

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

Aan de raads- en commissieleden
van de gemeente Midden-Drenthe

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

Datum: 7 december 2020
Behandeld door: Janneke Beikes-Heidema
Zaaknummer: 1934194
Onderwerp: voortgang verbetering dienstverlening

Bijlagen: -

Geachte raads- en commissieleden,

Inleiding

Begin november hebben wij u een brief gestuurd over onze korte termijnacties ter verbetering van de dienstverlening van de gemeentelijke organisatie. Als bijlage was het Protocol “*Midden-Drenthe zet de klant centraal*” bij onze brief gevoegd.

Met deze nieuwe brief informeren wij u over de huidige stand van zaken en de stappen die wij inmiddels hebben gezet.

Maatregelen: dienstverlening organisatiebreed opgepakt

De ambtelijke organisatie heeft de verbetering van de dienstverlening op 1 gezet en 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 van inwoners, ondernemers en ketenpartners dat we niet op tijd gereageerd zouden hebben.

Wat betreft deze drie prioriteiten kunnen wij u allereerst melden dat inmiddels alle terugbelverzoeken die worden gemaakt, centraal worden geregistreerd en worden gemonitord. Belangrijk om te melden: het overgrote deel van deze terugbelverzoeken wordt



nog dezelfde dag afgehandeld, maar in ieder geval binnen 1 werkdag. In een enkel geval is niet tijdig teruggebeld. Daar hebben wij de reden van achterhaald en sturen wij nu actief bij.

Aandachtspunt zijn op dit moment de mobiele telefoons. Deze worden ook rechtstreeks gebeld, waarbij gebruik wordt gemaakt van de voicemail. We zijn aan het onderzoeken hoe de mobiele telefonie aan onze telefooncentrale kan worden gekoppeld, zodat een contact met de gemeentewinkel kan plaatsvinden, in plaats van een doorschakeling naar de voicemail. Of dit technisch haalbaar is, is op dit moment nog niet duidelijk.

Ieder team heeft in beeld gebracht hoe het met de eigen telefonische bereikbaarheid is gesteld. Op basis daarvan zijn en/of worden aanvullende werkafspraken gemaakt binnen de teams en met de gemeentewinkel om de bereikbaarheid te verbeteren.

Tenslotte wordt de komende maanden door verschillende teams samen met de gemeentewinkel geïnvesteerd in het opstellen van veelgestelde vragen en antwoorden. Hierdoor kunnen meer vragen al tijdens het eerste contact door de gemeentewinkel worden beantwoord.

Wat betreft de tweede prioriteit kunnen wij u melden dat wij inmiddels aanvullende werkafspraken voor de afhandeling van vragen en meldingen hebben vastgesteld. Daarnaast hebben wij een inventarisatie gemaakt van openstaande zaken en waar dat nog niet was gebeurd, toegewezen aan een behandelaar. Teamleiders controleren op openstaande vragen en meldingen, om te voorkomen dat zaken “blijven hangen”.

Voor de beantwoording van meldingen dat we toch niet op tijd gereageerd zouden hebben (de derde prioriteit), zijn we bezig met de ontwikkeling van een meldingsknop op de website. Daarnaast is het van belang bij binnenkomst van dergelijke vragen langs andere kanalen alert en snel te reageren. De bewustwording binnen de organisatie op dit punt moet worden vergroot.

Maar: wij vertrouwen erop dat dergelijke meldingen snel tot het verleden behoren. De huidige inzet op de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening is er immers juist op gericht om te voorkomen dat niet tijdig wordt gereageerd op meldingen.

De externe partij die onze telefonische bereikbaarheid onderzoekt, komt eind januari met een rapport met bevindingen. Eventuele vervolgacties zullen op basis van dit rapport worden geformuleerd.

Verantwoordingsinformatie

De burgerpeiling van waarstaatjegemeente.nl wordt eens per twee jaar gehouden. We nemen hier de eerstvolgende keer dat het onderzoek wordt gehouden weer aan deel.

Bovendien zullen wij de projectgroep voor de ontwikkeling van de nieuwe visie op dienstverlening de opdracht meegeven om indicatoren te ontwikkelen voor de monitoring van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Tenslotte zullen wij u in 2021 ieder kwartaal een update sturen van de verbeteracties op het gebied van dienstverlening. Vanaf 2022 zullen wij via de reguliere planning en control documenten aan u rapporteren.

Informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Janneke Beikes-Heidema, teamleider gemeentewinkel, te bereiken op via telefoonnummer (0593) 53 92 43 of via het mailadres j.l.beikes@middendrenthe.nl.

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

de secretaris, de burgemeester.