

---

## **Antwoorden op schriftelijke vragen aan het college zoals vastgesteld door het college van B&W op 2 oktober 2018**

---

Reg. nr: 2018-45

---

Datum waarop de vragen zijn gesteld: 24 september 2018

---

Steller vragen: Sybren van der Velden (VVD)

---

Onderwerp: digitale bereikbaarheid gemeente Wijk bij Duurstede

---

**Vraag 1:** Heeft het college kennis genomen van het krantenartikel in het AD/UN van maandag 17 september “mailen met gemeenten nog knudde” waarin de gemeente Wijk bij Duurstede als één van de zes gemeenten wordt genoemd in de regio Utrecht waar niet op tijd op e-mails wordt gereageerd?

**Antwoord 1:** Het college heeft zowel kennisgenomen van AD-krantenartikel met de titel ‘Een op drie gemeenten in Midden-Nederland beantwoordt mail niet binnen twee dagen’ als van het door u aangehaalde artikel.

**Vraag 2:** Is het college bekend met het onderzoek dat belangenorganisatie “Wij verdienen beter”, een burgerinitiatief dat al jaren onderzoek doet naar dienstverlening van overheden, heeft uitgevoerd?

**Antwoord 2:** Ja.

**Vraag 3:** Herkent het college het gegeven dat de gemeente Wijk bij Duurstede slecht scoort op de reactietijd op e-mails?

**Antwoord 3:** Wij merken dat er nog teveel afwijkingen zijn op de servicenormen die we ons gesteld hebben.

**Vraag 4:** Hoe staat de conclusie van het onderzoek in verhouding tot de burgerpeiling die in 2017 is uitgevoerd en de ervaringen die de gemeente zelf heeft op gebied van digitale bereikbaarheid?

**Antwoord 4:** We zien overeenkomsten als we kijken naar de reacties op vraag 28d van de Burgerpeiling: “Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van de verloop van de afhandeling”. Dat beeld (waardering onder het gemiddelde) wordt bevestigd in de antwoorden op de open vragen . Geen reactie en opvolging worden allebei veel genoemd.

Naar aanleiding hiervan hebben wij ons gericht op het digitaal beschikbaar stellen van statusinformatie en op die manier de informatie over afhandeling verbeterd. Via de persoonlijke inlogpagina kunnen aanvragen digitaal gevolgd worden. We zien een toename van het gebruik hiervan en krijgen positieve reacties van inwoners.

Dit onderzoek van ‘Wij verdienen beter’ richt zich op het beantwoorden van algemeen, niet op naam gestelde, inkomende post via [info@wijkbijduurstedede.nl](mailto:info@wijkbijduurstedede.nl). Dit is niet specifiek naar voren gekomen in de eerdere burgerpeiling en blijkt nu een punt dat extra aandacht nodig heeft.

**Vraag 5:** In de voorbespreking van 21 november 2017 zijn aan de raad de uitkomsten van en conclusies uit de burgerpeiling en daarop in te zetten acties gepresenteerd. Welke acties heeft het college daarvan tot nu toe ingezet?

**Antwoord 5:** Om u een overzicht te geven van wat wij inmiddels gedaan en bereikt hebben, volgt hier een korte opsomming:

#### *Telefonische bereikbaarheid*

Wij hebben diverse technische verbeteringen doorgevoerd. U kunt hierbij denken aan groepsschakelingen, een juiste terugval naar het KCC bij afwezigheid en het vermelden van het algemene telefoonnummer van de gemeente bij uitgaande telefoontjes. Naast techniek hebben wij ons telefonieprotocol intern besproken, met elkaar gesproken over het belang van telefonische bereikbaarheid en hierover werkafspraken gemaakt.

Dit resulteert erin dat ons KCC inkomende telefoontjes sneller kan beantwoorden. Hierdoor neemt het aantal opleggers af. Ook blijkt uit onze monitoring dat het aantal geslaagde doorverbindingen toeneemt. Cijfers hierover gaan wij publiceren. Om onze eigen metingen te staven laten wij de telefonische bereikbaarheid dit najaar opnieuw meten door een extern bureau. Wij zullen de uitkomst hiervan t.z.t. met u delen.

#### *Sturen op afhandelingstijd in zaakstelsel*

Het zaakstelsel biedt ons mogelijkheden voor monitoring en sturing. Aan de hand van periodieke overzichten bewaken we termijnen. Eerdere achterstanden in lopende zaken zijn weggewerkt.

#### *Digitale gemeentelijke informatie*

De beschikbaarheid en vindbaarheid van gemeentelijke informatie op de website is beter ingericht met bijvoorbeeld specifieke informatie over beheer openbare ruimte, een gebruiksvriendelijker manier van afspraken maken en uitlegfilmpjes over onze dienstverlening. Informatie is hierdoor gemakkelijker en sneller te vinden.

#### *Helder schrijven*

Hiervoor maken we qua techniek gebruik van speciale software, die teksten scant op te ambtelijke taal. Dit resulteert erin dat we in brieven en e-mails die wij versturen, evenals in teksten op onze website, geen onnodig ambtelijk taalgebruik gebruiken. Daarnaast wordt er op korte termijn een training georganiseerd voor onze medewerkers waarin het schrijven van heldere teksten centraal staat. Ook maken we meer gebruik van *infographics* om helder te informeren.

#### *Verbeteren vergunningstraject*

We hebben een ruimte met de nodige digitale middelen ingericht om omgevingsvergunningen ter plekke te bespreken met de aanvrager. Ook hebben we het aanvraag- en afhandelproces van omgevingsvergunningen verder gedigitaliseerd. Termijnen zijn ingekort (ook deze cijfers gaan wij publiceren) en bewoners en ondernemers kunnen zelf de voortgang van hun zaak volgen.

**Vraag 6:** Worden deze acties gemonitord op resultaat? Zo ja, welke conclusies kunnen daaruit worden getrokken en stroken die met de uitkomsten van het onderzoek van belangenorganisatie “Wij verdienen beter”?

**Antwoord 6:** Ja, we blijven de ingezette acties monitoren op resultaat en aanscherpen waar nodig. Dit hebben wij in de beantwoording van vraag 5 uitgewerkt. Uit het onderzoek van ‘wij verdienen beter’ blijkt dat we extra aandacht moeten geven aan de beantwoording van inkomende post.

**Vraag 7:** Wat zijn de (streef)normen voor beantwoording van e-mails die de gemeente Wijk bij Duurstede zichzelf heeft opgelegd?

**Antwoord 7:** Wij hanteren nu als servicenorm dat wij e-mails binnen 5 werkdagen beantwoorden. En van elke mail die binnenkomt op [info@wijkbijduurstede.nl](mailto:info@wijkbijduurstede.nl) wordt de ontvangst meteen automatisch bevestigd. Deze termijn van 5 werkdagen wijkt af van de richtlijn van de VNG (waarop ‘Wij verdienen beter’ zich baseert). Die is namelijk gesplitst in een beantwoordingstermijn van e-mails met eenvoudige vragen van 2 werkdagen; en een beantwoordingstermijn van e-mails met ingewikkeldere vragen van 10 werkdagen. De categorieën ‘eenvoudig’ en ‘ingewikkeld’ zijn vervolgens nader toegelicht en ingedeeld. Wij nemen deze VNG richtlijn over in onze servicenormen.

**Vraag 8:** Welke andere streefnormen op gebied van bereikbaarheid heeft de gemeente Wijk bij Duurstede zichzelf opgelegd?

**Antwoord 8:** Onze servicenormen voor telefonische bereikbaarheid zijn: Binnen 25 seconden wordt de telefoon door het KCC opgenomen. Eenvoudige vragen (eerste lijnsvragen) worden direct beantwoord. Is de juiste medewerker niet aanwezig als u belt, dan kunt u ervoor kiezen om zelf terug te bellen of teruggebeld te worden. U wordt uiterlijk de volgende werkdag teruggebeld.

De servicenorm voor werken op afspraak is: binnen vijf werkdagen kunt u een afspraak bij ons maken. Heeft u vooraf een afspraak bij ons gemaakt? Dan wordt u binnen vijf minuten geholpen.

**Vraag 9:** Wat gaat het college doen met de conclusies uit het onderzoek van belangenorganisatie “Wij verdienen beter”?

**Antwoord 9:** Omdat deze vraag en vraag 10 nauw met elkaar verweven zijn, beantwoorden we deze vragen samen bij vraag 10.

**Vraag 10:** Is het college bereid nu snel werk te maken van een betere bereikbaarheid?

**Antwoord 10:** We blijven hard werken aan het verbeteren van onze dienstverlening en bereikbaarheid. Het proces van de behandeling van digitale post, en in het bijzonder de niet op naam gestelde, algemene post, is een specifiek verbeterpunt. Hierover maken we proces- en werkafspraken en per team gaan we dit coördineren en monitoren. En we gaan verder met de door ons eerder ingezette actiepunten om onze dienstverlening te verbeteren. Deze acties richten zich zowel op techniek en processen als op competenties, menselijk handelen, cultuur

en gedrag.

Via een raadsmemo informeren wij u eind van het jaar over de dan behaalde resultaten en over de continue aanpak van ons programma Dienstverlening. Ook informeren wij u over de uitkomst van het externe onderzoek naar onze telefonische bereikbaarheid.

Tijdbesteding: 8 uur

Datum: 2 oktober 2018

Tjapko Poppens,

Portefeuillehouder bedrijfsvoering