

De raadsfractie van het CDA
T.a.v. Mevrouw Beukema

Postadres Postbus 24, 9410 AA Beilen
Telefoon (0593) 53 92 22
Internet www.middendrenthe.nl
E-mail gemeente@middendrenthe.nl

Bezoekadres
Beilen Raadhuisplein 1
ma, di, vr 8.30 – 12.00
wo 8.30 – 16.00
do 8.30 – 20.00
Smilde Hoofdweg 24
ma, do 8.30 – 12.00
Westerbork B.G. van Weezelplein 10
di 8.30 – 12.00

Datum: 3 oktober 2018
Behandeld door: Laura de Jong-Verheijden
Zaaknummer: 1199248
Onderwerp: Beantwoording vragen van inwoners door gemeente

Bijlagen:

Geachte mevrouw Beukema,

Door uw fractie zijn vragen gesteld over de het beantwoorden van vragen van inwoners door de gemeente conform artikel 33. Onderstaand treft u de beantwoording aan.

1. Is er een protocol of zijn er afspraken gemaakt voor beantwoording van brieven en e-mails van inwoners aan de gemeente ?

Ja, er zijn afspraken gemaakt voor beantwoording van brieven en e-mails van inwoners door de gemeente.

2. Als er een protocol is of afspraken zijn, welke termijnen hanteert men dan voor de beantwoording van brieven en e-mails?

Voor brieven wordt een termijn van een week gehanteerd, voor e-mails geldt een termijn van 2 (werk-) dagen.

3. Klopt ons beeld dat deze termijnen niet gehaald worden en zo ja wat gaat men hier aan doen?

Elk kwartaal meten wij de doorlooptijd van de beantwoording van brieven. Daaruit blijkt dat in 87% van de gevallen brieven binnen 14 dagen worden beantwoord. Het klopt dus dat dat niet in 100% van de gevallen gebeurt. Dit heeft onze aandacht en er wordt doorlopend actie ondernomen om dit te verbeteren.

Voor wat betreft beantwoording van e-mails geldt dat dit momenteel nog niet gericht wordt gemeten. Wel is er onlangs onderzoek gedaan door "Wij verdienen beter". Hieruit komt naar voren dat de e-mail door de gemeente Midden-Drenthe binnen 2 dagen wordt beantwoord (www.wijverdienebeter.nl/bereikbaarheid_2018/index.html).



4. Hoe wordt geborgd dat men altijd antwoord krijgt en dat vervolg afspraken nagekomen worden?

De eerste verantwoordelijkheid voor de borging hiervan ligt in de reguliere bedrijfsvoering en is de verantwoordelijkheid van de medewerkers en teams in de organisatie.

Medewerkers en teams beschikken over inzicht in de werkvoorraad en sturen zelf op tijdige reactie en afhandeling. De reactietermijn op vragen van inwoners (waaronder brieven) wordt daarnaast zoals gezegd elk kwartaal gemeten als onderdeel van een set vaste indicatoren waarmee de dienstverlening wordt gemonitord. Op basis van de resultaten die hieruit naar voren komen worden acties ingezet die nodig zijn om verbeteringen te realiseren.

5. Hoe wordt geborgd dat terugbelafspraken nagekomen worden?

Dit wordt gemonitord in de verschillende teams. Daarnaast wordt een keer per jaar een bereikbaarheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek worden gedeeld in de organisatie en daar waar nodig wordt dan een actieplan opgezet om de bereikbaarheid te verbeteren.

Informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Laura de Jong-Verheijden, teamleider gemeentewinkel, te bereiken op maandag tot en met vrijdag via telefoonnummer (0593) 53 92 12 of via het mailadres l.dejong-verheijden@middendrenthe.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe,

de secretaris, de burgemeester.