

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 en Marlène Potjer, VVD
Datum indiening: 6 april 2021
Datum antwoord: 3 mei 2021
Onderwerp: Dienstverlening van de gemeente Gooise Meren

Inleiding

De VVD Gooise Meren heeft in het verleden al regelmatig vragen gesteld over de dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Op eerdere antwoorden is aangegeven dat er gewerkt wordt aan een brede frontoffice. In de begroting van 2021 staat dat de basis verder uitgebouwd wordt door meer gestandaardiseerde vragen en aanvragen van de verschillende backoffices. De laatste tijd ontvangt de VVD weer veel vragen en opmerkingen van inwoners. Regelmatig worden ze van het "kastje naar de muur" gestuurd of moeten ze bij aanvang al zodanig veel vragen beantwoorden dat ze het gevoel hebben hun echte vraag niet meer kwijt te kunnen. Dit geldt voor verschillende kanalen waarop men binnenkomt bij de gemeente, zowel telefonisch, online als via het bestuurssecretariaat. Wij hebben hier een aantal vragen over:

Vraag 1

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

Antwoord

Het college investeert volop in de hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening waarbij de inwoner en ondernemers centraal staan. Daarom wordt momenteel zoals bij u bekend een brede frontoffice ingericht om zoveel mogelijk klant(aan)vragen in het eerste contact met de klant af te handelen en we overzicht en regie hebben op de lopende klantcontacten- en zaken.

Het college herkent zich niet in de situatie die in de inleiding geschetst wordt. Er is het afgelopen jaar geen enkele klacht binnengekomen over van het kastje naar de muur worden gestuurd of het niet kwijt kunnen van vragen.

Alle vragen die telefonisch en online worden gesteld, worden geregistreerd in een zaakstelsel. Dit om de voortgang van beantwoording van de vragen te bewaken. De registratie wordt ook gebruikt om bij vervolcontact met de inwoner te weten wat er bij eerdere contactmomenten besproken is. Voor de registratie in het zaakstelsel wordt altijd de naam, geboortedatum en/of postcode huisnummer uitgevraagd van de inwoner. Naast algemene vragen kan het voorkomen dat een inwoner contact opneemt met een specifieke vraag over de afdelingen USD, BORG of VTH. Dan is soms meer uitvraag nodig om de vraag achter de vraag te kunnen achterhalen voor een goede afhandeling.

Als een inwoner telefonisch contact zoekt met de gemeente, moet de inwoner via een keuzemenu een keuze maken voor welke afdeling hij/ zij een vraag heeft. In de praktijk komt het weleens voor dat er een verkeerde keuze wordt gemaakt en dat de burger dan nog eens naar een andere collega (specialist) wordt doorverbonden. Mogelijk dat dit een "kastje naar de muur" gevoel geeft. Wij monitoren continue wat er gebeurt met het keuzemenu met als doel dit zo optimaal mogelijk in te richten zodat de inwoner direct bij de juiste persoon komt, die zijn/ haar vraag direct kan beantwoorden.

Vraag 2

In eerder beantwoorde vragen van de VVD op 3 maart 2020 is aangegeven dat het bredere contactcentrum in 2020 haar beslag zal krijgen en in de begroting 2021 staat dat de basis gevormd is en hieraan verder gewerkt wordt. Hoeveel is men inmiddels met de invoering en implementatie van dit brede contactcentrum?

Antwoord

De implementatie van het brede contactcentrum is volop aan de gang. De overdracht van taken wordt gefaseerd uitgevoerd. De 1^e lijn vragen van de afdeling Belastingen, Burgerzaken en de WMO-vragen van de afdeling USD worden al zelfstandig door de Frontoffice afgedaan. Momenteel worden Frontofficemedewerkers opgeleid voor de balietaken van Burgerzaken, worden een aantal administratieve 1^e lijn taken van VTH overgebracht naar de Frontoffice en worden medewerkers van de Frontoffice opgeleid voor (aan)vragen van het onderdeel "Inkomen" van de USD. Nadat deze taken verankerd zijn in de Frontoffice zullen nog een aantal 1^e lijn taken van de afdeling USD (jeugd en schuldhulp) en van de afdeling BORG worden overgebracht naar de Frontoffice.

Vraag 3

Leiden de meer gestandaardiseerde vragen en aanvragen aan de voorkant niet tot te veel vragen aan inwoners en ondernemers, waarmee een snelle en adequate beantwoording en afhandeling eerder langer dan korter duurt?

Antwoord

De Frontoffice monitort continue de vragen die door inwoners c.q. ondernemers wordt gesteld. Aan de hand van deze vragen worden vraag-antwoord combinaties (VAC) gemaakt. Deze VAC's worden zoveel mogelijk gestandaardiseerd om het voor de telefoniste gemakkelijker te maken om het juiste antwoord te vinden en de beller dus ook sneller in één keer direct het juiste antwoord krijgt. Per proces/ product is bepaald welke informatie van de inwoner/ ondernemer minimaal nodig is om zijn/ haar (aan)vraag goed te kunnen beantwoorden of in behandeling te nemen zodat in één keer het juiste product of informatie kan worden verstrekt.

Vraag 4

De gemeente zet daarnaast webcare in om actief te luisteren naar en te reageren op online uitingen van verschillende doelgroepen over de gemeente.

- wat zijn de ervaringen hiervan?
- welke doelgroepen onderscheidt de gemeente?
- leidt het actief luisteren en reageren ook tot de gewenste oplossingen?

Antwoord

Momenteel wordt webcare gebruikt om dienstverleningsvragen te beantwoorden. Het gaat hier om vragen die je ook via de telefoon zou kunnen stellen of op de website kan vinden. De ervaring is dat het aantal dienstverleningsvragen toeneemt die worden gesteld via webcare. Het gaat nu om gemiddeld 25 vragen per dag die via Facebook, Twitter, WhatsApp of Instagram binnenkomen. Webcare zien wij, naast de website, telefoon en balie als een extra dienstverleningskanaal.

De interactie via webcare verloopt positief. Mensen die ons via deze kanalen benaderen voelen zich gehoord. Men krijgt snel respons op een vraag. Eventueel wordt de vraag uitgezet in de organisatie waarna we monitoren of de vraag beantwoord wordt of dat de specialist in contact komt met de vraagsteller. Aan de hand van sommige de vragen via webcare, wordt eventueel de website aangepast of wordt het team Communicatie geïnformeerd wat er speelt. Hiermee halen we signalen van 'buiten naar binnen'.

Iedere vraag, melding of klacht wordt via webcare opgepakt en afgehandeld. Net als via de andere dienstverleningskanalen komt het bij webcare ook voor dat we weleens "nee" moeten verkopen en de inwoner of ondernemer niet kunnen helpen.

Vraag 5

In de begroting van 2021 staat het volgende "We verbeteren en/of ontwikkelen managementinformatiesystemen waardoor organisatiebreed betere sturingsinformatie ontstaat over de dienstverleningsprocessen".

- welke verbeteringen heeft de gemeente voor ogen?
- eerder is gezegd dat de gemeente niet gaat werken aan een klantvolgsysteem. In de begroting 2021 staat echter dat men mogelijk managementinformatiesystemen wil ontwikkelen. Aan welke systemen denkt men? En zorgt dit niet voor een "wildgroei" aan managementsystemen waardoor men de effectiviteit en sturing uit het oog verliest? En daarmee dan ook de dienstverlening aan inwoners en ondernemers?

Antwoord

Als managementinformatiesysteem zijn wij nu dashboards aan het ontwikkelen waarmee er continue inzicht is in de dienstverleningsprocessen maar ook andere managementinformatie. Het gaat hier bijvoorbeeld om direct inzicht te hebben in afhandeltijden van vragen en terugbelverzoeken, wachttijden balie en telefonie, werkvoorraden en baliecontacten. Maar ook om direct inzicht te hebben in Financiële zaken of ziekteverzuimcijfers. De dashboards zullen vanuit één applicatie raadpleegbaar zijn en allemaal op dezelfde wijze worden ingericht om geen wildgroei aan managementsystemen te krijgen. Met de dashboards hebben de managers direct inzicht in de feitelijk situatie en kunnen direct bijsturen als zaken of processen niet goed lopen. Een managementinformatiesysteem leidt niet tot het uit het oog verliezen van effectiviteit, het zorgt juist voor inzicht in huidige prestaties zodat de kwaliteit van dienstverlening (en bedrijfsvoering) verder verbeterd kan worden.