

Servicecentrum

Raadsnummer **09.R3329.001**

Inboeknummer 09bst01970

Beslisdatum B&W 13 oktober 2009

Dossiernummer 942.351

**Raadsvragen van de raadsleden de heren M. van Bussel, A. Rennenberg, J. Vleeshouwers en M. Abbou met betrekking tot 'dienstverlening doen we zo'**

In de afgelopen periode is veel geld, energie en tijd besteed aan een excellente behandeling van de burgers van onze stad. Een en ander heeft geresulteerd in het Kwaliteitshandvest 2009 waarmee de gemeente onder meer belooft "we zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen".

In dit Kwaliteitshandvest zijn ook termijnen gesteld waarbinnen en op welke manier de gemeente reageert op brieven en e-mails van burgers.

Helaas bereiken ons nog steeds signalen dat het nog altijd triest gesteld is met de daadwerkelijke uitvoering van de gemeentelijke dienstverlening aan burgers. Men krijgt geen dan wel veel te laat antwoord, klachten worden zonder redelijke argumenten afgedaan, men voelt zich arrogant benaderd en/of niet serieus genomen.

Ter illustratie:

Op 28 april 2009 stuurt mevrouw K. namens 10 andere buurtbewoners een e-mail naar de gemeente Eindhoven waarin zij haar probleem met betrekking tot verkeerslawaaï uiteenzet en verzoekt om een gesprek (eenvoudige vraag dus).

Op 1 mei ontvangt zij een ontvangstbevestiging met referentienummer 09ink12025.

Op 27 mei neemt mevrouw K. telefonisch contact op met de gemeente Eindhoven en een week later vindt een telefonisch onderhoud met de behandelend ambtenaar plaats. Dit onderhoud verloopt voor mevrouw K. zeer onbevredigend en zij besluit het erbij te laten zitten. Een schriftelijke reactie heeft mevrouw K. nooit ontvangen.

Enkele weken later, op 20 juni, leest mevrouw K. een aankondiging in het Eindhovens Dagblad met betrekking tot het aanbrengen van geluidsarm asfalt op de Eisenhowerlaan. Een maatregel die, naast het plaatsen van geluidswallen, de verkeersoverlast van de "Helmondweg" moet beperken en waarmee een groot deel van het probleem voor deze elf bewoners opgelost zou kunnen worden. Alleen de asfalteringswerkzaamheden zullen slechts plaatsvinden tot aan de verkeerslichten

bij de kruising Wolvendijk en NIET enkele honderden meters verder tot aan de gemeentegrens. De betreffende 11 woningen bevinden zich ná de kruising. Op 30 juni (week 27) schrijft zij een brief naar het college van burgemeester en wethouders over deze kwestie.

Op 6 juli ontvangt zij een ontvangstbevestiging met referentienummer 09ink18388.

In een telefonisch onderhoud zegt de behandelend ambtenaar in week 31 de brief te zullen beantwoorden, later komt hij hierop terug (is er niet aan toegekomen) en belooft dat hij zal proberen om de brief vóór zijn vakantie op 13 augustus te beantwoorden.

Inmiddels zijn we weer 10 weken verder en heeft mevrouw K. niets meer vernomen van de gemeente Eindhoven

Wij hebben de volgende vragen:

- 1 Is het college met ons van mening dat geschetste gang van zaken zeer frustrerend is en onze burgers het gevoel krijgen niet serieus genomen te worden en alleen maar aan het lijntje gehouden te worden?
- 2 Is het college met ons van mening dat geschetste gang van zaken zich niet meer voor mag doen na alle inspanningen (heel veel geld, energie en tijd) die in het project "dienstverleners doen we zó" geïnvesteerd zijn en conform de ambities die in het Kwaliteitshandvest 2009 zijn geformuleerd?
- 3 Welke inspanningen denkt het college nog meer te kunnen verrichten om van de gemeente Eindhoven een betrouwbare partner van haar burgers te maken?
- 4 Welke actie gaat het college in bovengenoemd, specifiek geval ondernemen om het geschonden vertrouwen in de gemeente Eindhoven van deze bewoners te herstellen?
- 5 Wat was de reden dat de aanleg van geluidsarm asfalt niet enkele honderden meters is doorgetrokken?

Eindhoven, 10 september 2009.

### *Antwoord van burgemeester en wethouders*

#### **Algemene inleiding**

De gemeente heeft veel contacten met haar burgers. Op jaarbasis zijn dat meer dan 350.000 telefoontjes, 200.000 bezoeken aan balies en 170.000 brieven. De gemeente website (Eindhoven.nl) wordt jaarlijks ongeveer één miljoen keer door onze klanten geraadpleegd. De medewerkers van de gemeente Eindhoven willen burgers en ondernemers zo goed mogelijk helpen. De procedures zijn ingericht en de medewerkers zijn opgeleid om hen zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Toch kan er in de vele contacten die wij met onze klanten hebben een keer iets misgaan. Voor de klanten die dit betreft is dat uiterst hinderlijk. Het is evident dat dit

schadelijk is voor het vertrouwen dat in onze gemeentelijke organisatie wordt gesteld. In die gevallen bieden wij aan klanten onze excuses aan en stellen alles in het werk om de klant alsnog goed te bedienen, zoals ook in de specifieke case van mevrouw K.

U geeft aan dat u nog steeds signalen ontvangt dat het nog altijd triest is gesteld met de daadwerkelijke uitvoering van de gemeentelijke dienstverlening aan burgers. Klachten en signalen zijn een signaal om de dienstverlening te verbeteren. Wij vernemen graag de overige door u ontvangen signalen. Met deze signalen geven burgers immers aan dat zij minder tevreden zijn over de dienstverlening. De gemeente Eindhoven streeft er juist naar burgers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het zijn de klanten voor wie we het doen.

Alle inspanningen die we de afgelopen jaren hebben geleverd om de dienstverlening te verbeteren, zijn onlangs beloond met hoge rapportcijfers van onze burgers. Bezoekers van de publieksbalies van de gemeente Eindhoven (o.a. burgerzaken, belastingen, vergunningen, Wmo-voorzieningen, inkomensondersteuning) waarderen de dienstverlening met het rapportcijfer 8,1. Klanten die via het Digitaal Loket op [www.eindhoven.nl](http://www.eindhoven.nl) zaken doen met de gemeente geven de dienstverlening een 7,6. Hierdoor stijgt Eindhoven met beide dienstverleningskanalen naar de 2<sup>e</sup> plaats in een landelijk grootschalig klanttevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd door TNS NIPO in opdracht van Benchmarking Publiekszaken.

Hoewel we dus goed op weg zijn met de verbetering van de dienstverlening, zijn wij hier allermindst klaar mee. Vooral een juiste en tijdige behandeling en afhandeling van post krijgt extra aandacht, omdat de ontwikkeling van dit dienstverleningskanaal achter dreigt te blijven bij de kwaliteit van de fysieke, telefonische en webdienstverlening. In navolging van de succesvolle bereikbaarheidscampagne voor de telefonie ("Pak 'm op!")<sup>1</sup> wordt op dit moment een bereikbaarheidscampagne voor de postbehandeling voorbereid. Om hierop sturing te kunnen bieden wordt per sector maandelijks inzichtelijk gemaakt hoe de post wordt afgehandeld. In de managementcontracten tussen de directieraad en de sectorhoofden worden hierover prestaties afgesproken.

Ten aanzien van deze casus is het volgende op te merken. De sector Openbare ruimte, Verkeer en Milieu, afdeling Milieu heeft telefonisch contact gehad met mevrouw K. Het is niet bekend of dat inderdaad het gesprek is waar in deze raadvragen op bedoeld wordt. De problematiek die mevrouw K. in dat telefoongesprek aan de orde stelde betrof verschillende beleids- en projectterreinen.

---

<sup>1</sup> Zogenaemde "terugval" (door niet beantwoorden, in gesprek en technische storingen) op het KCC Callcenter is mede dankzij "Pak 'm op!" teruggebracht van 52% (begin 2008) naar 28% (begin 2009).

Directe aanleiding betrof de ondervonden geluidhinder ten gevolge van het wegverkeer op de Eisenhowerlaan. Echter ook het aansluiten op het glasvezelnet, de hoogte van de WOZ-waarde en bijbehorende beschikking, afval en dergelijke maakten deel uit van dat gesprek.

Mevrouw K. uitte, mede namens haar buurtbewoners, haar ongenoegen over de algehele situatie waarin zij en haar buurtbewoners zich als inwoners aan de uiterste rand van Eindhoven zich bevinden. De ogenschijnlijk eenvoudige vraag om een gesprek over verkeerslawaaï blijkt een veel groter spectrum te beslaan.

Door de sector Openbare ruimte, Verkeer en Milieu, afdeling Milieu is dan ook geadviseerd deze totale problematiek voor te leggen aan de stadsdeelteams, omdat deze op een integrale wijze de problematiek binnen de gemeentelijke organisatie aan de orde kan stellen..

Er is geconstateerd dat met uitzondering van het niet schriftelijk, maar slechts telefonisch informeren dat beantwoording langer op zich laat wachten dan de beoogde zes weken wel voldaan is aan de ambities, zoals die in het Kwaliteitshandvest 2009 zijn geformuleerd.

*1 Is het college met ons van mening dat geschetste gang van zaken zeer frustrerend is en onze burgers het gevoel krijgen niet serieus genomen te worden en alleen maar aan het lijntje gehouden te worden?*

Ja.

*2 Is het college met ons van mening dat geschetste gang van zaken zich niet meer voor mag doen na alle inspanningen (heel veel geld, energie en tijd) die in het project "dienstverlening doen we zó" geïnvesteerd zijn en conform de ambities die in het Kwaliteitshandvest 2009 zijn geformuleerd?*

Ja, maar wij realiseren ons dat er soms ook dingen misgaan. Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Het is vooral belangrijk dat er collectief geleerd wordt van dingen die niet goed lopen

*3 Welke inspanningen denkt het college nog meer te kunnen verrichten om van de gemeente Eindhoven een betrouwbare partner van haar burgers te maken?*

Zie algemene inleiding hiervoor.

*4 Welke actie gaat het college in bovengenoemd, specifiek geval ondernemen om het geschonden vertrouwen in de gemeente Eindhoven van deze bewoners te herstellen?*

De sector Openbare ruimte, Verkeer en Milieu, afdeling Milieu had mevrouw K. dus reeds telefonisch van het antwoord op de hoogte gebracht, maar zal mevrouw K. dit alsnog schriftelijk bevestigen als antwoord op haar brief van 30 juni 2009. Tevens zal mevrouw K. uitgenodigd worden voor een gesprek met de sector Openbare ruimte, Verkeer en Milieu, afdeling Milieu.

5 *Wat was de reden dat de aanleg van geluidsarm asfalt niet enkele honderden meters is doorgetrokken?*

De vraag van de bewoners om ook geluidsarm asfalt ten oosten van de Wolvendijk aan te brengen zou betekenen dat dit over een afstand van tenminste 250 meter zou moeten worden aangebracht, en eigenlijk ook nog op de resterende 150 meter tot aan de gemeentegrens op beide rijbanen van de Eisenhowerlaan.

De woningen aan de Wolvendijk staan, met nog circa 4.000 andere woningen op de zgn. B-lijst. Er is inderdaad sprake van een relatief hoge geluidbelasting, maar op de A-lijst staan de woningen met de hoogste geluidbelastingen. Deze A-lijst woningen komen als eerste in aanmerking voor geluidmaatregelen. Voor de B-lijst woningen zijn momenteel nog geen middelen beschikbaar om de leefbaarheidsproblemen aan te pakken.

Eindhoven, 13 oktober 2009.