

Joost Pals  
Schoolstraat 86  
4661 JM Halsteren  
Tel. 0164 - 785335  
joostpals@vvd-bergenopzoom.nl



Aan het College van B & W  
Postbus 35  
4600 AA Bergen op Zoom

Halsteren, 21 november 2016

Betreft: Communicatievisie, de gemeente als dienstverlener

Geacht College,

Bij de behandeling van de begroting 2017 onderstreepte de VVD-fractie het belang van een communicatievisie. Daarbij ligt, zoals daar ook genoemd, wat ons betreft de focus niet op een inhoudelijke kernboodschap (die ligt eerder bij de discussie over de toekomstvisie), maar gaat het bij de communicatievisie primair om de wijze van communiceren. Bijvoorbeeld dat je dat vroegtijdig doet en proactief. Welke methodieken je hanteert. Hoe je jezelf opstelt ten opzichte van burgers, bedrijven en verenigingen: je klanten. De gemeente als dienstverlener.

Langs deze weg willen we alvast een aantal concrete voorstellen doen. We zijn benieuwd hoe uw college hier tegenaan kijkt en doen tevens het verzoek om deze aspecten mee te nemen in de communicatievisie.

- De gemeente wil communicatie via de digitale kanalen optimaal benutten. U gebruikt hiervoor in het project dienstverlening het begrip "click-call-face". Wat dan opmerkelijk is, is dat wanneer iemand via [stadskantoor@bergenopzoom.nl](mailto:stadskantoor@bergenopzoom.nl) een vraag stelt, de ontvangstbevestiging verloopt via een papieren brief. De gemeente verwacht dat de klant (burger/bedrijf/vereniging) zoveel mogelijk digitaal communiceert, dan verwacht de klant dat omgekeerd eveneens.

**Ons voorstel:** als iemand het contact via een digitaal kanaal zoekt, reageert de gemeente in beginsel ook op die wijze.

- De gemeente voorziet vragen keurig van een ontvangstbevestiging. Dat beperkt zich echter ook letterlijk tot het bevestigen dat een bericht is ontvangen. Een gemiste kans is om meteen ook aan verwachtingenmanagement te doen: wat kan de vragensteller gaan verwachten wanneer en op welke de wijze de gemeente gaat reageren op de vragen.



Onze fractie verneemt met regelmaat voorbeelden van burgers, bedrijven en verenigingen dat men een brief of een e-mailbericht heeft verstuurd, dat daar netjes een ontvangstbevestiging op is gekomen, maar dat het vervolgens stil blijft. Dagen, weken, of nog langer.

Het spreekt voor zich dat dat niet moet kunnen. Zeker niet omdat de gemeente in de dienstverlening een monopolist is: je hebt het als burger te doen met de gemeentelijke organisatie zoals die er is; een alternatief is er niet.

**Ons voorstel:** inkomende brieven en e-mailberichten worden in een meldsysteem vastgelegd en hierbij vindt bewaking plaats ten aanzien van de voortgang van de afhandeling. De melder kan de voortgang digitaal inzien. Tevens wordt in de ontvangstbevestiging een streefdatum genoemd waarop de melding van een inhoudelijke reactie wordt voorzien. Indien gaandeweg blijkt dat een streefdatum toch niet kan worden gehaald, wordt dat proactief gemeld. Een melding is pas afgehandeld, wanneer de melder dat heeft bevestigd. De melder wordt in de gelegenheid gesteld om diens tevredenheid over de afhandeling kenbaar te maken; de gemeente gebruikt dit als stuurinformatie.

Een terugkoppeling over wat er met een melding is gedaan, wordt ook toegepast bij systemen als de Buiten Beter app. Dit stimuleert immers het gebruik van zo'n mooie toepassing.

- De Informatierevolutie zorgt voor nieuwe mogelijkheden, maar eveneens voor hogere verwachtingen. Ook logistiek is er in een kort tijdsbestek heel wat veranderd. Wie hield het immers nog maar 10 jaar geleden voor mogelijk dat je vandaag om 21.00 uur iets kon bestellen en dat je dat dan de volgende dag thuis kreeg geleverd?

Een zakelijke dienstverlener zal snel en goed moeten kunnen reageren zodra een klant zich meldt. Daarbij zijn termijnen van weken of maanden achterhaald. Het gaat om uren, of als het echt heel complex is, om dagen.

**Ons voorstel:** heroverweeg de tot nu toe gehanteerde termijnen op een radicale wijze. Pas werkprocessen dusdanig aan dat dit gerealiseerd kan worden.

- Het college streeft ernaar dat 55% van de telefonische meldingen in het 1<sup>e</sup> klantcontact kan worden afgehandeld. Onze indruk is dat dit ook heel aardig lukt, mits het door de 1<sup>e</sup> lijn kan worden afgehandeld. Wanneer een vraag naar de 2<sup>e</sup> lijn moet worden doorgezet, zijn de mogelijkheden om door te schakelen zeer beperkt.



**Ons voorstel:** zorg ervoor dat een behandelaar in 1<sup>e</sup> lijn op een goede manier kan escaleren naar de 2<sup>e</sup> lijn. Wanneer dit in het eerste klantcontact kan worden gerealiseerd, kunnen veel werkzaamheden inzake opvolging worden voorkomen.

- De gemeente Bergen op Zoom is aanwezig op social media platforms als Facebook en Twitter. Dit beperkt zich echter vrijwel geheel tot eenrichtingsverkeer: de gemeente die informatie uitstort. Daarmee blijven mogelijkheden op het vlak van webcare liggen.

**Ons voorstel:** benader de social media zoals ze bedoeld zijn: om in contact te komen met je doelgroep. Gebruik Facebook, Twitter en andere relevante platforms om vragen, opmerkingen en suggesties op een moderne wijze te behandelen. Veelal gaat het om betrokken inwoners, stimuleer hun enthousiasme en benut dat. Kijk af hoe grote zakelijke dienstverleners dat aanpakken.

Conform artikel 39 van het reglement van orde stellen we u de volgende vragen:

- Hoe staat u tegenover de hierboven genoemde suggesties? Graag vernemen we daarop uw reactie.
- Bent u bereid om deze suggesties op te nemen en nader uit te werken in de communicatievisie?
- Ziet u kans om realisatie van de suggesties (of onderdelen daarvan) reeds eerder te laten plaatsvinden (zogenoemde quick wins)?
- Als implementatie van de suggesties (of onderdelen daarvan) een langere doorlooptijd kent (lang dan een jaar), vernemen we hiervoor graag een tijdspad.

Namens de VVD-fractie,

Joost Pals  
Raadslid