

Afdeling Dienstverlening
Behandeld door M.F. Bolt
Telefoonnummer (0318) 538 538
Zaaknummer 1011513

Uw brief van 17 september 2018
Verzenddatum 16 oktober 2018

Aan de fractie van ProVeenendaal
t.a.v. de heer R. van der Weerd

Datum 9 oktober 2018
Onderwerp Beantwoording vragen ProVeenendaal inzake
onderzoek 'Wij verdienen beter'

Geachte heer Van der Weerd,

Op 17 september 2018 heeft u het college van de gemeente Veenendaal schriftelijke vragen gesteld over de tijdige afhandeling van e-mails en webformulieren. Dit naar aanleiding van een publicatie van belangengroep 'Wij verdienen beter' over hun steekproef onder 380 gemeenten. De gemeente Veenendaal ontving van deze belangengroep via het webformulier 'Vraag aan gemeente' het verzoek om toezending van de begroting 2018.

Tevens hebben de fracties van Lokaal Veenendaal en de SP vóór de raadsvergadering van 24 september 2018 aangegeven hierover vergelijkbare vragen te willen stellen. Door de voorzitter is toegezegd dat deze vragen met de beantwoording van de vragen van de fractie van ProVeenendaal volgens hem ook beantwoord zouden zijn. In onderstaande antwoorden gaan wij er van uit dat dit het geval is.

Hieronder vindt u onze antwoorden op uw vragen.

*1. Onderschrijft de gemeente Veenendaal de e-mail gedragslijn voor overheden:
<https://www.overheid.nl/contact/e-mailgedragslijn-voor-overheden?>*

Antwoord

In Nederland zijn meerdere gedragslijnen in omloop als advies voor de overheid betreffende beantwoording van e-mails. De gemeente Veenendaal hanteert een reactietermijn van 5 werkdagen. De door u genoemde gedragslijn kent 2 dagen voor eenvoudige vragen en 10 dagen voor complexe vragen. Wij onderschrijven de strekking van de gedragslijn van de overheid, maar hebben deze niet letterlijk overgenomen.

2. Herkent het college de problematiek van het niet op tijd reageren op e-mail verzoeken?

3. Zo ja, wat is hiervan de oorzaak?

4. Zo nee, wat is de oorzaak dat het niet lukt in dit specifieke geval?

Antwoord

Op 14 juni 2018 is de vraag via het webformulier 'Vraag aan gemeente' ontvangen in het zaakstelsel en toegekend aan de behandelend ambtenaar van de afdeling Communicatie. Op 13 augustus 2018 is deze zaak toegekend aan een behandelend ambtenaar van de afdeling Financiën. Op 14 augustus 2018 is de begroting 2018 per e-mail verstuurd vanuit het zaakstelsel naar belangengroep 'Wij verdienen beter'. De zaak werd hiermee daadwerkelijk afgehandeld in het zaakstelsel.

De servicenorm is vastgesteld op een reactietermijn van 5 werkdagen. Wij nemen onze servicenormen serieus en onderkennen dat in dit specifieke incident niet aan deze norm is voldaan. Desondanks herkennen wij dit niet als een structureel probleem.

5. Welke beheersmaatregelen past het college toe om wel te voldoen aan de reactierichtlijnen?

Antwoord: Leidinggevenden besteden binnen hun afdelingen en teams aandacht aan het belang van servicegerichtheid en goede en tijdige communicatie richting de klant. Tevens wordt gebruik gemaakt van het zaakstelsel waarbij de behandelend ambtenaar, na toewijzing, via een melding in Outlook geattendeerd wordt op een nieuwe zaak. Het proces van ontvangst tot en met daadwerkelijke afhandeling betreft een combinatie van automatisering en mensenwerk. Verder neemt de directie servicegerichtheid en communicatie mee als één van onze belangrijke kernwaarden in onze organisatie bij de komende, gemeentebrede activiteiten vanuit "Samen Doen".

Wij hanteren drie voorkeurskanalen voor het stellen van vragen om de klant zo snel en goed mogelijk te kunnen bedienen. Te weten aan de publieksbalies van het Klantcontactcentrum (KCC), telefonisch via 538 538 (KCC) en online via het webformulier 'Vraag aan gemeente' (KCC) op www.veenendaal.nl. Deze kanalen worden gepromoot omdat de vraag vaak direct mondeling of online kan worden afgehandeld door het KCC. Zo niet, dan vult de klant zelf (24/7) of het KCC voor hem het webformulier 'Vraag aan gemeente' in. Hiermee wordt direct door het KCC een zaak gestart in het zaakstelsel voor afhandeling door de backoffice. Doordat de backoffice de beantwoording naar de klant vanuit de zaak doet, wordt een dossier opgebouwd welke kan worden gevolgd.

Naast deze drie voorkeurskanalen kan men altijd mailen naar info@veenendaal.nl.

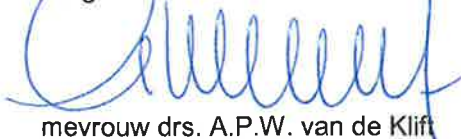
In deze casus is door de belangengroep 'Wij verdienen beter' op 9 januari 2018 een e-mail gestuurd naar info@veenendaal.nl. Echter betrof dit een informatieve e-mail, waarin geen concrete vraag werd gesteld. De zaak is afgehandeld in het zaakstelsel binnen de servicenorm door de behandelend ambtenaar van de afdeling Communicatie op 11 januari 2018.

Op 14 juni 2018 is via 'Vraag aan gemeente' de uiteindelijke steekproefvraag gesteld voor toezending van de begroting van 2018. De vraag is helaas pas op 14 augustus 2018 inhoudelijk beantwoord door de backoffice en de vrager heeft geen melding gehad dat de beantwoording langer op zich zou laten wachten dan onze norm van 5 werkdagen. Het is goed om te leren van onze fouten. Dit incident zal binnen onze organisatie als voorbeeld gebruikt worden voor het continu verbeteren van onze servicegerichtheid en communicatie aan de klanten.

Vragen?

Voor vragen kunt u contact opnemen met Marieke Bolt. Zij is bereikbaar via marieke.bolt@veenendaal.nl of via 0318 – 538 064.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Veenendaal,



mevrouw drs. A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris



P.A. Zoon
wnd. burgemeester