website, het telefoonsysteem, de monitoring van contactkanalen en processen zoals belastingen, parkeervergunningen, wmo-aanvragen en startersleningen. Daarbij ging het om verbetering van de informatievoorziening, verbeteringen van de (interne) bereikbaarheid en/of kortere doorlooptijden.

**Vraag 5**

De gemeente heeft eerder ook aangegeven te gaan werken met een nieuw klantvolgsysteem. Wat is de status van dit systeem?

**Antwoord**

In 2019 zijn we begonnen met het ontwerp van het bredere klantcontactcentrum, dat in 2020 grotendeels zijn beslag zal krijgen. Het klopt dat er eerder over een klantvolgsysteem gesproken is. Een weloverwogen keuze voor de ondersteunende software wordt echter bepaald door de definitieve (proces)inrichting van de brede frontoffice en daar zijn we nog mee bezig. De keuze volgt nog.