

Wethouder Bruines
Meneer Van Kuilenburg

Verstuurd via e-mail

Den Haag, 25 juli 2022

Onderwerp : Oproep tot betere bereikbaarheid van de gemeente

Geachte mevrouw Bruines, geachte heer Van Kuilenburg,

In deze brief doe ik een oproep aan u om te komen tot een betere bereikbaarheid voor burgers. En om over deze bereikbaarheid goed met burgers te communiceren. Dat betreft burgers die met de gemeente contact opnemen, bijvoorbeeld burgers die 14070 bellen en een snel en passend antwoord willen op hun vragen en burgers die (via 14070 of online) een afspraak willen maken of een aanvraag willen indienen.

Stijgend aantal klachten over de bereikbaarheid

De reden van mijn oproep is het stijgend aantal klachten dat ik ontvang over de bereikbaarheid van de gemeente: via de telefoon, digitaal en in persoon. Voorbeelden van klachten geef ik u in deze brief, evenals adviezen van burgers. Tijdens het gesprek op 5 juli j.l. met betrokken directeur en leidinggevenden kwamen oorzaken, oplossingen en mijn oproep aan u aan de orde.

Voorbeelden van klachten:

“Ik moest 50 minuten in de wacht staan en kreeg toen te horen dat ik zou worden teruggebeld over mijn vraag. Mooi niets meer gehoord”.

“Ik heb nu in een halfjaar tijd 5x de gemeente gebeld. Het betreffende zou online geregeld kunnen worden, maar de website functies deden het niet optimaal of de data keuze waren zo ver in de toekomst dat ik wel moest bellen. Alle 5x bellen heb ik meer dan 30 minuten in de wacht gestaan, waarvan 58 minuten het langst. Ik heb 2 uur in totaal aan de telefoon gezeten voor een afspraak van tuinafval. (...) Ook voor een paspoort kon ik pas over 3 maanden een afspraak maken”.



“Na zeventien wachtenden voor mij geduld te hebben, kon ik mijn verhaal doen en ben ik doorverbonden met de afdeling juridische zaken. Dat bleek niet de juiste afdeling te zijn want zij gingen alleen over de bezwaarschriften. Ik moest met de afdeling Stadsbeheer bellen. Ik kon niet worden doorverbonden maar moest opnieuw beginnen via 14070. Dat nummer was daarna niet meer bereikbaar. De enige mogelijkheid is dus een formeel bezwaarschrift terwijl een kwestie als dit gemakkelijk kan worden opgelost door te luisteren naar de burger en een passende oplossing te bieden.”

“De WMO is zeer slecht telefonisch bereikbaar (...) gemiddelde wachttijd 40-60 minuten!” Deze verzoeker vertelde mij ook dat bellen via 14070 een groot probleem is. Wachttijden aan de telefoon tot 50 minuten zijn volgens hem geen uitzondering en terugbelverzoeken worden niet nagekomen of dat duurt langer dan een week. Zo kwam hij na 14070 terecht bij een planner die weer doorverwees en beloofde dat hij teruggebeld zou worden door een expert. Toen die niet belde en hij contact zocht kreeg hij weer een medewerker administratie aan de lijn.

“Ik bel vanmiddag naar de gemeente Den Haag, Afdeling Parkeren, omdat ik niets hoor over mijn aanvraag parkeervergunning die ik 5 mei heb opgestuurd. Er zijn 18!!!! wachtenden voor mij!!! Nu hang ik 6 minuten aan de telefoon en er zijn nog 16!!! wachtenden voor mij. Dat kan toch niet!!”

Adviezen van burgers aan de gemeente

Burgers hebben niet alleen klachten ingediend. Zij geven u ook adviezen. Ik geef deze adviezen graag aan u door, zoals het advies om:

- op tijd een brief te sturen, waarin staat wanneer iemand de aanvraag moet indienen om nog op tijd het paspoort dan wel ander document te verlengen;
- aanvragen te bevestigen met een indicatie van de levertijd;
- een gratis bellijn beschikbaar te stellen, juist voor de vaak oudere doelgroep, die geen abonnementen hebben met zoveel gratis belminuten;
- de lange wachttijden te verminderen door voldoende telefoonbezetting.

Gesprek met de gemeente

Op 5 juli sprak ik met betrokken directeur en twee leidinggevenden van Gemeente Den Haag. Wij spraken over dienstverlening, waaronder het Klantcontactcentrum (KCC) 14070, dat de gemeente heeft ingesteld. De keuze voor het gebruik van een KCC zoals 14070, heeft gevolgen voor de manier waarop de gemeente vragen van burgers beantwoordt:

Medewerkers van dit KCC kunnen algemene informatie direct geven.

Vraagt beantwoording van een vraag om meer gespecialiseerde kennis, dan maakt de medewerker een terugbelverzoek en deelt aan de burger mee binnen welke termijn de dienst de burger zal terugbellen. Dan is het van belang dat de desbetreffende dienst die het terugbelverzoek van de medewerker van 14070 ontvangt, snel acteert op dit verzoek. En de vragen goed en volledig beantwoordt. Dit betekent dat deze dienst goed kijkt waar de burger precies om vraagt of de burger in elk geval terugbelt om te vragen waar het om gaat.

Kortom: een goede dienstverlening houdt in dat de burger niet te lang in de wacht staat, het goede antwoord krijgt, en als dat niet meteen kan, de desbetreffende dienst terugbelt binnen de toegezegde termijn met het juiste antwoord.

Tijdens dit gesprek kwamen de klachten ter sprake: de lange wachttijden van ongeveer 50 minuten bij 14070; het niet nakomen van terugbelverzoeken en de onmogelijkheid om online een afspraak te maken of een verzoek in te dienen.

Oorzaken

We spraken over de oorzaken, zoals:

De keuze van de gemeente om online services aan te bieden en daarmee de ontmoetingen aan de balie op de stadsdeelkantoren te beperken; de toename van het aantal telefoontjes, wanneer de formulieren op de website niet functioneren door technische storingen of omdat iedereen tegelijkertijd een aanvraag indient.

Oplossingen

We spraken ook over de oplossingen en de maatregelen die al zijn genomen, te weten:

De gemeente heeft meer mensen beschikbaar om inwoners sneller telefonisch te woord te staan. De wachttijden zijn teruggebracht naar ongeveer 18 minuten. Dit staat ook in uw brief van 5 juli 2022 (RIS312752). De technische storingen worden beter verholpen. En de samenwerking tussen de diensten verbetert.

Mijn oproep aan u

Ik heb mijn waardering uitgesproken voor deze verbeteringen. Als burgers de gemeente beter online kunnen bereiken, zullen zij minder de noodzaak voelen om te proberen de gemeente telefonisch te bereiken. Maar naast een goede bereikbaarheid via de website, blijf ik aandacht vragen voor goede bereikbaarheid via de telefoon en in persoon.

Mijn oproep aan u is om de bereikbaarheid van de gemeente verder te blijven verbeteren en burgers adequaat, tijdig en proactief daarover te informeren. Daarmee verbetert de gemeente de dienstverlening en hoeven burgers niet onnodig procedures te voeren. Dit kan wellicht ook voorkomen dat burgers afhaken door een lange wachttijd doordat zij geen antwoord krijgen op vragen. Dit kan weer leiden tot (gegronde) ombudsmanklachten en blijvende dan wel toenemende onvrede bij burgers.

Ik doe u de volgende aanbevelingen:

- Duidelijk vooraf kenbaar maken wat de reële termijn is waarbinnen de gemeente een verzoek van een burger kan behandelen en als die termijn tijdelijk niet gehaald wordt, dit meteen tijdig (voor het verstrijken van die termijn) te melden en daar uitleg bij geven.
- Er voor zorgen dat de burger op de minst belastende wijze informatie kan krijgen die hij nodig heeft.
- Ingeval van massale aanvragen tijdig en actief informatie verstrekken over de oplopende behandelzeiten van de aanvragen. Zoals recent bij de aanvragen voor energietoeslag.
- Alle informatie zowel via de website, social media, tv, radio en voor speciale doelgroepen per brief verspreiden.
- Bij storingen, die gevolgen hebben voor de bereikbaarheid, direct actief uitleggen wat de situatie is en mogelijke alternatieven aanbieden.
- En tot slot er voor zorgen dat de informatie begrijpelijk is voor de doelgroep: dit geldt ook voor formulieren, informatie en de route op de website.



Ik dring aan op een snelle (verdere) verbetering van de bereikbaarheid van de gemeente. Ik hoor graag van u op welke termijn de problemen (moeten) zijn opgelost. Ik ga hierover, na het zomerreces, graag met u in gesprek en ontvang hiervoor graag een uitnodiging.

Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer