

Sector	: Bedrijfsvoering	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Personeel, Informatie en Facilitair	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	: NVT	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Minke Weijers Tel.: (0495) 57 54 82 en: L. Spreuwenberg, afdeling Communicatie	
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-008168

ONDERWERP

Beantwoording motie verhogen kwaliteit dienstverlening en verbeteren communicatie

ADVIES

Instemmen met verzending van antwoordbrief.

TOELICHTING

Relatie met vorig voorstel:

Deze antwoordbrief heeft een relatie met de beantwoording van de brief aan de SP (art. 40 RvO vragen over communicatie en belangengroepen).

Algemeen:

In de vergadering van 6 november 2013 heeft uw raad een motie van PvdA en VVD aangenomen met als onderwerp 'hogere kwaliteit dienstverlening'. In deze brief stellen wij de raadsleden op de hoogte.

Argumenten:

Door verzending van bijgevoegde antwoordbrief wordt antwoord gegeven op de gestelde vragen.

Kanttekeningen:

De beantwoording heeft vertraging opgelopen. Dit vanwege de oorspronkelijke bedoeling om één antwoordbrief te maken voor de beantwoording van de vragen en de motie over hetzelfde onderwerp. Nu worden deze afzonderlijk aangeboden in deze B&W vergadering.

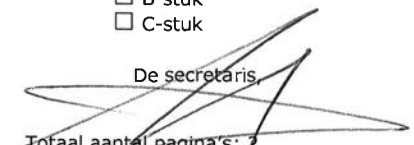
Weert, 26 februari 2015 De directeur,		S		B	W	W	W	W
					HL	FvE	PS	GG
	akkoord							
	bespreken							
Behandeling uiterlijk in college van 10 maart 2015								

In te vullen door het B&W secretariaat:

- | | | |
|--|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Akkoord | <input type="checkbox"/> Niet akkoord | <input type="checkbox"/> A-stuk |
| <input checked="" type="checkbox"/> Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder | <input type="checkbox"/> Gewijzigde versie | <input type="checkbox"/> B-stuk |
| <input type="checkbox"/> Anders, nl.: | | <input type="checkbox"/> C-stuk |

Beslissing d.d.: 10-03-2015

Nummer: 11

De secretaris

 Totaal aantal pagina's: 2
 Pagina 1

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

Geen

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

Begrotingspost:

Geen

Beschikbaar bedrag:

n.v.t.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

❖ Raadsleden

Nadere specificatie: F. Kadra van de fractie PvdA en G. van Buuren van de fractie VVD ontvingen deze brief eerder per email.

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

❖ Brief

Nadere specificatie:

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

[Invulinstructie]

Intern:

Directie sector Inwoners E. Croonenberg, gemeentesecretaris M. Knaapen, burgemeester J. Heijmans en L. Spreuwenberg, afdeling communicatie.

Extern:

F. Kadra van de PvdA en G. van Buuren van de VVD.

BIJLAGEN

Openbaar:

Niet van toepassing

Niet-openbaar:

Niet van toepassing

Aan de leden van de gemeenteraad

Weert, 11 maart 2015

Onderwerp : Antwoordbrief motie verhogen kwaliteit dienstverlening en verbeteren communicatie

Beste leden van de gemeenteraad,

In de vergadering van 6 november 2013 heeft uw raad een motie van PvdA en VVD aangenomen met als onderwerp 'hogere kwaliteit dienstverlening'. U vraagt het college in 2014 een verbeterplan op het gebied van communicatie met inwoners van Weert aan de raad voor te leggen. In deze brief stellen wij u op de hoogte van de stand van zaken.

Kwaliteit dienstverlening en communicatie kan altijd beter

Uit navraag kwam naar voren dat de motie vooral is gericht op verbeteringen in de terugkoppeling en contacten met onze klanten (directe dienstverlening) en niet zozeer in de gehele communicatie(strategie).

Wij zijn het met u eens dat de kwaliteit van de dienstverlening en de communicatie altijd beter kan. Veel gaat goed, maar er zijn zeker ook verbeterpunten. Niet voor niets zijn wij in 2010 gestart met het FLOW-project 'dienstverlening' dat vertaald is in het actieplan 'Weert heeft Antwoord®' (2011-2014). Medio 2015 wordt het vervolg van dit actieplan (2015-2018) aan u aangeboden. In dit plan staat de digitalisering van de dienstverlening centraal. Hiermee voeren we ook uw motie uit om te komen tot een verhoogde digitale dienstverlening.

Resultaten tot nu toe

De telefonische, persoonlijke, digitale en schriftelijke dienstverlening vinden wij belangrijk en heeft geresulteerd in onder andere de volgende resultaten:

- Professioneel Klant Contact Centrum voor balie, telefoon en backoffice taken
- Klant Contact Systeem waarin de medewerker alle beschikbare informatie kan vinden.
- Verbetering van de wachttijden door te werken op afspraak.
- Vernieuwde website die is voorzien van een uitgebreider digitaal loket.
- Via de app 'Met ons. In Weert.' Kunnen bewoners o.a. een melding over de openbare ruimte doorgeven en er info vinden over afvalroutes, bereikbaarheid, parkeren, openingstijden van het stadhuis enzovoort.
- Klare Taal; iedere medewerker wordt getraind om in klare taal te schrijven en wordt hierin begeleid door een collega 'taalcoach'.
- Het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid door onder andere de ingebruikname van een nieuwe telefooncentrale, het inrichten van daarbij

behorende systemen en de daarmee ontstane mogelijkheid om beter te sturen op inzet, deskundigheid en kwaliteit.

Communicatie

Communicatie met bewoners heeft de constante aandacht van de medewerkers van de gemeente Weert. U kunt ervan uitgaan dat elke medewerker de intentie heeft om een goed resultaat met tevreden bewoners te behalen. Helaas lukt dat niet altijd. Daarom is het belangrijk om altijd goed af te stemmen wat de wederzijdse verwachtingen zijn. Bij projecten bijvoorbeeld proberen we zoveel mogelijk inspraak te creëren voor bewoners en bewonersgroepen, maar dat is niet altijd mogelijk. Door daar vooraf goed over te communiceren, kunnen problemen achteraf voorkomen worden.

Wij beseffen dat de communicatie niet altijd goed verloopt en blijven hierin investeren. Om de communicatie te verbeteren worden de volgende acties uitgezet:

- Communicatiever maken van alle medewerkers in de organisatie. Met behulp van een toolkit, huisstijlhandboek en trainingen zetten we in op een traject dat leidt tot meer vraaggericht werken (ambitie uit coalitieakkoord).
- Continueren van de Klare taal trainingen en metingen.
- Onderzoeken hoe we de relatie tussen gemeente en inwoners kunnen verbeteren.
- Een nieuw intranet zorgt voor meer kennisdeling dwars door de organisatie heen, efficiënter werken, betere resultaten, meer interne verbindingen en betrokkenheid en daarmee uiteindelijk een meer tevreden klant.
- Nadat door de raad de keuzes uit de keuzecatalogus zijn gemaakt, wordt een strategisch communicatiebeleid gemaakt. De communicatiestrategie volgt immers de strategische keuzes van de organisatie.

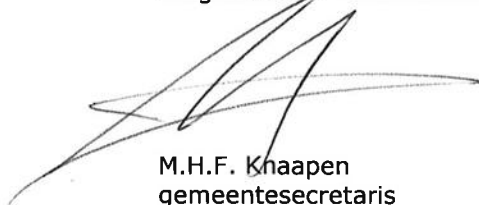
Tot slot

Wij gaan ervan uit dat wij u met deze brief voldoende hebben geïnformeerd. Mocht u nog vragen hebben, neem dan contact op met:

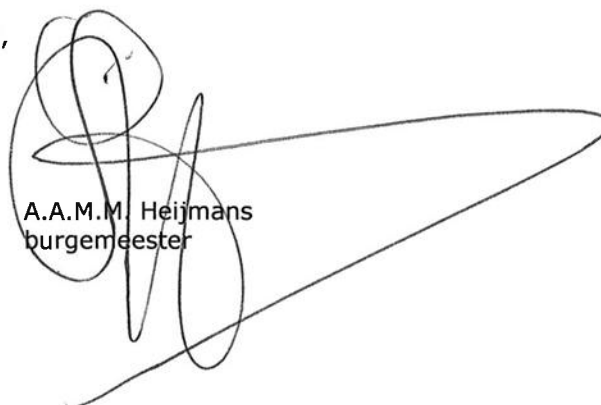
Minke Weijers, waarnemend afdelingshoofd Publiekszaken via m.weijers@weert.nl of Liset Spreuwenberg, communicatieadviseur via l.spreuwenberg@weert.nl.

Liever bellen? Gebruikt u dan het algemene telefoonnummer 14 0495. Uw ervaringen over de bereikbaarheid van dit nummer en de professionaliteit van onze KCC-medewerkers horen we graag!

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



M.H.F. Knaapen
gemeentesecretaris



A.A.M.M. Heijmans
burgemeester