

Gemeente Midden-Drenthe
t.a.v. De leden van de Raad
Postbus 24
9410 AA BEILEN

Datum: 4 november 2020
Behandeld door: Janneke Beikes-Heidema
Zaaknummer: 1934194
Onderwerp: Dienstverlening

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, wo, vr 8.30 – 16.30
di 8.30 – 14.30
do 8.30 – 20.00
Smilde Elzenlaan 10
ma 8.30 – 12.00

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Bijlagen:
Verzonden op:

Geachte leden van de Raad ,

Inleiding

Op 17 september hebt u de Perspectiefbrief voor het begrotingsjaar 2021 besproken. In deze bespreking heeft u nadrukkelijk en opnieuw aandacht gevraagd voor onze dienstverlening. Te vaak ontvangt u signalen uit de samenleving, van inwoners, ondernemers en ketenpartners, dat onze organisatie het niet goed genoeg doet.

Protocol

Wij hebben u toegezegd voor de behandeling van de begroting een protocol voor de dienstverlening vast te stellen. Met deze brief bieden wij u het Protocol "*Midden-Drenthe zet de klant centraal*" ter informatie aan. Het protocol is als bijlage bij deze brief gevoegd.

Maatregelen

Maar een protocol is slechts papier, als we er geen concrete acties aan verbinden. En we er niet voor zorgen dat we ernaar handelen.

Daarom zet de ambtelijke organisatie de verbetering van de dienstverlening op 1!

Gezamenlijk heeft het management de volgende prioriteiten bepaald:

- Verbeteren van de onze telefonische bereikbaarheid. Per team brengen we onze bereikbaarheid in kaart en nemen maatregelen waar die onvoldoende is. Terugbelverzoeken worden centraal geregistreerd en gemonitord.
- De organisatie neemt alle vragen en meldingen (zaken) binnen de afgesproken termijnen in behandeling. Er blijven geen zaken meer "hangen" in het zaakstelsel zonder verantwoordelijke en zonder terugkoppeling aan onze klanten.



- We reageren binnen 24 uur op meldingen dat we toch niet op tijd gereageerd zouden hebben.

Daarnaast heeft het management afgesproken dat de medewerkers met elkaar meer aandacht hebben voor hun interne dienstverlening. Want we kunnen het als gemeente naar buiten alleen goed doen, als we het binnen goed georganiseerd hebben en medewerkers elkaar feilloos weten te vinden.

Naast deze organisatiebrede inzet op dienstverlening, heeft ieder team aanvullende acties geformuleerd over de verbetering van de eigen dienstverlening. Daarmee draagt ieder team dus zijn steentje bij.

Verder laten dit najaar een meting doen door een externe partij naar onze telefonische bereikbaarheid. Waar nodig zullen we meteen acties ondernemen om die bereikbaarheid te verbeteren. Deze meting zullen we volgend jaar (en daarna jaarlijks) herhalen om te kunnen monitoren hoe we ervoor staan en tijdig te kunnen bijsturen.

Tenslotte zullen we deelnemen aan de burgerpeiling van waarstaatjegemeente.nl. Met deze peiling wordt in beeld gebracht hoe onze gemeente presteert (op verschillende terreinen, maar zeker ook op het gebied van onze dienstverlening) en wordt een vergelijking mogelijk met gemeenten van onze omvang.

Verantwoordingsinformatie

We gaan u eind december dit jaar per brief informeren over de stand van zaken van onze acties ter verbetering van de dienstverlening. Dit blijven we volgend jaar minimaal eens per kwartaal doen. Daarna zullen we rapporteren op kengetallen en prestaties op het terrein van dienstverlening via de reguliere planning&control documenten.

Nieuwe visie op dienstverlening

Tot zover hebben we maatregelen beschreven die we nu al genomen hebben en waarvan we binnen enkele maanden de resultaten verwachten.

Voor de middellange termijn is een actuele visie op onze gemeentelijke dienstverlening nodig.

In het coalitieakkoord zijn een aantal hoofdlijnen benoemd op het gebied van Dienstverlening:

- Mensen staan centraal
- We zijn eerlijk, duidelijk en betrouwbaar
- We staan voor transparante en eigentijdse dienstverlening
- We zijn goed bereikbaar via een veelheid aan kanalen
- We communiceren met inwoners op de manier die bij hén past
- Doorontwikkeling van de digitale dienstverlening naar een hoog niveau is noodzakelijk

Bijlage: protocol

Midden-Drenthe zet de klant centraal

Protocol voor de gemeentelijk dienstverlening

1. Wij communiceren vriendelijk, duidelijk en open
2. Wij zijn transparant; we zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.
Daarbij geldt: afspraak is afspraak!
3. We leveren maatwerk waar dat nodig is.
4. Wij reageren tijdig en adequaat op de vragen van inwoners, ondernemers en ketenpartners.
5. Wij zijn telefonisch uitstekend bereikbaar en zorgen per team voor onderlinge vervanging tijdens vakanties en andere afwezigheid.
6. Op terugbelverzoeken reageren wij binnen 1 werkdag.
7. Emailberichten en meldingen openbare ruimte nemen wij binnen 2 werkdagen na ontvangst in behandeling.
8. Wanneer documenten worden ingeleverd aan de balie van het gemeentehuis, geven wij standaard een ontvangstbevestiging uit. We voegen een kopie aan de zaak toe.
9. Geen antwoord op de vraag? Een melding bij de gemeentewinkel zorgt ervoor dat wij uiterlijk de volgende werkdag terugbellen. Daarvoor is de nieuwe **ANTWOORD**knop op de website te gebruiken (is in ontwikkeling; wordt zo snel als mogelijk is in gebruik genomen)
10. Meten is weten: we gaan vanaf 2020 jaarlijks een onderzoek doen naar onze telefonische bereikbaarheid en we gaan weer periodiek deelnemen aan de klanttevredenheidsmeting van waarstaatjegemeente.nl