

Beantwoording Technische Vragen van de VVD- Digitale dienstverlening



Raadscommissievergadering van: **02-12-2025**

Vraag	Antwoord
Welke data heeft de organisatie op dit moment beschikbaar om de servicenormen (zoals reactietijden, doorlooptijden en bereikbaarheid) structureel te monitoren? En welke data ontbreken nog?	In Fixi kunnen we zien hoeveel meldingen openbare ruimte zijn ingediend en wat de gemiddelde afhandelingstijd is. In Teams is zichtbaar welke terugbelverzoeken zijn aangemaakt en wanneer deze zijn afgehandeld. Op e-mails naar info@woudenberg.nl en post wordt (automatisch) een ontvangstbevestiging verstuurd, maar er is geen inzicht in de reactietermijn van medewerkers op deze e-mails en brieven.
Hoe stuurt u tussentijds op de voortgang van de servicenormen , gezien het feit dat het klantonderzoek maar één keer per twee jaar plaatsvindt? (dus hoe doet u dat tussentijds)	De KCC-collega's bewaken de termijnen in Fixi en de terugbelverzoeken. Zo nodig sturen ze herinneringen naar de betreffende collega's.
In welke, tussentijdse rapportages wordt de raad meegenomen in het serviceniveau en/of de monitoring?	Iedere twee jaar wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De raad wordt over de resultaten geïnformeerd via de ingekomen stukken of een raadsinformatiebijeenkomst.
Op welke manier sluit dit raadsvoorstel aan op de eerder aangenomen motie van de VVD die vraagt om inzicht in de naleving van servicenormen en een tussentijdse monitoringsstructuur? Kunt u aangeven welke onderdelen van die motie al zijn verwerkt, en welke nog volgen?	Naar aanleiding van het onderzoek van de Rekenkamer zijn we aan de slag gegaan met het opstellen van dienstverleningsdoelen. De motie van de VVD heeft daarbij als uitgangspunt gediend. De onderdelen die in deze vraag worden genoemd, maken echter geen deel uit van de door de raad aangenomen motie. Het college hanteert wel servicenormen en deze worden ook gemonitord.
Kunt u aangeven of de voorgestelde servicenormen haalbaar zijn binnen de huidige capaciteit, systemen en werkprocessen?	In theorie is het haalbaar, maar in de praktijk zien we dat het met de huidige capaciteit op sommige plekken in de organisatie onder druk staat. Daarnaast blijft actieve sturing belangrijk om de voorgestelde servicenormen te behalen, wat bovendien discipline van de medewerkers vraagt. Desondanks kunnen we deze normen wel handhaven. Dit serviceniveau vinden we wenselijk.