



Fractie VOOR Den Bosch
De heer J. Gersjes

Uw brief van	: 17 november 2023	Ref.	: M. Wehrung
Uw kenmerk	:	Tel.	: 06-46971021
Afdeling	: BAZ/STRAT	E-mail	: m.wehrung@s-hertogenbosch.nl
Zaaknummer	: 15624378	Bijlage(n)	: -
Datum	: 19 december 2023		
Onderwerp	: Uw vragen ex. art. 71 RvO over: Niet beantwoorden van mails van onze inwoners door gezaghebbers van onze gemeente		

Geachte heer Gersjes,

In uw brief van 17 november 2023 stelt u raadvragen ex artikel 71 Reglement van Orde over het 'Niet beantwoorden van mails van onze inwoners door gezaghebbers van onze gemeente'. Hieronder beantwoorden we uw vragen:

Vragen 1, 2 en 3

- 1). Waarom wordt er niet gereageerd op de mails van onze inwoners?*
- 2). Bent u het met ons eens dat u dienstbaar aan onze inwoners dient te zijn en hen dan ook ten alle tijden serieus moet nemen?*
- 3). Waarom wordt er niets of nauwelijks iets gedaan met goede ingebrachte ideeën voor de stad en waarom krijgen de emailafzenders daarop niet of nauwelijks reacties op in hun ogen goed onderbouwde en professionele voorstellen?*

Antwoord

We herkennen ons niet in uw stelling dat we op veel mails niet reageren. Zelf noemt u in uw brief een cijfer van meer dan 80% onbeantwoorde mails. Telefonisch liet u ons weten dat dit percentage niet voortkomt uit statistische gegevens en gebaseerd is op enkele ervaringen. Ook ervaringen zijn voor ons als gemeente van belang. Onze gemeentelijke lijn is immers om altijd zoveel als mogelijk naar onze inwoners te luisteren en aan hun ideeën tegemoet te komen. We zijn het dan ook met u eens dat signalen vanuit onze Bossche samenleving serieus genomen dienen te worden. Als gemeente vinden we het belangrijk dat we goed bereikbaar zijn voor inwoners en ondernemers via alle communicatiekanalen. Of we aan de inbreng van een inwoner ook daadwerkelijk altijd tegemoet kunnen komen, is een ander verhaal: Immers, de ideeën, plannen en verwachtingen van inwoners over bijvoorbeeld de directe leefomgeving kunnen vaak behoorlijk verschillen. De ene inwoner zal zich in dat geval beter gehoord voelen dan een ander. Dat laat onverlet dat we alle bijdragen zorgvuldig afwegen en geboden input waarderen. De afspraak is dat we de indiener altijd laten weten op welke wijze we kennis nemen van hun plannen of andere geboden feedback en hoe we hiermee omgaan.

Uit recente rapportages blijkt dat zo'n 80% van de contactverzoeken (telefonisch en per mail) binnen de gestelde reactietermijn van 2 werkdagen wordt afgehandeld. Om ons streven van minimaal 95% te behalen zijn sturingsinstrumenten ingezet.

Op diverse plekken binnen de organisatie hebben we daarnaast continu tevredenheidsonderzoeken uitgezet. Zo meten we onder meer de telefonische dienstverlening van het GCC (hiervoor wordt gemiddeld een 7,5 als cijfer gegeven) en de tevredenheid over de fysieke afspraken van de afdeling Publieke Dienstverlening (hierover wordt gemiddeld een 8 als cijfer gegeven).

Om de mens centraal te zetten in onze dienstverlening maken we gebruik van klantreizen; dit is een methodiek waarbij met inwoners dieper ingegaan wordt op hun ervaringen binnen een bepaald proces. Op basis hiervan verbeteren we onze processen.

Vraag 4

Wat is het beleid van de gemeente Den Bosch ten aanzien van het beantwoorden van e-mails van inwoners door gezaghebbers en/of ambtelijke organisatie?

Antwoord

Vanuit het programma Dienstverlening zijn gemeentebreed afspraken vastgesteld over onze bereikbaarheid. Hierbinnen hanteren we de lijn dat de beantwoording van e-mails van inwoners binnen de gestelde termijn van 2 werkdagen plaatsvindt. Indien een inhoudelijk beantwoording binnen deze termijn niet mogelijk is, geldt de afspraak dat er een ontvangstbevestiging wordt gestuurd waarin we aangeven wanneer we verwachten dit wel te kunnen doen.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van 's-Hertogenbosch,

De gemeentesecretaris,

De burgemeester,

drs. B. van der Ploeg

drs. J.M.L.N. Mikkers

Bijlage(n): --