



Gemeente Hoeksche Waard: 100% dienstverlenend?

Bestuurlijke nota



Rekenkamer Hoeksche Waard

Februari 2021

Samenstelling Rekenkamer Hoeksche Waard:

Mevrouw mr. drs. A.M.M. (Sandra) van Breugel (voorzitter)

Mevrouw A. (Lize) Kooijman MSc

De heer mr. drs. J. (Jelle) Stelpstra

Mevrouw drs. P. (Patricia) Feelders (secretaris-onderzoeker)

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	4
Leeswijzer bestuurlijke nota.....	5
Aanleiding	6
Definitie van 100% dienstverlenend.....	6
Vraag die centraal staat in het onderzoek.....	7
Gemeentelijke organisatie: bekendheid met 100% dienstverlenend	7
Handelen van de gemeente 100% dienstverlenend: de praktijk	8
Perceptie van de gemeenteraad.....	8
Conclusies en aanbevelingen / aansporingen	10
Beantwoording onderzoeksvragen	16
Bijlage: Nota van Bevindingen.....	19

Voorwoord

De inwoner en ondernemer centraal stellen bij alles wat de overheid doet. In 2021 is dat een geaccepteerd uitgangspunt voor de publieke sector. De gemeente Hoeksche Waard heeft dit principe verwoord als 100% dienstverlenend, een ambitieus streven. De Rekenkamer heeft uit gesprekken met de fracties van de gemeenteraad het beeld gekregen dat dienstverlening aan inwoners en ondernemers belangrijk is. Dit onderzoek naar 100% dienstverlenend raakt inwoners en ondernemers direct. De Rekenkamer vindt het belangrijk om ook onderzoek te doen naar onderwerpen die direct de inwoners en ondernemers treffen en daarom maatschappelijk relevant zijn. Om die reden heeft de Rekenkamer dit onderzoek uitgevoerd.

100% dienstverlenend betreft alle uitingen en handelingen door de gemeente Hoeksche Waard voor inwoners en ondernemers. Dat is een heel breed blikveld. De Rekenkamer heeft focus in het onderzoek aangebracht door specifiek te kijken naar 100% dienstverlenend bij de servicepunten, meldingen over de openbare ruimte en de uitvoering van de Tozo1-regeling bij ondernemers.

Zoals gezegd raakt 100% dienstverlenend inwoners en ondernemers. Voor de Rekenkamer was het daarom juist belangrijk om hen direct bij het onderzoek te betrekken en hen te vragen naar hun verwachtingen en concrete ervaringen. Vanzelfsprekend zijn de gegevens niet herleidbaar naar individuen, het gaat immers om beelden, voorbeelden om van te leren. Zoals gebruikelijk bij rekenkameronderzoek zijn de relevante documenten gelezen. Verder zijn er interviews met medewerkers van de gemeente, bestuurders en de Ombudscommissie geweest. Ook heeft de Rekenkamer een vertegenwoordiging van de raads- en burgerraadsleden gesproken. Dat maakt in het perspectief van de Rekenkamer dit onderzoek compleet: alle actoren zijn betrokken.

Dit Rekenkameronderzoek naar 100% dienstverlenend bestaat uit een feitenrapport dat als bijlage is toegevoegd en deze bestuurlijke nota. In deze bestuurlijke nota staan de conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek centraal, de bevindingen uit het gesprek met de raad en om kleur te geven aan de ervaringen zijn (anoniem) voorbeelden in het rapport opgenomen. Deze zijn herkenbaar aan het blok met blauwe achtergrond. Deze ervaringen zijn louter illustratief en geven reliëf en kleur aan het onderzoek.

De coronacrisis overviel in maart 2020 iedereen. De gemeentelijke taak ging door. Dat er, mede op gezag van de nationale overheid, maatregelen moesten worden genomen door corona, dat is evident. Interessant is, zo vindt de Rekenkamer om, gezien de context van Covid-19, na te gaan op welke wijze de gemeente Hoeksche Waard erin slaagt om binnen de gestelde beperkingen 100% dienstverlenend te zijn. Om die reden heeft de Rekenkamer ervoor gekozen dit onderzoek niet op een later tijdstip uit te voeren.

De Rekenkamer beoogde met dit onderzoek in haar 1e jaar verder kennis te maken met de gemeente Hoeksche Waard. De Rekenkamer constateert dat het even wennen was voor een paar medewerkers om de leden van de Rekenkamer zelf in de organisatie spontaan te ontmoeten bij het doen van onderzoek. Ook de samenwerking met de gemeentelijke organisatie kan wat de Rekenkamer betreft verder groeien.

De Rekenkamer heeft met veel plezier en interesse aan dit onderzoek gewerkt. Het was goed om inwoners te spreken. De ondernemers waren voor de Rekenkamer lastiger te vinden, maar dit is uiteindelijk gelukt. Op deze wijze is het onderzoek vormgegeven dat recht doet aan zowel de inwoners als ondernemers en de ambtelijke organisatie, bestuur en gemeenteraad.

Tot slot bedanken wij allen die hebben bijgedragen tot dit rapport. Wij wensen u veel leesplezier.

De Rekenkamer Hoeksche Waard.

Leeswijzer bestuurlijke nota

De opbouw van deze bestuurlijke nota is als volgt: Allereerst wordt de aanleiding van het onderzoek besproken en daarna de definitie van 100% dienstverlenend in relatie tot de (gemeentelijke) dienstverlening. Vervolgens is de centrale vraag van het onderzoek opgenomen. Hierna volgt een korte analyse van de Rekenkamer over de bevindingen ten aanzien van 100% dienstverlenend, op het gebied van de bekendheid en het handelen daarnaar. In de paragraaf die volgt staat de perceptie over 100% dienstverlenend van een afvaardiging van de gemeenteraad beschreven aan de hand van informatie die de Rekenkamer bij hen heeft opgehaald.

De bestuurlijke nota vervolgt met de conclusies en aanbevelingen. De aanbevelingen zijn vormgegeven als aansporingen: het gaat goed, er worden tips en suggesties gegeven van de Rekenkamer om het nog beter te doen. Tot slot van de bestuurlijke nota worden de geformuleerde deelvragen beantwoord.

Zoals bekend, checkt de Rekenkamer bij de ambtelijke organisatie de feiten uit de Nota van Bevindingen (deze is als bijlage opgenomen), dit is gebeurd. Hierna is de bestuurlijke nota met de Nota van Bevindingen naar gemeenteraad, college en ambtelijke organisatie gezonden en is het een openbaar rapport.

Aanleiding

De Rekenkamer Hoeksche Waard heeft op grond van de volgende overwegingen besloten om onderzoek te doen naar 100% dienstverlenend. Allereerst bleek uit de kennismakingsgesprekken met de afzonderlijke fracties met de Rekenkamer dat zij hechten aan een goede dienstverlening door de gemeente Hoeksche Waard aan inwoners en ondernemers. In het 'Hoofdlijnenakkoord 2019-2022, Samen meer waard' is bepaald dat de Hoeksche Waard op weg is naar een 100% dienstverlenende gemeente.

Tot slot suggereert het rapport van TwynstraGudde over gemeentelijke herindelingen dat de ambities op het gebied van dienstverlening vaak onrealistisch hoog zijn, zo ook volgens TwynstraGudde, in de Hoeksche Waard. Kortom, dit was voor de Rekenkamer voldoende aanleiding om in het eerste jaar van haar bestaan onderzoek te verrichten naar 100% dienstverlenend. De Rekenkamer heeft dit onderzoek zelf uitgevoerd om een verdere kennismaking met de gemeente Hoeksche Waard tot stand te brengen.

Definitie van 100% dienstverlenend

Al voor de herindeling van 1 januari 2019 was 100% dienstverlenend het uitgangspunt. Dit is en wordt in de nieuwe gemeente Hoeksche Waard verder uitgewerkt. Het opgestelde document "Kompass 2018 Hoeksche Waard" geeft het volgende aan over 100% dienstverlenend:

Wij zijn 100% dienstverlenend

Deze pijler richt zich op de primaire producten en diensten (paspoorten, vergunningen, beheer openbaar gebied) van de gemeente. Onze inwoners verwachten 100% dienstverlening van ons. En terecht. Wij vinden dat onze inwoners hier ook op mogen rekenen. Wat ons betreft zijn wij dan ook 100% dienstverlenend, tot aan de keukentafel.

Dit betekent dat we onze dienstverlening (indien gewenst) dichtbij de mensen aanbieden. Met het thuisbezorgen van paspoorten is hiermee al een mooie eerste stap gezet in de Hoeksche Waard. We spreken verder bewust niet van 100% dienstverlening, maar van 100% dienstverlenend. Een subtiel verschil misschien: maar voor ons zijn houding en gedrag van onze medewerkers leidend bij de dienstverlening. Honderd procent dienstverlenend zijn, is voor onze medewerkers 'way of living'.

Bron: Kompas Hoeksche Waard, 2018

100% dienstverlenend is een ankerpunt en een ambitie, een streven om de inwoner en ondernemer als uitgangspunt te nemen voor al het gemeentelijk handelen. Daarnaast heeft de gemeente ook wettelijke taken en bevoegdheden met de plicht om die als publieke organisatie uit te voeren. In sommige van die laatste kan het zijn dat de gemeente niet 100% dienstverlenend kan zijn en dat dienstverlening door de gemeente niet wordt ervaren.

Bij 100% dienstverlenend is het streven van de gemeente om in haar handelen als uitgangspunt te nemen: goede informatie en waar wenselijk naar de menselijke maat informatie te geven, heldere procedures te hanteren, goede motivering van besluiten en handelen, als gemeente altijd professioneel te handelen, inwoners en ondernemers objectief te bejegenen, betrokkenen (schriftelijk) te wijzen op rechtsbescherming en klachtmogelijkheid.

Tot slot sluit de Rekenkamer aan bij de definitie in het document “Kompass 2018 Hoeksche Waard”: 100% dienstverlenend is een houding en het gedrag van alle medewerkers van de gemeente. 100% dienstverlenend komt tot in de haarvaten van het beleid van de gemeente Hoeksche Waard tot uitdrukking.

Tijdens het onderzoek kwam het verschil in definitie tussen 100% dienstverlenend en dienstverlening naar voren. Het is de Rekenkamer opgevallen dat de gemeente deze termen door elkaar gebruikt. In dit rapport bedoelt de Rekenkamer met dienstverlening het product zoals het leveren van bijvoorbeeld een paspoort of het ontvangen van een melding in de openbare ruimte en hierop acteren. Bij het leveren van de dienstverlening wil de gemeente 100% dienstverlenend zijn.

Vraag die centraal staat in het onderzoek

De Rekenkamer wil op basis van concrete ervaringen van inwoners en ondernemers onderzoeken hoe de gemeente Hoeksche Waard uitvoering geeft aan haar ambities en doelstellingen op het gebied van de gemeentelijke ambitie om 100% dienstverlenend te zijn. De Rekenkamer wil toetsen of de beoogde maatschappelijke effecten van het dienstverleningsbeleid worden behaald en onderzoekt waar de dienstverlening nog beter zou kunnen.

De centrale onderzoeksvraag heeft de Rekenkamer als volgt geformuleerd:

“Op welke wijze is 100% dienstverlenend geformuleerd en geborgd in de organisatie, hoe ervaren inwoners en ondernemers 100% dienstverlenend van de gemeente Hoeksche Waard en hoe stuurt de gemeenteraad op 100% dienstverlenend?”

De centrale vraag is opgesplitst in acht deelvragen. Aan het slot van deze bestuurlijke nota treft u de beantwoording hiervan aan.

Gemeentelijke organisatie: bekendheid met 100% dienstverlenend

In hoeverre is 100% dienstverlenend bekend in de gemeentelijke organisatie? Alle geïnterviewde ambtenaren en bestuurders kennen het uitgangspunt. Op de vraag wat 100% dienstverlenend voor hem of haar betekent, gaven de meeste mensen aan dat het centraal stellen van de inwoner en ondernemer het belangrijkste is. Denken vanuit de gedachte dat de gemeente dienstbaar is aan de inwoner en ondernemer; dat de gemeente echt heeft geholpen. 100% dienstverlenend betekent echter niet dat iedereen ook altijd tevreden is met het resultaat van de dienstverlening. Soms moet worden doorverwezen naar een ander loket of instantie, in andere situaties is het denkbaar dat wet- en regelgeving het onmogelijk maken om een wens of verzoek van de inwoner of ondernemer in te willigen.

Het valt de Rekenkamer op dat 100% dienstverlenend niet is opgenomen in het op schrift gestelde HR-beleid, terwijl een nadere uitwerking van het begrip 100% dienstverlenend op die plek juist voor de hand zou liggen, naar de mening van de Rekenkamer. De ambtelijke organisatie hanteert 100% dienstverlenend als sturingsmechanisme voor haar ambtenaren, zo begrijpt de Rekenkamer. Tegelijkertijd blijkt uit gesprekken met ambtenaren dat 100% dienstverlenend geen terugkerend onderwerp is in de functioneringsgesprekken.

Handelen van de gemeente 100% dienstverlenend: de praktijk

Nu iedereen binnen de gemeente 100% dienstverlenend kent en zegt ernaar te handelen, is de volgende stap in hoeverre de betreffende medewerker van de gemeente Hoeksche Waard daadwerkelijk handelt conform het beleid en het sturingsmechanisme 100% dienstverlenend. Met andere woorden; wat merkt de inwoner en ondernemer van 100% dienstverlenend? Om dit te onderzoeken heeft de Rekenkamer veldonderzoek gedaan om enerzijds te kijken of inwoners en ondernemers 100% dienstverlenend herkennen in gedrag en houding van de medewerkers en hoe zij dit waarderen. Anderzijds heeft de Rekenkamer op velerlei wijze zelf ervaring opgedaan door haar contacten met de gemeente: contact met geïnterviewden, gebeld en gemaïld om de afspraken tot stand te brengen en documenten te verkrijgen.

Opvallend vond de Rekenkamer dat alle medewerkers van de gemeente vonden dat ze zelf 100% dienstverlenend als uitgangspunt van al hun handelen nemen, maar sommige respondenten gaven aan dat ze ook vonden dat andere collega's en de organisatie als geheel nog zeker stappen konden zetten in het bereiken van 100% dienstverlenend. Een geïnterviewde gaf aan dat hij altijd aanspreekbaar was voor een inwoner of ondernemer en graag als een voorbeeld zou willen fungeren voor collega's met betrekking tot 100% dienstverlenend.

Perceptie van de gemeenteraad

De gemeenteraad ontvangt halfjaarlijks een raadsinformatiebrief met een update over de dienstverlening. In de raadsinformatiebrief over de eerste zes maanden van 2020 die op 14 juli 2020 naar de raad is gezonden staat niets vermeld over 100% dienstverlenend. In de Raadsinformatiebrief (RIB) dienstverlening 2^e helft 2020 gaat het college uitgebreid in op 100% dienstverlenend en geeft het aan hoe belangrijk het is. Ook wordt in die laatste RIB uitgebreid ingegaan op de Fixi-app voor meldingen in de openbare ruimte. Deze brieven geven inzicht in actuele ontwikkelingen ten aanzien van de dienstverlening, maar biedt de raad weinig harde informatie in de vorm van bijvoorbeeld prestatie-indicatoren. De raad ontvangt wel cijfers ten aanzien van het opnemen van de telefoon en enkele grafieken uit het onderzoek door bezorgdienst AMP. Het komt de Rekenkamer voor dat de raad op deze manier informatie verkrijgt die gemakkelijk beschikbaar is, zonder dat dit een totaalbeeld geeft van 100% dienstverlenend en zonder dat de raad zelf heeft bepaald welke informatie zij nodig heeft om goed te kunnen sturen.

Op 19 november 2020 heeft de Rekenkamer een gesprek gevoerd met raads- en burgerraadsleden om hun mening over 100% dienstverlenend te peilen.

Definitie van 100% dienstverlenend volgens de raad

De raads- en burgerleden gaven bij het raadsgebesprek aan dat 100% dienstverlenend gezien moet worden als een houding van de gemeente om dienstbaar te zijn aan de inwoners. Dit betekent dat:

- De inwoner goed de weg kent naar de gemeente
- De inwoner via meerdere kanalen een vraag kan stellen
- De gemeente goed doorvraagt naar de vraag achter de vraag
- De gemeente snapt wat de behoefte van de inwoner is
- De gemeente de vraag doeltreffend beantwoordt
- De gemeente na afloop controleert of de vraag daadwerkelijk goed beantwoord is

100% dienstverlenend betekent volgens de raads- en burgerleden niet dat er overal “ja” op wordt gezegd door de gemeente. “nee” is ook een antwoord en dan wel met een duidelijke uitleg waarom het een “nee” is.

Hoe vindt de raad dat de dienstverlening gaat?

De meeste raads- en burgerleden geven zelf een voldoende aan de gemeente voor haar dienstverlening. Er wordt rekening mee gehouden dat de ambtenaren nog moeten wennen aan de situatie na de herindeling. De medewerkers aan de telefoon zijn vriendelijk en leiden goed door naar de juiste persoon. Mooie voorbeelden van dienstverlening die genoemd worden gaan over vertegenwoordigers vanuit het college die op bezoek gaan bij inwoners die een burgerinitiatief hebben opgezet.

Raads- en burgerleden geven echter ook aan dat ze vaak negatieve verhalen horen van inwoners over het contact met de gemeente. Inwoners hebben klachten over hoe taken niet of onvolledig worden uitgevoerd, de lange doorlooptijden, dat ze niet/te laat worden geïnformeerd en dat afspraken over terugbellen vaak niet worden nagekomen.

Schakelen in coronatijd: De Tozo1-regeling

De Tozo1-regeling kwam onverwachts en vanuit de ambitie 100% dienstverlenend is het interessant om te zien hoe de gemeente daar mee omgaat. De raads- en burgerleden hebben voornamelijk lof voor de gemeente op dit gebied. In het begin was er even een aandachtspunt met betrekking tot de lange wachttijd. De gemeente heeft snel geschakeld met de rapportages en procescontroles volgens de raads- en burgerleden. Volgens hen was de gemeente alert en was het proces goed onder controle.

Kaderstellende rol van de raad

De raads- en burgerleden twijfelen of ze vorm hebben kunnen geven aan hun kaderstellende rol bij 100% dienstverlening. Ze geven aan dat de kaders volgen uit het visiedocument dat is opgesteld nog voor de herindeling. Men geeft echter ook aan dat er niet echt iets met die kaders wordt gedaan. Wel wordt er ad hoc aandacht gevraagd voor bepaalde aspecten van de dienstverlening als daarover klachten komen van inwoners.

Hoe kan de gemeente haar dienstverlening verbeteren volgens de raad?

Een proactieve houding van de gemeente mag volgens de raads- en burgerleden verwacht worden bij 100% dienstverlenend, maar de gemeente is nu vaak reactief.

Creativiteit mag volgens hen ook getraind worden bij de ambtenaren. Horen de ambtenaren de behoefte van de inwoner en verzinnen ze daar iets creatiefs op, zelfs als de regelgeving zegt dat iets eigenlijk niet kan? Daarnaast kan de gemeente meer rekening houden met de verschillende doelgroepen in de samenleving. Specifiek worden genoemd het bereiken van jongeren, ouderen en inwoners die niet digitaal vaardig zijn. Tot slot wordt de website (en dan vooral de zoekfunctie) genoemd als verbeterpunt.

Conclusies en aanbevelingen / aansporingen

1. De ambitie 100% dienstverlenend is bekend, geborgd in beleid en wordt deels gemonitord.

De doelstelling van 100% dienstverlenend is opgenomen in het coalitieakkoord en daarmee een belangrijk uitgangspunt voor het beleid. Alle ambtenaren kennen dat uitgangspunt, zo blijkt uit dit onderzoek. 100% dienstverlenend is zowel het beleidsuitgangspunt voor het handelen van medewerkers van de gemeente als een sturingsmechanisme van de organisatie.

Het thema van 100% dienstverlenend is niet uitgewerkt in SMART-doelstellingen. Er is geen prioritering in doelen aangegeven die het behalen van 100% dienstverlenend bewerkstelligt. De Rekenkamer heeft wel een paar interne normen aangetroffen die kunnen bijdragen aan 100% dienstverlenend, zoals voor het opnemen van de telefoon en baliewerkzaamheden op de servicepunten. Die servicenormen behaalt de gemeente ruim. De Rekenkamer stelt dit vast met de kanttekening dat het vaak kwantitatieve normen en geen kwalitatieve normen betreffen.

100% dienstverlenend is een gemeenschappelijke waarde voor raad, college en ambtelijke organisatie. De uitvoering is niet eenduidig te beoordelen, enerzijds omdat er geen kwalitatieve normen zijn, anderzijds omdat er onvoldoende door de gemeente wordt gemonitord.

Aansporingen:

- I. De bekendheid en de borging in het beleid van 100% dienstverlenend is prima. Overweeg als gemeente om de uitvoering van 100% dienstverlenend verder uit te werken, stel concrete doelen en monitor deze om de ontwikkelingen en de successen in kaart te brengen.
- II. De Rekenkamer constateert dat 100% dienstverlenend op individueel niveau van de medewerker meer kan worden gestimuleerd. Zo zou de 100% dienstverlenende houding van de medewerker bijvoorbeeld een vast onderdeel van functioneringsgesprekken kunnen zijn, om ook het sturingsmechanisme van dat gesprek aan te wenden ten behoeve van de doelstelling van 100% dienstverlenend.

2. 100% dienstverlenend: verschil tussen denken en doen, uitvoering kan worden verbeterd.

De door de Rekenkamer gesproken medewerkers staan achter de doelstelling van 100% dienstverlenend en zeggen ook daadwerkelijk zo te handelen.

Een mooie uitspraak die 100% dienstverlenend karakteriseert, hoorde de Rekenkamer in een interview:

“Ik handel 100% dienstverlenend naar al onze inwoners en al onze ondernemers. Ook ben ik 100% dienstverlenend naar al mijn collega’s, zodat zij in staat zijn om ook 100% dienstverlenend te werken.”

Tegelijkertijd geven medewerkers aan dat de organisatie en sommige collega’s niet altijd 100% dienstverlenend werken en geven ze in de interviews ook concrete voorbeelden. Bij de Rekenkamer ontstaat het beeld dat de top van de gemeentelijke organisatie achter de doelstelling van 100% dienstverlenend staat, maar dat sommige teammanagers niet achter 100% dienstverlenend staan en daarom weinig tot geen ruimte laten aan medewerkers om ook zo te handelen. De Rekenkamer vindt dat zulke handelingsruimte nodig is om 100% dienstverlenend te kunnen werken.

Ook verwijzen respondenten soms naar de situatie van de periode van voor de herindeling: op sommige plaatsen is volgens hen (nog) een angstcultuur om maatwerk te leveren en zijn de medewerkers niet dienstverlenend naar de inwoner. Het blijkt dat sommige medewerkers een nogal defensieve houding laten zien.

In dit kader deed de Rekenkamer tijdens het veldonderzoek de volgende ervaring op:

Leden van de Rekenkamer stonden buiten bij een servicepunt te wachten op inwoners die zij konden interviewen over 100% dienstverlenend. Soms vroegen ze inwoners voor deze naar binnen gingen of ze een recente ervaring hadden met 100% dienstverlenend bij de gemeente Hoeksche Waard, de andere keer vroegen de onderzoekers bij het weer naar buiten komen naar de ervaringen van de inwoners met 100% dienstverlenend. Op enig moment kwam een medewerker van het servicepunt naar buiten en deelde de leden van de Rekenkamer mee dat alleen de inwoners die naar buiten kwamen door de Rekenkamer mochten worden geïnterviewd, omdat die net een recente ervaring hadden met de medewerker van de gemeente. De Rekenkamer gaf hierop aan dat het om alle recente ervaringen van inwoners gaat met de gemeente Hoeksche Waard na de herindeling, die kunnen ook eerder hebben plaatsgevonden.

Sommigen geven aan dat de herindeling pas anderhalf jaar geleden heeft plaatsgevonden. Dat heeft impact op de huidige organisatie, 100% dienstverlenend kost tijd.

De Rekenkamer concludeert een verschil tussen het denken over 100% dienstverlenend, waarbij iedereen zegt de doelstelling na te streven, en de praktijk, waar soms zaken minder vlekkeloos verlopen. Hier zijn door de gemeente nog zeker stappen te zetten.

Illustratief: soms zit het (even) tegen, en dan? 100% dienstverlenend?

De Rekenkamer stond voor een servicepunt om inwoners te interviewen. Mensen kwamen en gingen weer snel naar buiten. Uit navraag bij inwoners die naar buiten kwamen bleek dat de gemeentelijke ICT-systemen aan de balie waren uitgevallen en de dienstverlening niet kon plaatsvinden. De inwoners kregen de mededeling dat ze een nieuwe afspraak met de gemeente konden maken via internet. Even later kwam een medewerker naar buiten en gaf resoluut de Rekenkamer te kennen dat het interviewen van inwoners direct moest stoppen. Dit was oneerlijk, want inwoners zouden ontevreden zijn, omdat er geen dienstverlening kon plaatsvinden door uitval van de ICT-systemen.

Uiteraard is de Rekenkamer niet gestopt met interviewen, de Rekenkamer is onafhankelijk en juist geïnteresseerd hoe 100% dienstverlenend tot uitdrukking komt als het (even) tegenzit. Ook in dergelijke overmacht-situaties kan de houding en gedrag van de medewerkers 100% dienstverlenend zijn.

Om echt dienstverlenend te kunnen handelen is het volgens de Rekenkamer nodig om zoveel mogelijk maatwerk te leveren, uiteraard voor zover wet- en regelgeving dit toelaat. De Rekenkamer heeft mooie voorbeelden gehoord van zulk maatwerk, maar heeft ook situaties gezien waarin met een beetje flexibiliteit veel meer dienstverlening mogelijk was geweest.

Aansporingen:

- I. Zoals gezegd is de gemeente goed op weg. Er kunnen nog stappen worden gezet. Hierbij geeft de Rekenkamer de suggestie om medewerkers handlingsruimte te geven om ook daadwerkelijk 100% dienstverlenend te werken. Geef medewerkers daarbij een cursus of training die hen helpt die handlingsruimte goed om te zetten naar 100% dienstverlenend handelen, waaronder adequate communicatie richting inwoners.
- II. De Rekenkamer concludeert dat de gemeente Hoeksche Waard stappen kan zetten in het bereiken van 100% dienstverlenend. De vraag die zich gedurende het onderzoek van de Rekenkamer voordoet, is hoe de gemeente dit verder gaat organiseren. Gaat de gemeente dit organiseren via de medewerkers (houding en gedrag) en/of via ICT-toepassingen, het gebruik maken van algoritmes en/of social media? De Rekenkamer verwacht dat alle instrumenten een bijdrage kunnen leveren aan het werken aan 100% dienstverlenend, maar waarschuwt voor te veel focus op ICT en kwantitatieve analyses over de kwaliteit van dienstverlening. Om echt 100% dienstverlenend te kunnen acteren is volgens de Rekenkamer maatwerk en gedrag dat niet standaard in (ICT-)processen past heel belangrijk. De Rekenkamer adviseert de ambtelijke organisatie een keuze te maken. Alle instrumenten tegelijk inzetten lijkt niet realistisch.

3. 100% dienstverlenend in coronatijd: gaat over het algemeen goed.

Corona heeft iedereen overvallen: ook de gemeente Hoeksche Waard. De dienstverlening van de gemeente Hoeksche Waard moest doorgaan, soms misschien anders. De gemeente heeft hierin flexibel en adequaat ingespeeld op de situatie en geprobeerd om maatwerk te leveren. 100% dienstverlenend, zo concludeert de Rekenkamer.

Tegelijkertijd was er ook de gebruikelijke dienstverlening zoals het verlengen van rijbewijzen. Om grip te houden op het proces zijn in het begin van de coronacrisis alle mogelijkheden voor de inwoners om via internet een afspraak te maken met de gemeente stopgezet. Inwoners konden alleen via de telefoon een afspraak maken. De betreffende medewerker hoorde de vraag van de inwoner en besliste of de vraag voldoende urgent was om een afspraak te maken met de gemeente. Rijbewijzen die langer dan een maand geldig waren konden pas een week voor het verloop worden verlengd. Op die wijze hield de gemeente grip op haar proces. Op het moment dat het servicepunt in Oud-Beijerland weer openging konden inwoners via internet weer een afspraak maken in Oud-Beijerland voor de dienstverlening.

Bij de producten van de servicebalie zoals identiteitsbewijzen en rijbewijzen was het afhankelijk van de urgentie die de gemeente bepaalde en de coulance van de gemeente of de dienstverlening kon worden geboden. De inwoner stond niet centraal, de control van de gemeente was leidend. De Rekenkamer vindt dit weinig 100% dienstverlenend.

Aansporing:

Op zich heeft de gemeente tijdens de coronacrisis de ambitie 100% dienstverlenend goed nageleefd. De Rekenkamer geeft in overweging om als ambtelijke organisatie je steeds af te vragen of het anders of beter kan. In voornoemd voorbeeld door bijvoorbeeld de website open te zetten met het aanbod aan de inwoners om een verzoek of wens via de website aan de gemeente te uiten en dan als gemeente terug te bellen om het verzoek te honoreren of een voorstel te doen wat wel kan. De website is immers 24/7 te bereiken, de bereikbaarheid via de telefoon is qua uren beperkt.

4. Dienstverlening Publiekszaken: tevreden klanten, servicepunten worden erg gewaardeerd.

De Rekenkamer constateert dat inwoners tevreden zijn met de servicepunten en dat de medewerkers hen goed helpen en klantvriendelijk zijn. Dat is een mooi resultaat. Inwoners waarderen ook het feit dat er meerdere servicepunten zijn in de gemeente. Tegelijkertijd maakt de Rekenkamer uit gesprekken met ambtenaren, bestuurders en uit de gemeentelijke evaluatie van de servicepunten op dat kleine servicepunten wellicht niet zinvol genoeg geacht worden en dat openingstijden mogelijk kunnen worden beperkt. De

afweging of en in welke mate dit moet gebeuren is niet aan de Rekenkamer, dat is een politieke keuze. De Rekenkamer merkt wel op dat uit het veldonderzoek van de Rekenkamer blijkt dat inwoners hechten aan het bestaan van de servicepunten en dat zij servicepunten in zorgcentra die door corona zijn gesloten, missen. Hiervoor hebben de inwoners op dit moment wel alle begrip.

Aansporingen:

- I. De Rekenkamer merkt op dat inwoners tevreden zijn met de servicepunten, hou dat zo! De Rekenkamer geeft wel een waarschuwing af in dit kader: door het beperken van de openingstijden van servicepunten kunnen die punten minder aantrekkelijk worden en daarmee kan ook de bezoekersgraad afnemen. Zo kan een vicieuze cirkel ontstaan, waardoor servicepunten steeds meer overbodig lijken te worden. Dit is een voorbeeld van een situatie waarin de vraag van de klant niet meer centraal lijkt te staan, terwijl het centraal stellen van de inwoner het eerste uitgangspunt is voor de servicepunten vanuit het perspectief 100% dienstverlenend. In dit kader adviseert de Rekenkamer de gemeenteraad een standpunt in te nemen en dit ook te communiceren naar inwoners.
- II. Om de productiviteit van de medewerkers op de servicepunten te laten stijgen, adviseert de Rekenkamer om goed te kijken naar andere werkzaamheden die op de servicepunten kunnen worden uitgevoerd. Op die wijze kunnen de servicepunten rendabel zijn, kunnen wellicht openingstijden verruimd en kunnen servicepunten nog meer 100% dienstverlenend werken.

5. Meldingen openbare ruimte: Fixi-app werkt goed, melders soms ontevreden over opvolging.

Allereerst een opmerking over het aantal meldingen in de openbare ruimte. De gemeente Hoeksche waard heeft gemiddeld 980 meldingen per maand in 2020, dit ligt hoger dan in het voorgaande jaar. Vooral in de periode mei – augustus 2020 zijn veel meldingen ingediend over het openbaar groen. De Rekenkamer heeft enkele steekproeven genomen van de huidige Fixi-meldingen en de status hiervan, waarbij opvalt dat in het overzicht een relatief groot deel van de meldingen in behandeling/wachtstand staat met een afhandelingstermijn variërend van enkele weken tot enkele maanden.

De gemeente is vergelijkbaar met andere gemeenten als het gaat om het registreren van de meldingen, al ontbreekt een analyse van de meldingen en daarmee een proactieve inzet van de meldingen in het kader van preventie. Ook wordt de afhandeling van de meldingen alleen gerapporteerd aan het college en niet aan de gemeenteraad.

Inwoners waarderen het doen van meldingen over de openbare ruimte via de Fixi-app. Inwoners krijgen informatie over de opvolging, maar dit leidt niet altijd tot een oplossing van de melding vanuit het perspectief van de inwoner. Om de melding op te lossen zijn soms ook meerdere acties van de melder vereist, zo blijkt uit het rekenkameronderzoek. Dit past niet bij 100% dienstverlenend. Onderstaand voorbeeld illustreert dit.

Een voorbeeld van een melding die de Rekenkamer bij is gebleven, een ervaring om van te leren.

Eén van de meldingen ging over hoog onkruid tussen de verharding in een woonwijk. De melder heeft via de Fixi-app een melding over het achterstallig onderhoud ingediend en bewijsmateriaal bijgevoegd (3 foto's). De melding is op 'afgehandeld' geplaatst en doorgegeven aan de externe uitvoerder voor het groenonderhoud van de gemeente. De uitvoerder heeft na 1 week het onkruid verwijderd op de 3 plekken die op de foto's waren aangegeven. Het overige onkruid is echter niet weggehaald. De melder heeft vervolgens weer contact opgenomen met de gemeente met het verzoek om ook het overige onkruid weg te halen. De uitvoerder heeft daarop het overige onkruid in de wijk weggehaald.

Aansporingen:

- I. Melden via de app gaat goed, daar is iedereen het over eens; inwoners en gemeente. Op het aspect van de opvolging van de melding is nog verdere verbetering mogelijk, zo constateert de Rekenkamer. De Rekenkamer adviseert om de opvolging beter te organiseren, zodat een inwoner geen tweede of zelfs derde melding hoeft te doen.
- II. Maak analyses van de binnengekomen meldingen om zo preventief beheer aan de openbare ruimte uit te voeren. Andere gemeenten in Nederlanden passen dit reeds toe.

6. Tozo1-regeling: Veelal 100% dienstverlenend, maar lang niet alle ondernemers tevreden.

De gemeente heeft het voor ondernemers mogelijk gemaakt om vrijwel direct na het bekend worden van de regeling de Tozo1 te kunnen aanvragen, zelfs zonder dat er al formulieren beschikbaar waren. Dat is een mooi voorbeeld van 100% dienstverlenend werken. Ook heeft de Rekenkamer goede voorbeelden gezien waarin ondernemers die echt in de knel zaten met maatwerk door de gemeente Hoeksche Waard verder werden geholpen, ondanks dat het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) de regeling uitvoerde voor de gemeente.

Het uitvoeren van de regeling lijkt door de gemeente zonder daadwerkelijke afweging te zijn uitbesteed aan RBZ. Zowel bestuurders als ambtenaren vonden de uitbesteding logisch omdat RBZ vergelijkbare regelingen uitvoert voor de gemeente. De keerzijde van uitbesteden is echter dat lijntjes voor de ondernemers langer zijn, de gemeente kan slechts doorverwijzen naar RBZ. Ondernemers beoordelen de dienstverlening van RBZ niet positief. Deze ontevredenheid ligt vooral in de communicatie van RBZ naar ondernemers. RBZ hield de aanvragers bijvoorbeeld slecht op de hoogte over de voortgang van hun aanvraag.

Dit voorbeeld maakt de consequenties van niet 100% dienstverlenend duidelijk, volgens de Rekenkamer.

Na het uitkeren van het voorschot van de Tozo-regeling, kregen ondernemers een brief van het RBZ. RBZ vroeg daarin om nadere informatie, bij gebreke waarvan de uitkering werd teruggevorderd. Dit joeg ondernemers schrik aan, want die informatie was vaak al verstrekt. Juist als je gebruik moet maken van de Tozo-regeling, is de dreiging met terugbetalen natuurlijk een gevoelig punt. Hoewel RBZ op de fout is geweest, ontvingen ondernemers in december wéér een brief met dezelfde strekking, ook als de benodigde informatie al was verstrekt. Dat wordt niet als 100% dienstverlenend ervaren.

Aansporingen:

- I. De Rekenkamer geeft in overweging om door te gaan met het leveren van maatwerk richting ondernemers die binnen de bestaande regelingen of in het contact met RBZ niet tot noodzakelijke oplossingen komen.
- II. RBZ heeft de Tozo-regeling voor de gemeente Hoeksche Waard uitgevoerd. Het was voor iedereen een nieuwe regeling. Overweeg als gemeente Hoeksche Waard de volgende keer of uitbesteden ook 100% dienstverlenend is. Als dat zo is: maak concrete afspraken over 100% dienstverlenend. De Rekenkamer adviseert om bij een uitbesteding aandacht te vragen hoe 100% dienstverlenend wordt gewerkt door de uitvoerende partij en dit ook vast te leggen en te monitoren.

7. Beschouw klachten door inwoners als een cadeau in het kader van 100% dienstverlenend

Klachtenbehandeling vindt bij de gemeente Hoeksche Waard vooral informeel plaats, dus door bijvoorbeeld een goed gesprek te houden met de klager. Dat is prima om direct de klager te spreken om samen na te gaan wat er anders had gekund. Wel is het van belang hierbij een goede klachtregistratie te hebben, zodat waar mogelijk geleerd kan worden van de ingediende klachten. Op dit moment wordt de klanttevredenheid bij klagers niet gemeten en ook de doorlooptijden van klachten worden niet structureel bijgehouden. De gemeente wil dit in 2021 wel gaan doen. Uit het jaarverslag klachtbehandeling blijkt niet wat de aard van de klachten is en welke teams het betreft. De Rekenkamer vindt dat deze informatie wel nuttig zou zijn. Niet om met de vinger te wijzen naar bepaalde teams (vaak krijgen bepaalde teams meer klachten, simpelweg omdat deze teams meer direct contact hebben met inwoners.), maar om over de lange termijn bepaalde trends te kunnen zien.

Aansporing:

Overweeg om de klachtbehandeling te zien als cadeau om van te leren in het kader van 100% dienstverlenend. Maakt inzichtelijk (uiteraard anoniem) wat de klacht was, welk team het betrof en hoe deze door de gemeente is opgelost. Neem deze voorbeelden op in het jaarverslag en besteed er op intranet van de gemeente aandacht aan om op deze wijze andere medewerkers te inspireren met (anonieme) voorbeelden.

Beantwoording onderzoeksvragen

Vraag	Beantwoording
<p>1. Wat wordt verstaan onder 100% dienstverlenend?</p> <p>a. Wat vindt de Gemeenteraad?</p> <p>b. Wat vindt het College van burgemeester en wethouders?</p> <p>c. Wat vindt de ambtelijke organisatie?</p>	<p>Alle onderzochte actoren in het onderzoek hebben een duidelijk beeld bij 100% dienstverlenend. Desgevraagd kan men meerdere praktijkvoorbeelden geven hoe 100% dienstverlening zou moeten verlopen. Ook wordt door meerdere actoren aangegeven dat 100% dienstverlenend niet hetzelfde is als 100% tevredenheid. “Nee” is ook een antwoord richting een inwoner of ondernemer, als het maar voldoende onderbouwd wordt.</p>
<p>2. Hoe is 100% dienstverlenend gedefinieerd en geborgd in de organisatie?</p>	<p>De houding en het gedrag van de medewerkers zijn volgens de gemeente leidend bij 100% dienstverlening. Uit de interviews met medewerkers van de gemeente blijkt dat alle respondenten het uitgangspunt van 100% dienstverlenend kennen. Sommige teammanagers lijken niet achter het doel van 100% dienstverlenend te staan. 100% dienstverlenend is volgens geïnterviewden geen vast gespreksonderwerp tijdens functioneringsgesprekken of andere gesprekken binnen teams.</p> <p>De gemeentelijke organisatie heeft een ‘doorontwikkelingsagenda 2020’ opgesteld met hierin opgenomen concrete acties die moeten bijdragen aan 100% dienstverlenend. Hierbij wordt (in de toekomst) ingezet op ICT-oplossingen en een data-gedreven aanpak.</p>
<p>3. Op welke wijze is de dienstverlening bij de servicepunten georganiseerd en hoe waarden inwoners dit?</p>	<p>Ten aanzien van de servicepunten gelden de volgende vier normen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De vraag vanuit de klant staat centraal; 2. Elk servicepunt is tenminste één dagdeel per week geopend, waarbij de vraag leidend is; 3. De klant moet binnen één werkdag op één van de servicepunten terecht kunnen; 4. De klant moet op een voorkeurslocatie binnen één week terecht kunnen. <p>Het team Dienstverlening heeft vanuit het college mandaat gekregen om binnen die kaders de openingstijden van servicepunten te mogen veranderen.</p> <p>De inwoners zijn over het algemeen zeer te spreken over de medewerkers op het servicepunt en over het hele proces van hun (aan)vraag.</p>

<p>4. Op welke wijze zijn de meldingen in de openbare ruimte georganiseerd en hoe waarderen inwoners dit?</p>	<p>Inwoners die klachten hebben over het beheer van de openbare ruimte kunnen bij de gemeente een melding maken via de app Fixi, de website, sociale media of via de eigen buitenmedewerkers. Ook kunnen inwoners telefonisch of aan de balie een klacht indienen, waarna een medewerker van de gemeente de melding zelf registreert in de Fixi-app. Als er een melding binnenkomt gaat deze eerst naar de werkverdelers. De werkverdelers is de coördinator van de meldingen voor de buitendienst. De werkverdelers wijst de melding toe aan een behandelaar. Op het moment dat deze behandelaar is toegewezen krijgt de melder (de inwoner) een bericht dat zijn of haar melding in behandeling is genomen.</p> <p>Als de melding is afgehandeld, krijgt de melder een bericht dat deze is afgehandeld. Ook wordt de melder op de hoogte wordt gesteld als de melding niet afgehandeld kan worden. De melder wordt niet geïnformeerd over een statuswijziging van de melding.</p> <p>De klanttevredenheid van de melders niet wordt geregistreerd of periodiek onderzocht. Het systeem Fixi heeft hier geen module voor (deze wordt wel momenteel ontwikkeld). Uit interviews van de Rekenkamer blijkt dat de inwoners de Fixi-app waarderen. De opvolging gaat niet altijd vlekkeloos. De melding wordt dan niet opgelost of er zijn meerdere acties van de melder nodig voordat de melding wordt opgelost.</p>
<p>5. Op welke wijze is de dienstverlening met betrekking tot de Tozo-regeling georganiseerd en hoe waarderen ondernemers dit?</p>	<p>De gemeente Hoeksche Waard heeft de uitvoering van de Tozo1-regeling uitbesteed aan het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) van de gemeente Rotterdam.</p> <p>Uit interviews met ambtenaren en bestuurders blijkt dat er wat aanloopproblemen waren bij de uitvoering van de Tozo1-regeling. Waar zich problemen voordeden die bij de gemeente zijn gemeld heeft de gemeente zich bij RBZ ingespannen voor een oplossing. Waar echt penibele situaties ontstonden, heeft de gemeente voorschotten uitgekeerd.</p> <p>De vertegenwoordigers van belangenorganisaties voor ondernemers in de Hoeksche Waard zijn tevreden over het snelle uitbetalen van de uitkeringen uit de Tozo1-regeling. Uit een onderzoeksrapport van Het PON (2020) blijkt echter dat een meerderheid van de ondernemers de dienstverlening van RBZ als matig tot slecht beoordeelt.</p>
<p>6. Welk cijfer krijgt de gemeente voor haar dienstverlening?</p>	<p>De gemeente krijgt gemiddeld een 7,8 voor haar dienstverlening van de ondervraagde inwoners (via een online enquête en bij de servicepunten, 93 inwoners hebben een cijfer toegekend).</p>

<p>7. Op welke wijze gaat de gemeente om met klachten en wat is de relatie tussen klachtmeldingen en 100% dienstverlenend?</p>	<p>In januari 2019 is de Klachtenregeling Hoeksche Waard vastgesteld door de gemeenteraad en gepubliceerd.</p> <p>Een klacht kan op verschillende manieren binnenkomen bij de gemeente, bijvoorbeeld door een mail, een telefoontje of een formulier op de website. Nadat een klacht is ingediend, komt deze in eerste instantie binnen bij één van de twee klachtencoördinatoren van de gemeente. Deze zet de klacht uit voor behandeling in de organisatie. Veel van de 87 ingediende klachten zijn informeel afgehandeld, dat wil zeggen met een telefoontje of een goed gesprek.</p> <p>Volgens de gemeente houdt 100% dienstverlenend bij klachtbehandeling in dat de procedures gevolgd worden; dat geeft duidelijkheid en rechtszekerheid aan de klager. Er is echter geen structurele wijze van monitoren van klanttevredenheid of de doorlooptijden. Uit het jaarverslag klachtbehandeling blijkt niet wat de aard van de klachten is en welke teams het betreft.</p>
<p>8. Welke kaders heeft de gemeenteraad gesteld voor 100% dienstverlenend en op welke wijze controleert de gemeenteraad dit?</p>	<p>De raads- en burgerleden twijfelen of ze vorm hebben kunnen geven aan hun kaderstellende rol bij 100% dienstverlening. Ze geven aan dat de kaders volgen uit het visiedocument dat is opgesteld nog voor de herindeling. Men geeft echter ook aan dat er niet echt iets met die kaders wordt gedaan. Wel wordt er ad hoc aandacht gevraagd voor bepaalde aspecten van de dienstverlening als er daarover klachten komen van inwoners.</p>

Bijlage: Nota van Bevindingen

Gemeente Hoeksche Waard: 100% dienstverlenend?

Nota van bevindingen

Inhoudsopgave

1. Onderzoek 100% dienstverlenend	3
1.1 Onderzoek ten tijde van de coronacrisis	3
1.2 Aanpak van het onderzoek	5
1.3 Methodologische verantwoording	8
1.4 Leeswijzer	8
2. Dienstverlening: Uitgangspunten van de gemeente	10
2.1 Aanleiding en oorsprong van 100% dienstverlenend	10
2.2 Hoe wordt 100% dienstverlenend geborgd in de organisatie?	11
2.3 Wat vinden medewerkers van 100% dienstverlenend?	12
2.4 Welke normen hanteert de gemeente voor algemene dienstverlening?	12
3. Hoe dienstverlenend is de gemeente richting inwoners?	14
3.1 Telefonische bereikbaarheid	14
3.2 Thuisbezorging van documenten	16
3.3 Interpretatie van inwoners van 100% dienstverlenend	16
3.4 Beoordeling van inwoners van dienstverlening	17
3.5 Suggesties van inwoners voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening	18
4. Klachtbehandeling	19
4.1 Organisatie van klachtbehandeling	19
4.2 Klachtbehandeling in de dagelijkse praktijk	20
CASUS 1: SERVICEPUNTEN	22
Uitgangspunten voor servicepunten	22
Dienstverlening op de servicepunten	23
CASUS 2: MELDINGEN OPENBARE RUIMTE	27
Uitgangspunten Meldingen Openbare Ruimte	27
Dienstverlening bij Meldingen Openbare Ruimte	30
CASUS 3: TOZO1-REGELING	33
Uitgangspunten Tozo1-regeling	33
Dienstverlening bij de Tozo1-regeling	33
Bijlagen	38
Bijlage 1: Bronnenlijst	39
Bijlage 2: Lijst met geïnterviewde personen	41
Bijlage 3: Sfeerimpressie online enquête	42
Bijlage 4: Achtergrondkenmerken deelnemers online enquête	45
Bijlage 5: Vragenlijst onderzoek servicepunten	46
Bijlage 6: Achtergrondkenmerken deelnemers onderzoek servicepunten	51
Bijlage 7. PBLQ Factsheet Meldingen Openbare Ruimte	54
Bijlage 8. PBLQ Side letter: De MOR'en van Morgen	59

1. Onderzoek 100% dienstverlenend

100% dienstverlenend is de ambitie van de gemeente Hoeksche Waard. Dit Rekenkameronderzoek onderzoekt anderhalf jaar na de start van de gemeente Hoeksche Waard wat de stand van zaken is omtrent 100% dienstverlenend. De Rekenkamer vindt 100% dienstverlenend belangrijk voor inwoners en ondernemers en dit rechtvaardigt dit onderzoek dat door de Rekenkamer Hoeksche Waard zelf is uitgevoerd.

Deze rapportage is de nota van bevindingen. Aan de hand van dit feitenrapport heeft de Rekenkamer een bestuurlijke notitie gemaakt. Hierin staan de conclusies en aanbevelingen en is een weerslag opgenomen van het gesprek dat de Rekenkamer met raadsleden heeft gevoerd.

De centrale onderzoeksvraag voor het onderzoek 100% dienstverlenend heeft de Rekenkamer als volgt geformuleerd:

“Op welke wijze is 100% dienstverlenend geformuleerd en geborgd in de organisatie, hoe ervaren inwoners en ondernemers de dienstverlening van de gemeente Hoeksche Waard en hoe stuurt de gemeenteraad op 100% dienstverlenend?”

100% dienstverlenend is veelomvattend, want het betreft de gehele ambtelijke organisatie tot in al haar vezels en alle dienstverlening door de gemeente. Om die reden heeft de Rekenkamer een focus in het onderzoek aangebracht en kijkt zij in dit onderzoek specifiek naar drie deelterreinen: dienstverlening aan de balie/servicepunten, meldingen over de openbare ruimte en de Tozo1-regeling. De eerste twee hebben voornamelijk betrekking op inwoners, de derde heeft als doelgroep zzp-ers (ondernemers) die als gevolg van de coronacrisis een beroep hebben gedaan op de gemeente voor financiële ondersteuning.

De Rekenkamer onderscheidt de volgende deelvragen:

1. Wat wordt verstaan onder 100% dienstverlenend?
 - a. Wat vindt de Gemeenteraad?
 - b. Wat vindt het College van burgemeester en wethouders?
 - c. Wat vindt de ambtelijke organisatie?
2. Hoe is 100% dienstverlenend gedefinieerd en geborgd in de organisatie?
3. Op welke wijze is de dienstverlening bij de servicepunten georganiseerd en hoe waarderen inwoners dit?
4. Op welke wijze is het doen van meldingen in de openbare ruimte georganiseerd en hoe waarderen inwoners dit?
5. Op welke wijze is de dienstverlening met betrekking tot de Tozo1-regeling georganiseerd en hoe waarderen ondernemers dit?
6. Welk cijfer krijgt de gemeente voor haar dienstverlening?
7. Op welke wijze gaat de gemeente om met klachten en wat is de relatie tussen klachtmeldingen en 100% dienstverlenend?
8. Welke kaders heeft de gemeenteraad gesteld voor 100% dienstverlenend en op welke wijze controleert de gemeenteraad dit?

1.1 Onderzoek ten tijde van de coronacrisis

Het is goed op te merken dat dit onderzoek heeft plaatsgevonden ten tijde van de coronacrisis. Tijdens het proces van besluitvorming door de Rekenkamer om voor dit onderzoek te kiezen, begon de coronacrisis. Het overviel iedereen en niemand kende de toekomst en de impact van het virus. Bij het uitkomen van het onderzoek zitten we in de 2^e golf met een nieuwe lockdown, vaccinaties zijn beschikbaar en een vaccinatieplan gaat van start. De Rekenkamer heeft bij haar besluitvorming medio april 2020 meegewogen dat er mogelijk factoren kunnen meespelen die van invloed zijn op de uitkomsten van dit onderzoek, zoals de

impact van de 1^e lockdown. De Rekenkamer is van mening dat ook in een crisis als deze, die iedereen heeft overvallen in de heftigheid en de onzekerheid die dit met zich meebrengt, het leven doorgaat. Ook de gemeentelijke dienstverlening blijft bestaan en breidt zich soms uit als gevolg van de crisis, zoals bijvoorbeeld de Tijdelijke overbruggingslening zelfstandig ondernemers (Tozo1).

De Rekenkamer heeft daarom de uitvoering van de Tozo1-regeling betrokken in het onderzoek. De regeling kwam onverwacht en werd daarmee zonder voorbereidingstijd ingevoerd voor iedere gemeente in Nederland. De Rekenkamer heeft gemeend dat de uitvoering van deze regeling daarom een interessant beeld kan geven over de wendbaarheid en creativiteit van de gemeentelijke organisatie en vooral: of ook dan 100% dienstverlenend wordt gewerkt.

Iedereen, ook de gemeente, heeft zich te verhouden tot de nieuwe situatie. De gemeente heeft ook in deze tijd haar dienstverlening naar inwoners en ondernemers vorm te geven. Gedurende het onderzoek is de Rekenkamer niet gebleken dat de ambitie van 100% dienstverlenend is verminderd. Dat soms de dienstverlening anders loopt gezien de situatie betekent niet dat het niet 100% dienstverlenend is.

1.2 Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek is in verschillende stappen uitgevoerd en heeft gebruik gemaakt van een breed scala aan onderzoeksmethoden.



Documentanalyse



Interviews met interne en externe betrokkenen, zowel telefonisch als via videobellen



Een online enquête



Face-to-face interviews met inwoners op de servicepunten van de gemeente (uiteraard op 1,5 meter afstand)



Een schriftelijke vragenlijst voor de ambtelijke organisatie



Een gesprek met raads- en burgerraadsleden

Hieronder volgt een overzicht van de genomen stappen. Voor de daadwerkelijke start van het onderzoek zijn de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de ambtelijke organisatie in de persoon van de gemeentesecretaris schriftelijk geïnformeerd over dit Rekenkameronderzoek.

Stap 1: Startbijeenkomst met de ambtelijke organisatie

Op 25 juni 2020 vond een startgesprek plaats met de ambtelijke organisatie. Tijdens dit gesprek lichtte de Rekenkamer het onderzoek toe en maakte afspraken over de aanlevering van documenten, communicatie en het organiseren van de interviews.



Stap 2: Documentstudie en interviews

In deze stap zijn de relevante documenten verzameld en bestudeerd. De documentenlijst is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeente. De Rekenkamer heeft de gemeente gevraagd om beleidsdocumenten, werkprocessen, evaluaties, met daarbij ook de vraag om andere documenten te zenden als de gemeente die relevant achtte. De documentenlijst is te vinden in Bijlage 1.



Vervolgens hebben in de periode augustus tot en met medio november interviews met de belangrijkste betrokkenen in de gemeentelijke organisatie plaatsgevonden (zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau) en met de Ombudscommissie. De lijst met intern geïnterviewde personen is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeente. De Rekenkamer heeft half juni een suggestie gedaan aan de gemeente voor mogelijke interne gesprekspartners. Tijdens de startbijeenkomst met de ambtelijke organisatie is dit verder besproken. Bijlage 2 geeft een overzicht van de geïnterviewden.

Alle interviews¹ zijn afgenomen door twee leden van de Rekenkamer. Een lid stelde de vragen, het andere lid maakte een verslag van het interview. Dit interviewverslag is aangeboden aan iedere geïnterviewde voor verificatie: Klopt het wat er staat en is het compleet? Alle reacties van de geïnterviewden zijn verwerkt in het definitieve geaccordeerde interviewverslag.

Stap 3: Enquêtes en interviews onder inwoners en ondernemers

In deze stap heeft de Rekenkamer de ervaringen van inwoners en ondernemers onderzocht. Hiervoor heeft de Rekenkamer drie activiteiten uitgevoerd:



1. *Een online enquête onder inwoners en ondernemers.* In de maanden augustus tot en met begin november konden mensen de enquête digitaal invullen. Via onder andere de media in de vorm van een persbericht en social mediakanalen is hiervoor aandacht gevraagd. De enquête is opgesteld in SurveyMonkey (zie bijlage 3 voor een sfeerimpressie). Deze enquête is op de volgende manier onder de aandacht gebracht:

- Een persbericht naar lokale media. Dit heeft onder andere geleid tot een artikel op Hoeksch Nieuws en in Het Kompas.
- Plaatsing op het Twitter-account van de Rekenkamer.
- Plaatsing op de social mediapagina's van de individuele leden van de Rekenkamer.
- Er is gevraagd aan raadsleden en burgerleden om de link naar de enquête op hun social media te delen.

In totaal hebben 36 inwoners meegewerkt aan de online enquête. Achtergrondgegevens zijn opgenomen in Bijlage 4.



2. *Diepte-interviews (telefonisch en persoonlijk) met inwoners.* De Rekenkamer heeft vanuit de online enquête zes respondenten persoonlijk gesproken. Deze respondenten hadden aangegeven bereid te zijn tot een verdiepingsinterview. Deze diepte-interviews vonden plaats in de tweede helft van september en oktober.



3. *Face-to-face interviews op de servicepunten van de gemeente.* De leden van de Rekenkamer hebben in september bij alle (op dat moment geopende) servicepunten interviews afgenomen met inwoners die zich bij de servicepunten meldden (zie Foto 1). De vragenlijst die gebruikt is op de servicepunten is te vinden in Bijlage 5. In totaal hebben 72 mensen meegewerkt. Bijlage 6 geeft een overzicht van hun achtergrondkenmerken.

¹ Met uitzondering van de opvolg-interviews met inwoners (zie stap 3). Deze zijn door 1 lid van de Rekenkamer gedaan en hiervan is alleen een intern verslag gemaakt.



Foto 1: Face-to-face interview bij het servicepunt in Oud-Beijerland



Stap 4: Schriftelijke vragenlijst voor de ambtelijke organisatie

Voor het onderzoeken van de meldingen over de openbare ruimte kon de Rekenkamer aansluiten bij een onderzoek over dit onderwerp georganiseerd door de NVRR (de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers & Rekenkamercommissies). De NVRR heeft onderzoeksbureau PBLQ ingehuurd om een schriftelijke vragenlijst te ontwerpen. De Rekenkamer heeft deze vragenlijst uitgezet binnen de ambtelijke organisatie. De gegeven antwoorden zijn door PBLQ samengevat in een factsheet (zie bijlage 7 en 8). Begin november heeft een verificatiegesprek plaatsgevonden tussen vertegenwoordigers uit de ambtelijke organisatie, PBLQ en de Rekenkamer om de feiten in deze factsheet te controleren.

In totaal hebben 51 rekenkamers meegedaan aan het NVRR-onderzoek, waardoor de resultaten van Hoeksche Waard vergeleken kunnen worden met andere gemeenten.



Stap 5: Gesprek met een vertegenwoordiging van de raad en de Rekenkamer

Op 19 november 2020 heeft de Rekenkamer de gemeenteraad gesproken over 100% dienstverlenend.

Stap 6: Opstellen nota van bevindingen en feitencheck ambtelijke organisatie

Op grond van alle feiten die het onderzoek heeft opgeleverd heeft de Rekenkamer een nota van bevindingen opgesteld. De bevindingen uit de documentstudie, de geaccordeerde interviewverslagen en de resultaten uit de enquête zijn opgenomen in deze nota van bevindingen.

Omdat er geen discussie kan zijn over de feiten heeft de Rekenkamer op 6 januari 2021 de nota van bevindingen voorgelegd aan de ambtelijke organisatie voor een feitencheck.

Stap 7: Formuleren van conclusies en aanbevelingen

De Rekenkamer heeft van de ambtelijke organisatie een reactie ontvangen op de nota van bevindingen. De Rekenkamer heeft deze ambtelijke reactie verwerkt in het definitieve rapport. Op grond van deze gegevens heeft de Rekenkamer haar conclusies en aanbevelingen geformuleerd en opgenomen in het eindrapport.

Stap 8: Eindrapport Rekenkameronderzoek 100% dienstverlenend is verzonden naar de raad

Op 12 februari 2021 heeft de Rekenkamer haar rapport aan de gemeenteraad gezonden. Tevens heeft de Rekenkamer het rapport verzonden naar het college van burgemeester en wethouders en de ambtelijke organisatie. Het is dan aan het college om de raad een bestuurlijke reactie te zenden over het rapport. Het rapport heeft ook betrekking op de inwoners en ondernemingen van de gemeente Hoeksche Waard. Om die

reden heeft de Rekenkamer bij het openbaar maken van het rapport een persbericht opgesteld en verzonden naar de media.

1.3 Methodologische verantwoording

Dit onderzoek wil het perspectief van de ambtelijke organisatie, het gemeentebestuur, de gemeenteraad, de inwoners en ondernemers van de Hoeksche Waard onderzoeken. Zoals hiervoor in het stappenplan besproken is gestart met een documentanalyse en het interviewen van medewerkers en bestuur. Dit is een gebruikelijke wijze van onderzoek doen voor rekenkamers. Om ook de percepties van inwoners en ondernemers goed boven tafel te krijgen heeft de Rekenkamer op verschillende manieren geprobeerd zoveel mogelijk inwoners en ondernemers te bereiken. In eerste instantie is aan de gemeente gevraagd om hieraan bij te dragen in de vorm van het verstrekken van gegevens van inwoners en ondernemers die recent gebruik hebben gemaakt van dienstverlening van de gemeente of op andere wijze contact hebben gehad met de gemeente Hoeksche Waard, zoals bijvoorbeeld ondernemers die in 2020 een Tozo1-aanvraag hadden gedaan. De gemeente heeft hier geen gehoor aan gegeven door zich te beroepen op de AVG. Daarna heeft de Rekenkamer gevraagd of het mogelijk is om een enquête bij de gemeente aan te leveren met een begeleidende brief van de Rekenkamer, zodat de gemeente namens de Rekenkamer aan de desbetreffende inwoners of ondernemers een enquête kon sturen. De gemeente beriep zich hierbij op de afspraak met RBZ, dat de gegevens van Tozo1-aanvragers niet gebruikt mochten worden voor andere doeleinden.

Op 8 oktober 2020 heeft de gemeente aangeboden dat de Rekenkamer vragen kon aanleveren bij de gemeente die zouden worden meegenomen in een onderzoek van de gemeente zelf onder ondernemers. De Rekenkamer heeft hier geen gebruik van gemaakt vanwege twee redenen. Ten eerste is de Rekenkamer onafhankelijk; een onderzoek waarbij de gemeentelijke organisatie de leiding heeft achtte de Rekenkamer niet wenselijk. Ten tweede betrof de doelgroep van het onderzoek van de gemeente alle ondernemers, terwijl de Rekenkamer specifiek op zoek was naar ondernemers die een Tozo1-aanvraag hadden gedaan. Het was voor de Rekenkamer belangrijk om alles in het werk te stellen om inwoners en ondernemers te raadplegen. Uiteindelijk heeft de Rekenkamer besloten zelf een online enquête te verspreiden. Via een persbericht en aandacht in de media is gevraagd om deel te nemen aan de enquête. Via social media is hier door de Rekenkamer ook aandacht voor gevraagd. De opbrengsten van deze inspanningen was helaas gering, met name voor wat betreft de bijdrage van en door ondernemers.

De enquête bood respondenten de mogelijkheid om in een persoonlijk gesprek met de Rekenkamer verder te praten over 100% dienstverlenend. Zes respondenten wilden gebruikmaken van deze mogelijkheid en de Rekenkamer is of telefonisch, of op een servicepunt met deze betrokkenen in gesprek gegaan.

De Rekenkamer heeft daarnaast alle geopende servicepunten bezocht en heeft daar inwoners gevraagd om mee te werken aan een face-to-face interview.

Na deze activiteiten bleek dat de perspectieven van ondernemers nog steeds onderbelicht waren. De Rekenkamer heeft daarom een interview afgenomen met zowel de Ondernemersvereniging Hoeksche Waard als het Startersnetwerk Hoeksche Waard om alsnog percepties van ondernemers over de Tozo1-regeling te verkrijgen.

De Rekenkamer heeft op 15 december 2020 de dataverzameling gesloten.

1.4 Leeswijzer

Het eerste hoofdstuk gaat in op de aanleiding van het onderzoek, de onderzoeksvragen en de aanpak. In hoofdstuk twee staan de uitgangspunten van 100% dienstverlenend centraal: Hoe is de ambitie ontstaan, hoe is de ambitie geborgd in de organisatie, wat vinden medewerkers van de ambitie en welke normen hanteert de gemeente?

In hoofdstuk 3 wordt er gekeken hoe dienstverlenend de gemeente nu eigenlijk is. Hiervoor wordt geput uit beschikbare onderzoeken vanuit de gemeente zelf en de onderzoeksactiviteiten uitgevoerd door de Rekenkamer.

Het vierde hoofdstuk gaat over klachtbehandeling, omdat klachtbehandeling een onderwerp is dat de gemeente in staat stelt om te leren hoe nog verder doorgroeid kan worden naar 100% dienstverlenend. Tot slot komen drie specifieke casussen aan bod die elk een belangrijk aspect van de dienstverlening van de gemeente weergeven: dienstverlening op de servicepunten, meldingen openbare ruimte en de Tozo1-regeling.

2. Dienstverlening: Uitgangspunten van de gemeente

In dit hoofdstuk bespreekt de Rekenkamer de uitgangspunten van de gemeente bij 100% dienstverlenend: Hoe is de ambitie ontstaan, hoe is de ambitie geborgd in de organisatie, wat vinden medewerkers van de ambitie en welke normen hanteert de gemeente?

2.1 Aanleiding en oorsprong van 100% dienstverlenend

In 2018, een jaar voor de daadwerkelijke herindeling van de gemeente Hoeksche Waard, is het document Kompas opgesteld.² Dit document heeft als doel om richting te geven aan de nieuwe gemeente Hoeksche Waard. Eén van de drie pijlers in het Kompas is dat de gemeente 100% dienstverlenend wil zijn (zie onderstaand kader).



Wij zijn 100% dienstverlenend

Deze pijler richt zich op de primaire producten en diensten (paspoorten, vergunningen, beheer openbaar gebied) van de gemeente. Onze inwoners verwachten 100% dienstverlening van ons. En terecht. Wij vinden dat onze inwoners hier ook op mogen rekenen. Wat ons betreft zijn wij dan ook 100% dienstverlenend, tot aan de keukentafel.

Dit betekent dat we onze dienstverlening (indien gewenst) dichtbij de mensen aanbieden. Met het thuisbezorgen van paspoorten is hiermee al een mooie eerste stap gezet in de Hoeksche Waard. We spreken verder bewust niet van 100% dienstverlening, maar van 100% dienstverlenend. Een subtiel verschil misschien: maar voor ons zijn houding en gedrag van onze medewerkers leidend bij de dienstverlening. Honderd procent dienstverlenend zijn, is voor onze medewerkers 'way of living'.

Bron: Kompas Hoeksche Waard, 2018

Het Kompas, zo leest de Rekenkamer, is onder grote tijdsdruk samengesteld. Er is weinig overleg geweest met medewerkers, bestuurders en andere stakeholders. Het document meldt verder dat uitstel geen afstel is en dat die dialoog later alsnog zal worden gevoerd. De Rekenkamer heeft niet kunnen vaststellen in hoeverre dit is gebeurd.

De richting van een 100% dienstverlenende houding is vervolgens bevestigd als pijler in het document Besturingsfilosofie en hoofdstructuur. Die documenten dateren uit 2018. Daarna is de ambitie van een 100% dienstverlenende gemeente opgenomen in het hoofdlijnenakkoord van de gemeente Hoeksche Waard in 2019 en vervolgens is het een bestuurlijk uitgangspunt voor de ambities van de gemeente Hoeksche Waard geworden.

² Het Kompas is het op 31 januari 2018 door de ambtelijke 'Werkgroep visie' gepubliceerde document dat in de eerste plaats is bedoeld als richtinggevend 'kompas' voor de bouw van de nieuwe gemeentelijke organisatie na herindeling.



2.2 Hoe wordt 100% dienstverlenend geborgd in de organisatie?

De Rekenkamer is door middel van documentanalyse en interviews nagegaan op welke wijze 100% dienstverlenend geborgd wordt in de organisatie.



2.2.1 Dienstverlenende houding van medewerkers

Zoals in het Kompas Hoeksche Waard is weergegeven spelen de medewerkers een belangrijke en cruciale rol in het bereiken van 100% dienstverlenend. Houding en gedrag van medewerkers van de gemeente zijn een belangrijke bijdrage aan het bereiken van de ambitie 100% dienstverlenend.

Uit de interviews met medewerkers van de gemeente blijkt dat alle respondenten het uitgangspunt van 100% dienstverlenend kennen. In de interviews kwam ook naar voren dat het directieteam een essentiële rol vervult in 100% dienstverlenend: Alle respondenten gaven aan dat de top van de gemeentelijke organisatie 100% dienstverlenend uitdraagt. Ten aanzien van de hiërarchische laag onder het directieteam kwam naar voren dat de ervaringen wisselend zijn: Sommige teammanagers lijken niet achter het doel van 100% dienstverlenend te staan. Dat maakt het volgens respondenten voor de medewerker soms lastig om 100% dienstverlenend te zijn.

100% dienstverlenend is volgens geïnterviewden geen vast gespreksonderwerp tijdens functioneringsgesprekken of andere gesprekken binnen teams. De Rekenkamer heeft 100% dienstverlenend ook niet kunnen terugvinden in de visie op het HR-beleid in de gemeente Hoeksche Waard³. In die visie gaat het met name om verwachtingen die worden gesteld aan ambtenaren die betrekking hebben op de interne organisatie (zoals het concernbelang boven het eigen belang stellen en slagvaardig kunnen reageren op politieke prioriteiten). Maatschappelijke betrokkenheid en verbinding maken met inwoners staan als verwachtingen voor het optreden van de ambtenaar naar buiten genoemd, maar een 100% dienstverlenende houding wordt niet specifiek genoemd of verder uitgewerkt.

2.2.2 Initiatieven voor 100% dienstverlenend

De gemeentelijke organisatie heeft een 'doorontwikkelingsagenda 2020' opgesteld met hierin opgenomen concrete acties die moeten bijdragen aan 100% dienstverlenend. De acties zijn in een PowerPoint als losse steekwoorden opgenomen. Verwarrend in dit document is dat er gesproken wordt over "100% tevreden klanten" in plaats van 100% dienstverlenend.

In deze doorontwikkelingsagenda is ook het pop-upproject 100% dienstverlenend opgenomen. Dat project is aanvankelijk gestart in het voorjaar van 2020. De coronacrisis heeft tot, begrijpelijke, andere prioriteiten geleid en medio oktober heeft het directieteam (DT) groen licht gegeven om dit project daadwerkelijk vorm te geven en te implementeren. Naar verwachting zal dit eind 2020 starten.

Daarnaast worden in de doorontwikkelingsagenda bijvoorbeeld opleidingen voor medewerkers, teambuilding en coaching on the job genoemd, maar gaat deze agenda ook over het opzetten van een onderzoeksmethode naar klanttevredenheid en verdere digitalisering van diensten aan de inwoners. Belangrijke andere aandachtspunten in het document zijn het verbinden van het fysieke en sociale domein en het verplaatsen van meer producten van de vakafdeling naar het frontoffice.

2.2.3 Processen en ondersteuning door ICT

Uit de interviews valt op dat om 100% dienstverlenend te optimaliseren veel wordt verwacht van ICT-oplossingen en kwantitatieve data die door software wordt bijgehouden. Voorbeelden daarvan zijn het meten van telefonische bereikbaarheid, het meten van de snelheid waarmee de meldingen over de openbare ruimte

³ De kracht zit in onze mensen, Visie op HR in de HW (januari 2018).

worden toegewezen aan een medewerker en bijvoorbeeld ook de ‘smiley-tool’. Bezoekers wordt gevraagd om met een smiley een snelle eerste duiding te geven bij hun gevoel van dienstverlenend bij het verlaten van het pand.

De Rekenkamer heeft de procesbeschrijvingen van de meest voorkomende productaanvragen bij het Team Publiekszaken/Frontoffice bestudeerd. De procesbeschrijvingen zijn gedetailleerd en concreet. Processen worden stap voor stap uitgewerkt, het gebruik van software wordt toegelicht en wordt met afbeeldingen inzichtelijk gemaakt. Ook uit interviews blijkt dat ambtenaren het gevoel hebben dat de processen en de ICT bijdragen aan het bereiken van 100% dienstverlenend.

Uit gesprekken bleek verder dat de gemeente voornemens is om in de nabije toekomst in te zetten op data-gedreven informatie om zo meer dienstverlenend te zijn. De gemeente merkt op dat er initiatieven worden ontwikkeld. Zo heeft de gemeente het plan om door middel van social media informatie te vergaren wat er in de samenleving leeft en hierop de dienstverlening aan te passen. Een voorbeeld hiervan is dat de gemeente merkt dat iets leeft onder de bevolking. Als de gemeente hiervan dan kennis heeft, kan zij gericht de inwoner van gerichte informatie voorzien. Een ander voorbeeld hiervan is dat onderwerpen die op dat moment leven, die in het nieuws zijn of waarnaar veel wordt gezocht op de website, de gemeente proactief kan handelen. Het doel is dat de gemeente de informatieverstrekking via de website steeds aansluit op de informatiebehoefte van degene die naar info op zoek is.

2.3 Wat vinden medewerkers van 100% dienstverlenend?



Alle geïnterviewde medewerkers hebben een beeld bij 100% dienstverlenend. Beelden die naar voren zijn gekomen in de interviews zijn:

- Inwoners centraal stellen;
- Processen inrichten vanuit de denkwijze van de inwoners, het pad volgen dat de inwoner volgt bij de gemeente;
- Luisteren en met de inwoners samen naar oplossingen zoeken, wat kan wel;
- Zelf de vraag of verzoek van de inwoner afhandelen en niet doorverwijzen naar een collega;
- Een collega goed helpen, zodat die 100% dienstverlenend kan zijn naar een inwoner of bedrijf.

Alle respondenten waren het erover eens dat 100% dienstverlenend niet hetzelfde is als 100% tevreden inwoners en ondernemers. Soms zijn de wet- en regelgeving van dien aard dat de gemeente een verzoek of wens van een inwoner gewoonweg niet kan honoreren. Een enkele medewerker gaf aan dan toch te kijken hoe het naar beste weten samen met de inwoner de vraag kan worden beantwoord, met respect voor wet- en regelgeving.

2.4 Welke normen hanteert de gemeente voor algemene dienstverlening?

De gemeente dient zich (uiteraard) bij haar dienstverlening te houden aan de wettelijke termijnen, zoals aanlevertijden voor paspoorten. De Rekenkamer heeft geen onderzoek verricht of de gemeente voldoet aan deze wettelijke termijnen. De Rekenkamer heeft wel gekeken naar de aanvullende eigen normen die de gemeente hanteert voor haar dienstverlening. Doelstellingen en normen over de 100% dienstverlenend als algemeen uitgangspunt heeft de Rekenkamer niet aangetroffen. Wel heeft de gemeente een aantal eigen doelstellingen en kwaliteitsnormen opgesteld voor de dienstverlening op specifieke terreinen. Deze liggen op het gebied van 1) telefonische bereikbaarheid en 2) de servicepunten.

2.4.1 Normen voor telefonische bereikbaarheid

Er zijn verschillende normen voor de telefonische bereikbaarheid van de gemeente. Er is een norm ten aanzien van het snel opnemen van de telefoon: 85% van de telefoontjes moet binnen 30 seconden zijn opgenomen. Daarnaast geldt de norm dat bij minimaal 80% van de telefoontjes het team waarvoor wordt gebeld direct moet kunnen worden bereikt.

2.4.2 Normen voor servicepunten

De normen voor de servicepunten worden behandeld in de specifieke casus voor servicepunten.

3. Hoe dienstverlenend is de gemeente richting inwoners?

In dit hoofdstuk bespreekt de Rekenkamer in hoeverre het hiervoor geschetste beleid overeenkomt met de ambitie van 100% dienstverlenend. Dit is gebaseerd op informatie verkregen uit documenten, de interviews met de gemeente en de input opgehaald bij inwoners. Op waarstaatjegemeente.nl staan de cijfers voor de dienstverlening richting inwoners niet ingevuld voor de gemeente Hoeksche Waard.

De gemeente heeft zelf op specifieke onderdelen haar dienstverlening geëvalueerd. Dit betreft de telefonische bereikbaarheid en de thuisbezorging van documenten. Een algemene, gemeente-brede evaluatie van 100% dienstverlenend heeft de Rekenkamer niet aangetroffen.

Om er verder achter te komen wat inwoners vinden van de algemene dienstverlening van de gemeente Hoeksche Waard en 100% dienstverlenend heeft de Rekenkamer 1) een online enquête geopend met vragen en de mogelijkheid aangeboden om een interview met de Rekenkamer te hebben 2) face-to-face interviews gehouden met inwoners op de servicepunten van de gemeente. Meer informatie over de methoden is te vinden in hoofdstuk één. Deze onderzoeksmethoden hebben geleid tot inzichten over hoe inwoners vinden dat 100% dienstverlenend eruit moet zien en hoe zij de huidige dienstverlening beoordelen.

3.1 Telefonische bereikbaarheid

Over 2019 heeft een evaluatie van de telefonische bereikbaarheid plaatsgevonden door het onderzoeksbureau Telan. De resultaten zijn te vinden in Figuur 1.

telan[®]			
telefonische bereikbaarheid			
3. Het totaalresultaat			
	<i>norm</i>	meting 2019	
		<i>resultaat</i>	<i>cijfer</i>
<u>Klantinformatiepunt</u>			
01. Tijdig beantwoorde gesprekken	80%	90%	9
02. Technische bereikbaarheid	100%	100%	10
03. Welkomstgroet	90%	97%	9
<u>Afdelingen</u>			
04. Directe bereikbaarheid afdelingen	80%	46%	3
05. Indirecte bereikbaarheid afdelingen	90%	52%	1
06. Technische bereikbaarheid drksnrs	100%	99%	9
07. Snelheid beantwoording drksnrs	3,0 puls	2,0 puls	10
08. Interventietijd drksnrs	5,0 puls	3,1 puls	10
09. Gemiddelde doorverbindtijd	30 sec	38 sec	8
10. Gemiddelde wachttijd	30 sec	9 sec	10
11. Welkomstgroet doorverbinden	80%	77%	7
12. Welkomstgroet doorkiezen	80%	34%	1
13. Geslaagde contactpogingen	90%	66%	3
a. Bereikbaarheid Klantinformatiepunt	(01+02)		9,5
b. Bereikbaarheid afdelingen	(04+05)		2,0
c. Bereikbaarheid drksnrs	(06+07+08)		9,7
d. Doorverbindtijden/wachttijden	(09+10)		9,0
e. Welkomstgroet	(03+11+12)		5,7
f. Geslaagde contactpogingen	(13)		3,0
Totaalresultaat (a+b+c+d+e+f)/6			6,5

Figuur 1: Uitkomsten onderzoek telefonische bereikbaarheid 2019

Het overall cijfer voor de telefonische bereikbaarheid kwam uit op een 6,5.

Uit het rapport blijkt dat in 2019 90% van de telefoontjes tijdig werd opgenomen (de norm is 80%). De directe bereikbaarheid van de teams blijkt echter maar 46%. Dat voldoet niet aan de norm van Telan die is gesteld op 80%.

Van de gesprekken die niet tot contact leidden met het gewenste team, wordt 6% door collega-teams overgenomen. De indirecte bereikbaarheid van de teams komt daarmee op 52%. Ook dat is ver onder de door Telan gestelde norm van 90%. De resterende 48% eindigt bij het Klantinformatiepunt (40,5%) of leidt om overige redenen niet tot (direct) contact (7,5%).

Telan heeft in zijn onderzoek 940 keer een specifieke werknemer telefonisch geprobeerd te benaderen. Daarvan is 277 keer direct contact verkregen met de gewenste medewerker. 148 keer is na het achterlaten van een terugbelverzoek op tijd teruggebeld en 192 keer is contact verkregen met een medewerker van het Klantinformatiepunt of een collega van een team dat correct initiatief heeft getoond. Het percentage geslaagde contactpogingen stelt Telan daarmee vast op 66% (de norm is 90%). Dit betekent dat in 34% van de gevallen de beller nog een keer contact moet zoeken.

In het eerste kwartaal van 2020 heeft de gemeente ook de telefonische bereikbaarheid geëvalueerd. Voor de resultaten, zie Figuur 2.

Team Klantinformatie	januari	februari	maart	Toelichting
Aantal externe gesprekken	6789	6.093	6.276	Alle gesprekken waarbij het nummer 14-0186 of nummer 088-6473647 is gebeld.
Aantal interne terugval	885	901	759	Interne gesprekken (collega's onderling) die uitkomen bij team Klantinformatie, omdat betreffende collega niet
Aantal externe terugval	293	308	272	Externe gesprekken (inwoners/klanten/ leveranciers) naar een rechtstreeks nummer van een collega, waarbij de betreffende collega niet bereikbaar is en het gesprek uitkomt bij team Klantinformatie.
Totaal aantal gesprekken	7967	7.302	7.307	
Servicelevel	88,00%	90,0%	87,2%	Deel van de gesprekken dat binnen 30 seconden is opgenomen. De norm is 85%.

Er is in de organisatie een aantal belgroepen ingericht, deels extern aankiesbaar, deels intern aankiesbaar. Onderstaand de bereikbaarheidsgegevens van deze belgroepen.

Belgroepen top 5	aantal ontv. gesprekken	servicelevel	% beantwoord
Frontoffice WMO	3439	97,4%	72,6%
Inkomen	1748	98,6%	88,6%
Specialisten Publiekszaken	1257	99,2%	77,5%
Helpdesk DIV	1211	99,9%	90,8%
Wabo *	713	95,9%	75,5%

Servicelevel: Deel van de gesprekken dat binnen 30 seconden is opgenomen. De norm is 85%.
 % Beantwoord: Deel van de gesprekken dan binnen de belgroep wordt opgenomen. De norm is 80%.

Figuur 2: Uitkomsten onderzoek telefonische bereikbaarheid Q1 2020

Volgens de evaluatie van het eerste kwartaal 2020 wordt de opneemnorm (85% van de telefoontjes moeten binnen 30 seconden worden opgenomen) gemiddeld genomen behaald. 88,4% van de telefoontjes werd binnen 30 seconden opgenomen.

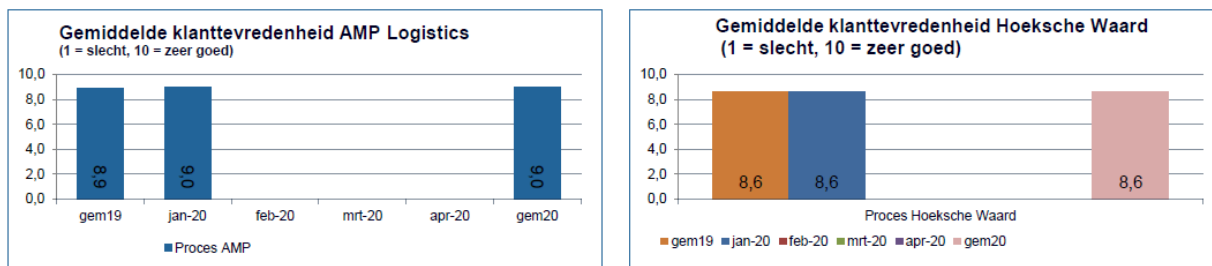
De teams frontoffice WMO, specialisten publiekszaken en Wabo scoorden echter onder de norm van 85%. Als reden wordt de invloed van de maand maart genoemd, waarin veel werd thuisgewerkt. In de evaluatie wordt dat als volgt uitgelegd: *Als er bij Klantinformatie een telefoontje voor bijvoorbeeld Specialisten Publiekszaken binnen komt, dan gaan zij dit uitzetten in de belgroep, technisch is het zo ingeregeld dat het belronde 20 seconden duurt, hierin wordt naar de eerst-beschikbare collega gezocht door het systeem. Nu we allemaal thuiswerken en iedereen met zijn mobiel is ingelogd, zit er tijdsvertraging op en worden er in die 20 seconden bijvoorbeeld maar 2 collega's bereikt in plaats van bijvoorbeeld 4, als die 2 dan niet bereikbaar/in gesprek zijn dan valt hij als onbeantwoord terug naar klantinformatie.*

Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid is dus te concluderen dat aan de opneem- en technische bereikbaarheidsnorm wordt voldaan. De directe bereikbaarheid van een aantal teams is nog niet conform de norm. Hierbij moet wel de invloed van de lockdown in maart in beschouwing worden genomen.

3.2 Thuisbezorging van documenten



Het klanttevredenheidsonderzoek van bezorger AMP geeft aan dat de thuisbezorging van documenten wordt gewaardeerd. Zie onderstaande figuur.



Figuur 3: Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek AMP januari 2020

De tevredenheid in 2019 over AMP zelf beoordeelden de respondenten met een 9,0. De tevredenheid over de gemeente kreeg een 8,6. Dat betekent niet noodzakelijkerwijs dat de dienstverlening van het thuisbezorgen van rijbewijs en reisdocumenten naar tevredenheid van alle aanvragers is verlopen. Sommige inwoners hekelen het feit dat zij niet zelf een tijdslot voor bezorging kunnen kiezen of dat het bezorgtijdstip pas laat duidelijk wordt waardoor ze thuis moeten blijven of moeilijk andere afspraken kunnen plannen. Enkele inwoners twijfelen aan de kostenefficiëntie van het thuisbezorgen en hadden het document net zo lief of liever zelf opgehaald.

3.3 Interpretatie van inwoners van 100% dienstverlenend



De Rekenkamer vroeg op de servicepunten aan inwoners onder meer hoe zij het liefst geholpen zouden willen worden. De meeste inwoners antwoordden dat ze tevreden zijn over hoe het op dit moment gaat bij de gemeente Hoeksche Waard. Dit wordt geïllustreerd in de woordwolk met antwoorden (Figuur 4). Hoe groter de tekst, hoe vaker dit punt is genoemd door inwoners.

Na de tevredenheid met de huidige situatie waren de meest genoemde criteria voor 100% dienstverlenend:

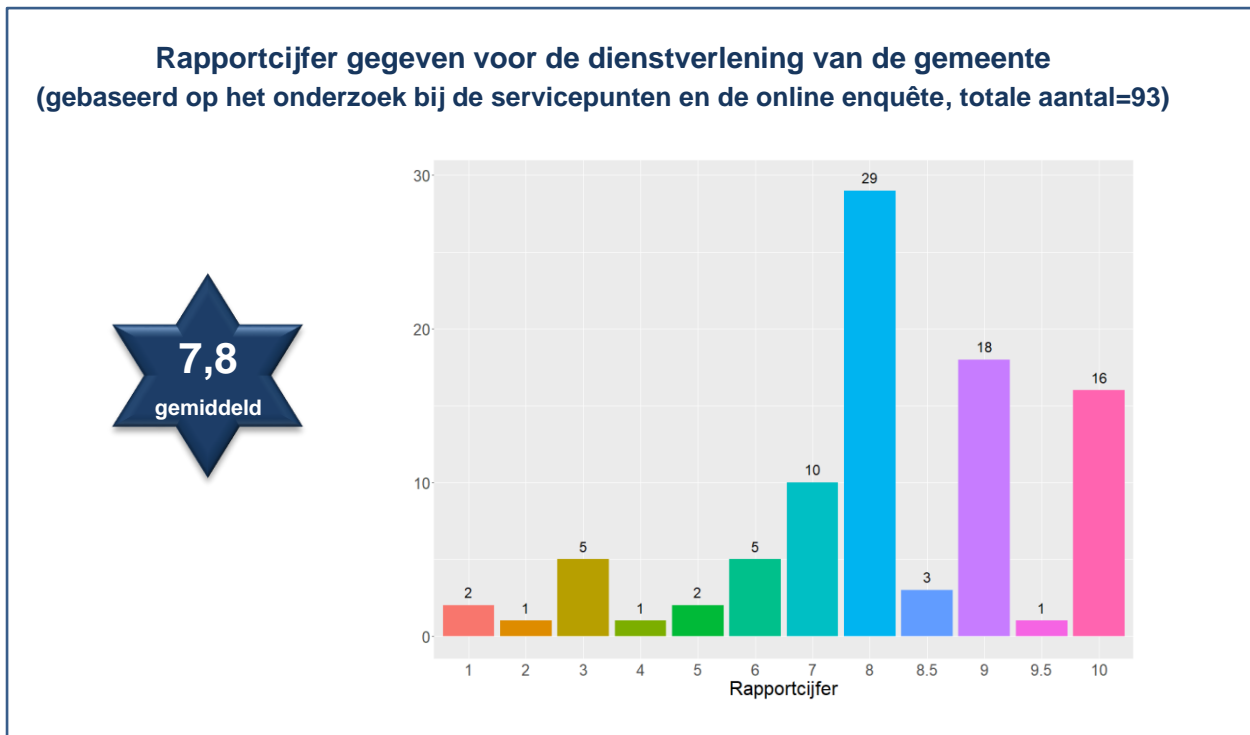
- Een snelle afhandeling
- Duidelijk zijn
- Luisteren naar inwoners
- Vriendelijk zijn



Figuur 4: Hoe inwoners het liefst geholpen willen worden (met behulp van Wordwolk.nl)

3.4 Beoordeling van inwoners van dienstverlening

Zowel de deelnemers aan de online enquête als de inwoners op de servicepunten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening van de gemeente. Figuur 5 laat de rapportcijfers zien die de inwoners gaven.



Figuur 5: Rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente

De gemeente krijgt gemiddeld een 7,8 voor haar dienstverlening van de ondervraagde inwoners. Meer dan de helft van hen gaf de gemeente een 8 of hoger. 11 van de 93 inwoners gaven een cijfer van 5 of lager voor de dienstverlening van de gemeente.

3.5 Suggesties van inwoners voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening



In de online enquête en in het vraaggesprek van de Rekenkamer met inwoners op de servicepunten stelde de Rekenkamer ook de vraag of inwoners suggesties hadden om de dienstverlening van de gemeente Hoeksche Waard te verbeteren.

Veel inwoners waren tevreden en hadden geen suggestie. De wel genoemde suggesties staan in onderstaande woordwolk. De meest genoemde suggestie was dat de gemeente haar communicatie richting inwoners moet verbeteren (16 keer genoemd van de in totaal 108 inwoners die de vraag voorgelegd hebben gekregen).



Figuur 6: Wordwolk van genoemde suggesties (met behulp van Wordwolk.nl)

4. Klachtbehandeling



De Rekenkamer achtte het zinvol in het kader van 100% dienstverlening om na te gaan hoe de gemeente Hoeksche Waard met klachten omgaat. Klachten zouden naar de opvatting van de Rekenkamer een instrument kunnen zijn om te meten waar het niet goed gaat en om te kijken wat de beklagde (in dit geval de gemeente) kan leren van klachten om zo haar dienstverlening te kunnen verbeteren.

De Rekenkamer heeft geen inhoudelijk onderzoek verricht naar klachten. Er is alleen gekeken naar klachtbehandeling in relatie tot 100% dienstverlenend, gebaseerd op documenten en interviews met betrokkenen. Ook bij klachtbehandeling is 100% tevredenheid een illusie, al zou het prachtig zijn als alle klagers een tevreden gevoel over een klachtenprocedure hebben en met een goed gevoel op het resultaat terugkijken.

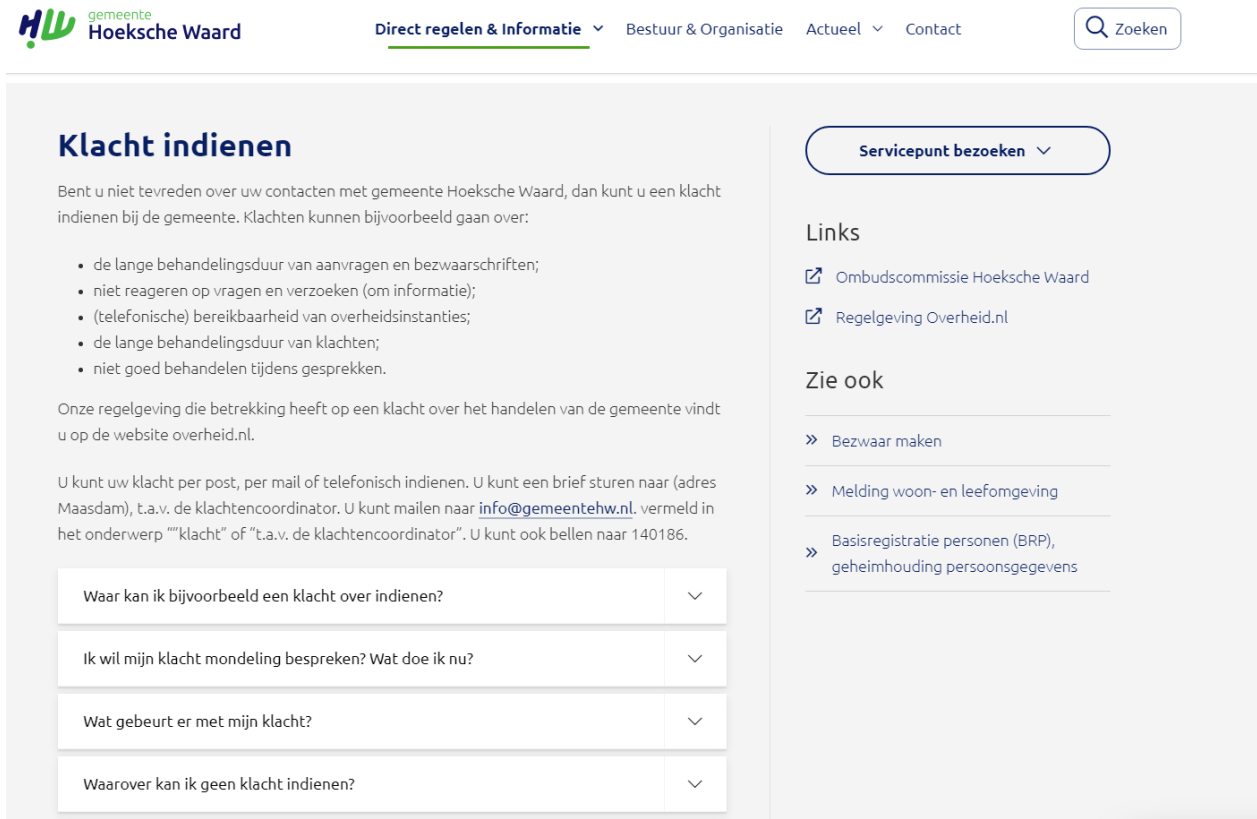
In de eerste paragraaf wordt beschreven hoe klachtbehandeling is georganiseerd in de gemeente Hoeksche Waard. Vervolgens wordt gekeken hoe klachtbehandeling verloopt in de dagelijkse praktijk.

4.1 Organisatie van klachtbehandeling



Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht dient iedere gemeente een klachtenprocedure te hebben en hiernaar te handelen. In januari 2019 is de Klachtenregeling Hoeksche Waard vastgesteld door de gemeenteraad en gepubliceerd.

Een klacht kan op verschillende manieren binnenkomen bij de gemeente, bijvoorbeeld door een mail, een telefoontje of een formulier op de website (zie Figuur 7).



The screenshot shows the 'Klacht indienen' (Report Complaint) page. At the top, there is a navigation bar with the logo of Gemeente Hoeksche Waard, a search bar, and menu items: 'Direct regelen & Informatie', 'Bestuur & Organisatie', 'Actueel', and 'Contact'. A 'Servicepunt bezoeken' button is also visible.

The main content area is titled 'Klacht indienen'. It contains the following text:

Bent u niet tevreden over uw contacten met gemeente Hoeksche Waard, dan kunt u een klacht indienen bij de gemeente. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over:

- de lange behandelingsduur van aanvragen en bezwaarschriften;
- niet reageren op vragen en verzoeken (om informatie);
- (telefonische) bereikbaarheid van overheidsinstanties;
- de lange behandelingsduur van klachten;
- niet goed behandelen tijdens gesprekken.

Onze regelgeving die betrekking heeft op een klacht over het handelen van de gemeente vindt u op de website overheid.nl.

U kunt uw klacht per post, per mail of telefonisch indienen. U kunt een brief sturen naar (adres Maasdam), t.a.v. de klachtencoördinator. U kunt mailen naar info@gemeentehw.nl, vermeld in het onderwerp ""klacht" of "t.a.v. de klachtencoördinator". U kunt ook bellen naar 140186.

Below the text are four dropdown menus for selecting complaint details:

- Waar kan ik bijvoorbeeld een klacht over indienen?
- Ik wil mijn klacht mondeling bespreken? Wat doe ik nu?
- Wat gebeurt er met mijn klacht?
- Waarover kan ik geen klacht indienen?

On the right side of the page, there are sections for 'Links' (Ombudscommissie Hoeksche Waard, Regelgeving Overheid.nl) and 'Zie ook' (Bezwaar maken, Melding woon- en leefomgeving, Basisregistratie personen (BRP), geheimhouding persoonsgegevens).

Figuur 7: Webformulier voor het indienen van klachten

Nadat een klacht is ingediend, komt deze in eerste instantie binnen bij één van de twee klachtencoördinatoren van de gemeente. Deze zet de klacht uit voor behandeling in de organisatie. In de

Klachtenregeling wordt bepaald wie de klacht gaat behandelen. Bijvoorbeeld in het geval van een medewerker is dit zijn/haar teammanager.

Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost dan kan de klager zich wenden tot de onafhankelijke gemeentelijke Ombudscommissie die specifiek voor de gemeente Hoeksche Waard is ingesteld. De gemeenteraad heeft in juni 2020 besloten om per 1 januari 2021 de onafhankelijke Ombudscommissie gemeente Hoeksche Waard op te heffen. De gemeente Hoeksche Waard sluit vanaf dat moment aan bij de Nationale Ombudsman. De reden hiervoor is dat de gemeentelijke ombudscommissie door de inwoners niet als onafhankelijk wordt gezien. De wens om de ombudsvoorziening anders in te richten blijkt uit gesprekken met ambtenaren, de raad, de klachtencoördinatoren en de Ombudscommissie zelf.

Zowel de twee klachtencoördinatoren als de Ombudscommissie maken per kalenderjaar een jaarverslag over hun activiteiten. De Rekenkamer heeft van ieder van hen het jaarverslag 2019 ontvangen.

4.2 Klachtbehandeling in de dagelijkse praktijk

In 2019 zijn 87 klachten ingediend bij de gemeente. In het jaarverslag klachtbehandeling wordt een vergelijking gemaakt met het aantal klachten in een tweetal andere gemeenten (Nissewaard 432, Meijerijstad 126). De Rekenkamer merkt hierbij op dat dergelijke vergelijkingen voorzichtig moeten worden geïnterpreteerd: Meer klachten wil niet zeggen dat het slechter gaat. Het kan ook juist gaan om een betere klachtenprocedure, waardoor inwoners op een laagdrempelige manier hun klacht kwijt kunnen, waardoor de gemeente ook weer de gelegenheid krijgt om iets te leren.

Veel van de 87 ingediende klachten zijn informeel afgehandeld, dat wil zeggen met een telefoontje of een goed gesprek. 12 klachten zijn formeel afgehandeld. Slechts één klacht daarvan is gegrond verklaard⁴, wat betekent dat de klager gelijk heeft gekregen en erkend is dat de gemeente niet goed heeft gehandeld.

Volgens de gemeente houdt 100% dienstverlenend bij klachtbehandeling in dat de procedures gevolgd worden; dat geeft duidelijkheid en rechtszekerheid aan de klager. Het gaat goed met de klachtbehandeling als aan de wettelijke normen is voldaan.

Uit de jaarverslagen en gesprekken blijkt dat bij informeel afgehandelde klachten de gemeente ervan uitgaat dat de klager tevreden is als de klacht is opgelost. Er is echter geen structurele wijze van monitoren van klanttevredenheid door de twee klachtencoördinatoren. De gemeente wil dit in 2021 gaan organiseren. Ook de doorlooptijden van klachten worden niet structureel bijgehouden en de gemeente wil dit in 2021 gaan registreren.

Uit het jaarverslag klachtbehandeling blijkt niet wat de aard van de klachten is en welke teams het betreft.

Als een inwoner er met een klacht niet uitkomt bij de gemeente, kan de klacht worden voorgelegd aan de gemeentelijke Ombudscommissie. In 2019 zijn bij de Ombudscommissie in totaal 19 schriftelijke klachten ontvangen en 9 telefonische klachten / verzoeken om informatie binnengekomen.

Dit is substantieel lager dan verwacht mag worden op basis van de jaren voor de herindeling. In haar jaarverslag 2019 zegt de Ombudscommissie hierover het volgende:

“Het heeft de Ombudscommissie verbaasd dat in 2019 relatief weinig klachten bij haar zijn ingediend. In 2019 zijn er 9 geregistreerde telefonische klachten en 19 schriftelijke klachten bij de Ombudscommissie binnengekomen. Een gemeentelijke herindeling gaat doorgaans gepaard met een toename van klachten. Het

⁴ Bij klachten die informeel worden afgehandeld wordt er geen oordeel gegeven over gegrondheid.

kan zijn dat door de reorganisatie de klachten een beetje tussen wal en schip zijn beland in de gemeentelijke organisatie. Dat er minder klachten zijn binnengekomen kan ook andere redenen hebben. Zo kunnen burgers het idee hebben dat de klachtbehandeling niet onafhankelijk is of denken dat het indienen van een klacht negatieve gevolgen voor hun zaak zal hebben. Daarnaast weten burgers niet goed de juiste toegang te vinden als zij een probleem hebben en dit kenbaar willen maken. Kennelijk missen zij duidelijke en persoonlijke informatie over welke stappen zij wanneer en hoe moeten nemen.”

CASUS 1: SERVICEPUNTEN

Uitgangspunten voor servicepunten

Om een rijbewijs of paspoort te verlengen of aan te vragen is altijd een afspraak bij de gemeente nodig. De inwoner dient zich dus persoonlijk te melden bij een servicepunt, nadat hij via internet of telefonisch een afspraak heeft gemaakt bij een servicepunt.

Er zijn zes servicepunten van de gemeente Hoeksche Waard (zie Figuur 8). De openingstijden van de verschillende punten variëren. Sommigen hebben ruime openingstijden, anderen zijn één of meer dagdelen geopend.



Figuur 8: Servicepunten gemeente Hoeksche Waard (<https://www.youtube.com/watch?v=WUtX0zpAm7k>)

Nadat de aanvraag is gedaan op het servicepunt kan de gemeente het document thuisbezorgen of kan de inwoner het ophalen op het servicepunt in Oud-Beijerland. Op de andere servicepunten kan er niets worden opgehaald. Dit hangt samen met beveiligingsaspecten. Documenten zoals paspoorten dienen op veilige en zorgvuldige wijze te worden bewaard.

Normen voor de servicepunten

Ten aanzien van de servicepunten gelden de volgende vier normen⁵:

1. De vraag vanuit de klant staat centraal;
2. Elk servicepunt is tenminste één dagdeel per week geopend, waarbij de vraag leidend is;
3. De klant moet binnen één werkdag op één van de servicepunten terecht kunnen;
4. De klant moet op een voorkeurslocatie binnen één week terecht kunnen.

Het team Dienstverlening heeft vanuit het college mandaat gekregen om binnen die kaders de openingstijden van servicepunten te mogen veranderen.

⁵ Rapportage evaluatie servicepunten, Gemeente Hoeksche Waard, 2020, p. 16.

Normen voor Publiekszaken

De servicepunten worden voor een groot deel gebruikt voor handelingen die te maken hebben met het team Publiekszaken/Frontoffice, zoals aanvragen voor een rijbewijs of paspoort. De dienstverlening bij het team Publiekszaken/Frontoffice heeft te maken met normen die zijn vastgelegd in wet- en regelgeving, namelijk termijnen. De Rekenkamer heeft in dit onderzoek niet bekeken of de wettelijke termijnen worden overschreden.

Dienstverlening op de servicepunten

Dat de coronacrisis iedereen overviel is helder. Dat er, mede op gezag van de nationale overheid, maatregelen moesten worden genomen is evident. Daarover heeft niemand opmerkingen. Interessant is of, gezien de context van Covid-19, de gemeente Hoeksche Waard er in slaagt om binnen de geldende coronamaatregelen toch 100% dienstverlenend te zijn.

Ten tijde van het onderzoek door de Rekenkamer op de servicepunten in september 2020 waren door de coronacrisis 2 van 6 servicepunten gesloten (Numansdorp en Piershil). Dit kwam doordat dat deze punten zijn gevestigd in een zorginstelling waar kwetsbare ouderen wonen en die door de beperkte ruimte niet goed coronaproof kunnen worden ingericht.

In december 2020 werden als gevolg van de verscherpte coronamaatregelen ook de servicepunten in Strijen en 's- Gravendeel gesloten. Inwoners kunnen alleen op afspraak terecht in Oud-Beijerland en Maasdam, hoewel de gemeentelijke website niet eenduidig communiceerde over het servicepunt in Maasdam (zie Figuur 9).⁶

The screenshot shows a webpage titled "Bezoek onze servicepunten". It contains the following information:

- Header:** "Bezoek onze servicepunten"
- Text:** "Wilt u een van onze servicepunten bezoeken? Maak dan vooraf een afspraak. Is uw afspraak niet dringend? Stel dan uw afspraak nog even uit. Dit alles om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan."
- Text:** "Let op: in verband met de coronacrisis zijn tijdelijk alleen de servicepunten in Oud-Beijerland en Maasdam op afspraak geopend."
- Button:** "Afspraak maken" (with a calendar icon)
- Servicepunt Oud-Beijerland:**
 - Address: W. van Vlietstraat 6, 3262 GM Oud-Beijerland
 - Status: "In verband met de coronacrisis zijn tijdelijk alleen de servicepunten in Oud-Beijerland en Maasdam op afspraak geopend."
 - Button: "Openingstijden" (dropdown menu)
- Servicepunt Maasdam (gesloten):**
 - Address: Sportlaan 22, 3299 XG Maasdam
 - Status: "In verband met de coronacrisis zijn tijdelijk alleen de servicepunten in Oud-Beijerland en Maasdam op afspraak geopend."
 - Button: "Openingstijden" (dropdown menu)

Figuur 9: Informatie over servicepunten website gemeente Hoeksche Waard (screenshot 5 januari 2021)

⁶ Inmiddels is de website gecorrigeerd.

Uit het beleid en de interviews met de gemeente kwam naar voren dat de gemeente er van uitgaat dat er altijd een servicepunt open is voor de inwoners. De inwoner kan kiezen voor een servicepunt in de buurt of verder weg in een andere dorp. Afhankelijk van de beschikbaarheid van het betreffende servicepunt kan de inwoner direct terecht bij een servicepunt of zal even, maximaal een week, moeten wachten. Alternatief voor de inwoner is om naar een servicepunt te reizen dat vaker open is.

Bij aanvang van de 1^e lockdown heeft de gemeente de servicepunten direct gesloten. Inwoners is via de site gevraagd om telefonisch contact op te nemen met de gemeente als er vragen of wensen waren over de dienstverlening. De website is op dat moment ook voor afspraken met de gemeenten dichtgezet. Inwoners die een afspraak wilde maken voor bijvoorbeeld het verlengen van een rijbewijs of reisdocument konden bellen en kregen een medewerker van de gemeente die hen vroeg hoe lang het document nog geldig was. Bij een geldigheid van langer dan een maand moesten inwoners nader motiveren waarom zij toch op dat moment al zouden moeten worden geholpen en hen is gevraagd of ze niet op een later moment hun dienstverlening door de gemeente af konden nemen.

Hoe de feitelijke dienstverlening op de servicepunten verloopt blijkt uit twee studies: 1) een onderzoek van de gemeente zelf naar de servicepunten in 2019 en 2) het onderzoek van de Rekenkamer op de servicepunten.

Evaluatie van de servicepunten door de gemeente in 2019



De gemeente heeft zelf een evaluatie gedaan naar de servicepunten in de diverse dorpen. Uit dat onderzoek blijkt dat inwoners de servicepunten waarderen (gemiddeld cijfer: 8,5). Ten aanzien van de vier opgestelde normen (zie hierboven) constateert de gemeente dat deze niet in alle gevallen voldoen⁷. De gemeente concludeerde hierbij meer flexibiliteit te willen hebben voor de norm dat elk servicepunt tenminste één dagdeel per week is geopend en de norm dat een inwoner binnen 1 week terecht moet kunnen op een voorkeurslocatie.

In de evaluatie wordt geconstateerd dat de bezoekersgraad 56% bedroeg en er wordt in die evaluatie aanbevolen om die bezoekersgraad te verhogen naar een gemiddelde rond de 80%. Als die bezoekersgraad niet wordt behaald, wordt gestreefd naar beperktere openingstijden om de dichtheid van afspraken te laten toenemen.



Uit interviews die de Rekenkamer had met ambtenaren en bestuurders blijkt dat overwogen is om kleinere servicepunten te sluiten. De gemeente is tot de conclusie gekomen daar niet voor te kiezen. In de interviews werd gesuggereerd dat in plaats van het beperken van de openingstijden op servicepunten, ook kan worden gekeken naar andere werkzaamheden die ambtenaren zouden kunnen doen in de tijd zonder afspraken met inwoners, om de openingstijden niet te hoeven beperken.

In het gemeentelijke onderzoek naar de servicepunten is gekeken wat inwoners belangrijker vinden:

- Beperkte openingstijden dichtbij het eigen dorp,
- Ruime openingstijden binnen de Hoeksche Waard of
- Eén loket voor alle gemeentezaken

40% van de respondenten geeft een eerste voorkeur voor ruime openingstijden. 31% geeft een voorkeur voor beperkte openingstijden dichtbij het eigen dorp. De andere inwoners hebben een eerste voorkeur voor één loket. In het onderzoek wordt de conclusie getrokken dat ruime openingstijden binnen de Hoeksche Waard het belangrijkste wordt gevonden. Deze conclusie is weliswaar terecht, maar de Rekenkamer nuanceert hierbij dat 40% geen meerderheid is en 31% van de respondenten de voorkeur heeft voor een locatie dichtbij het eigen dorp.

⁷ Rapportage evaluatie servicepunten, Gemeente Hoeksche Waard, 2020, p. 16.



Evaluatie van de servicepunten door de Rekenkamer op de servicepunten

De Rekenkamer heeft de inwoners tijdens het onderzoek op locatie gevraagd hoe zij geholpen werden door de medewerker op het servicepunt. Hiervoor hebben de inwoners een aantal stellingen beantwoord. De resultaten staan in Tabel 1.

De inwoners zijn zeer te spreken over de medewerkers op het servicepunt. De medewerkers worden gezien als vriendelijk, ze begrijpen waar mensen voor komen, willen (aan)vragen of meldingen goed afhandelen, doen wat ze zeggen, zijn snel en hebben verstand van zaken.

Tabel 1: Evaluaties van de dienstverlening op het servicepunt

De medewerker op het servicepunt...	Score
... was vriendelijk	92.9
... begreep waar ik voor kwam	89.4
... wilde mijn (aan)vraag of melding goed afhandelen	90.8
... deed wat hij/zij zei	90.7
... was snel	89.6
... had verstand van zaken	89.5

Legenda:

- Onvoldoende (score < 60)
- Redelijk (score 60 – 69)
- Goed (score 70 – 79)
- Uitstekend (score ≥ 80)

Naast de ervaring op het servicepunt is ook gevraagd naar de tevredenheid over het gehele proces van de (aan)vraag of melding. Tabel 2 geeft de resultaten hiervoor. De inwoners zijn zeer tevreden over hoe de gemeente handelt tijdens het gehele proces van een (aan)vraag. Ze vinden dat de (aan)vraag snel in behandeling wordt genomen, snel wordt afgehandeld, de communicatie over de voortgang goed is, het taalgebruik goed is en de inhoudelijke afhandeling goed verloopt.

Tabel 2: Evaluaties van het proces van de (aan)vraag of melding

Hoe tevreden bent u over...	Score
... de snelheid waarmee de (aan)vraag in behandeling werd genomen?	88.8
... de snelheid waarmee de (aan)vraag is afgehandeld?	83.9
... de communicatie over de voortgang van de (aan)vraag?	86.8
... het taalgebruik van de gemeente?	91.2
... de inhoudelijke afhandeling van de (aan)vraag?	85.8

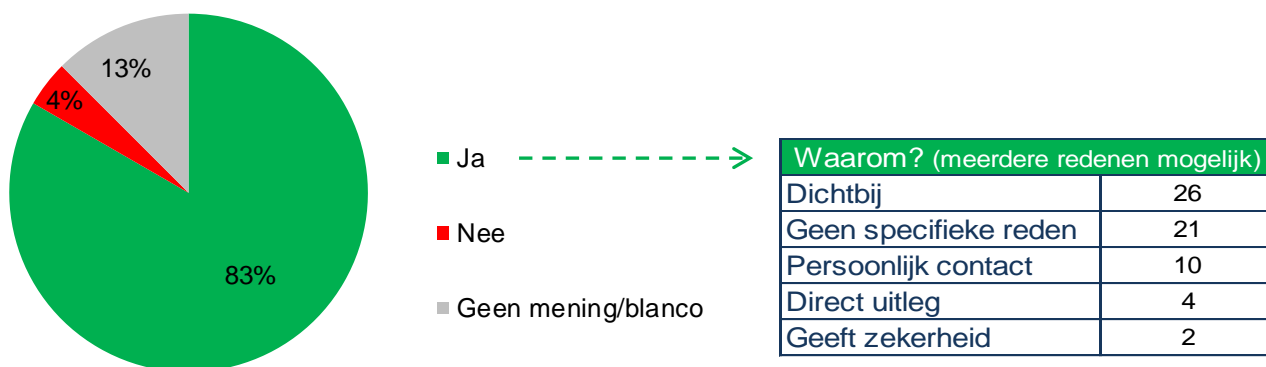
Legenda:

- Onvoldoende (score < 60)
- Redelijk (score 60 – 69)
- Goed (score 70 – 79)
- Uitstekend (score ≥ 80)

De Rekenkamer vroeg mensen of ze vonden dat een servicepunt van de gemeente toegevoegde waarde heeft (of dat alles telefonisch/digitaal zou kunnen). Maar liefst 83% gaf aan dat een servicepunt toegevoegde waarde heeft (zie Figuur 10).

Dit ligt vooral aan het feit dat de ondervraagde inwoners aangeven graag een servicepunt “dichtbij” te hebben. Uit de gesprekken die de Rekenkamer heeft gevoerd met de gemeente blijkt –ook buiten coronamaatregelen om – te worden geredeneerd dat de inwoners uit de kernen toch wel een keer naar Oud-Beijerland gaan om daar boodschappen te doen; een bezoek aan de gemeente kan op dat moment dan plaatsvinden. In de vraaggesprekken met inwoners op de servicepunten kwam echter naar voren dat bijvoorbeeld inwoners uit Numansdorp het een opgave vinden om naar Oud-Beijerland te komen. Een servicepunt in Numansdorp is gewenst, zo heeft de Rekenkamer meerdere keren vernomen.

"Heeft een servicepunt voor u toegevoegde waarde?"



Figuur 10: Toegevoegde waarde van een servicepunt

CASUS 2: MELDINGEN OPENBARE RUIMTE

Uitgangspunten Meldingen Openbare Ruimte

Wet- en regelgeving en eigen uitgangspunten

Volgens het Burgerlijk Wetboek⁸ en de Wegenwet heeft de gemeente een algemene zorgplicht voor het creëren van een veilige omgeving. Leidend in deze plicht is dat de openbare ruimte geen hinder of gevaar voor de veiligheid of gezondheid van inwoners oplevert.

Uit het NVRR DoeMee-onderzoek van PBLQ (zie bijlage 7) blijkt dat de gemeente Hoeksche Waard beleid, inclusief procesbeschrijvingen en werkinstructies, heeft vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

In het Integraal beleidsplan openbare ruimte is het gemeentelijk beleid uitgewerkt aan de hand van elf beleidsuitgangspunten, die visueel zijn weergegeven in onderstaand figuur.



Figuur 11: Integraal beleidsplan openbare ruimte Prezi (Gemeente HW, p. 13)

Per uitgangspunt geeft de gemeente aan welk ambitieniveau zij nastreeft. In de uitgangspunten is niet expliciet iets opgenomen over dienstverlening in relatie tot openbaar groen. Wel is bij sommige uitgangspunten een indirect verband met dienstverlening te zien. De Rekenkamer bespreekt hieronder enkele belangrijke uitgangspunten zoals genoemd in het Integraal beleidsplan openbare ruimte:

- **Kwaliteitsniveau:** de focus ligt op wijkgericht en integraal beheer op basisniveau (kwaliteitsniveau B volgens de beeldsystematiek van CROW⁹). Het basisbeheer gaat uit van een evenwicht tussen schoon, heel, gebruik en veilig. Op kwaliteitsniveau B betekent dit dat bijvoorbeeld lichte oneffenheden in de verharding mogen bestaan en redelijk veel onkruid tussen tegels acceptabel is. Wat betreft het groen mag beplanting hier en daar zijn beschadigd, zijn randen van verharding redelijk goed zichtbaar en kan er op sommige plekken onkruid aanwezig zijn. Er is tot slot beperkt grof zwerfafval¹⁰ aanwezig in de openbare ruimte.

⁸ Dit betreft artikel: 6:162 van het Burgerlijk Wetboek, waarin aansprakelijkheid en schadevergoeding op basis van een onrechtmatige daad is geregeld, die ook voor overheden geldt.

⁹ De beeldsystematiek onderscheidt 5 beeldniveaus van A+ tot D.

¹⁰ Dit betekent dat minder dan 10 keer zwerfafval wat groter is dan 10 cm per 100 m² mag worden aangetroffen.

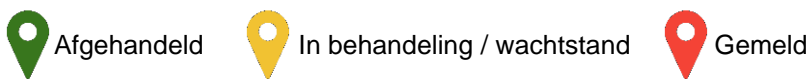
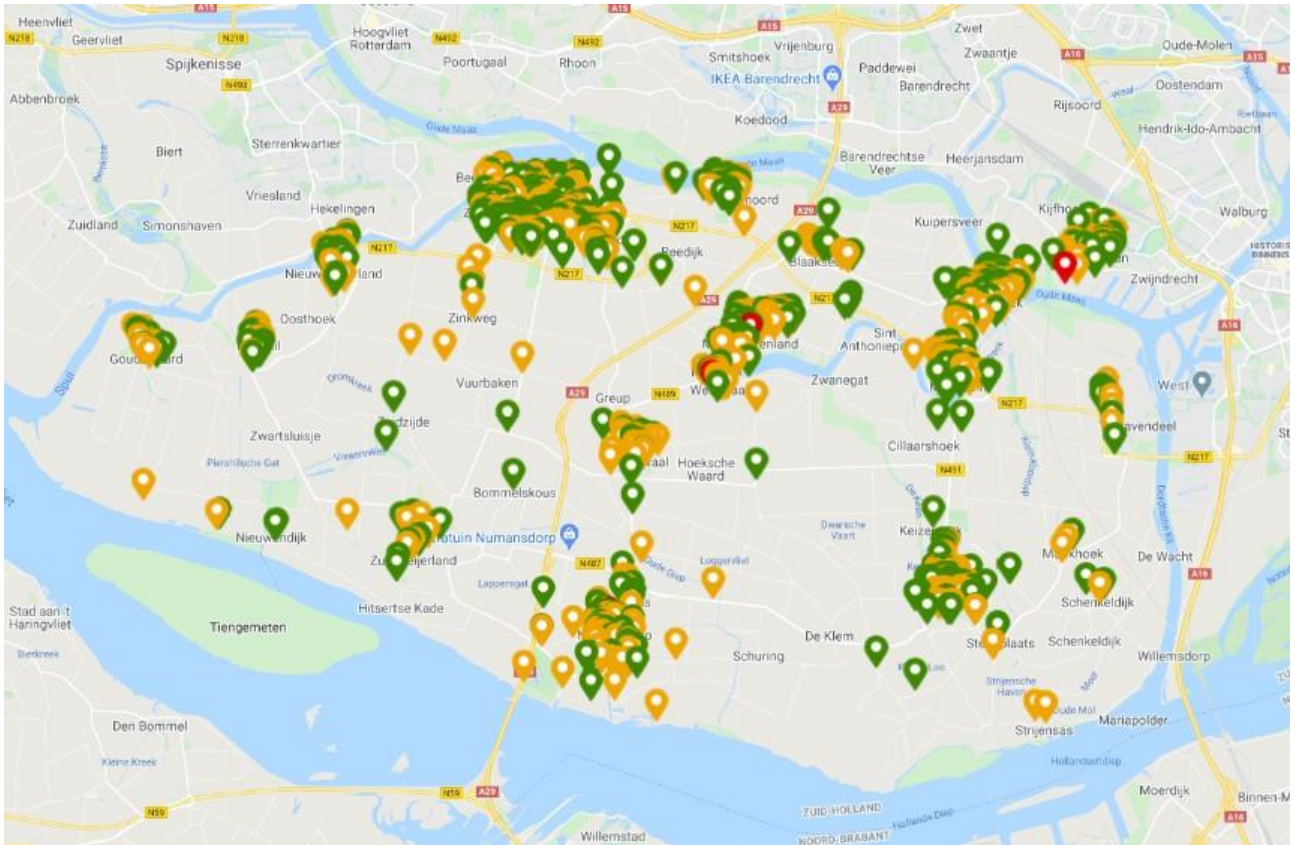
- *Integraal beheer en participatie/communicatie:* de gemeente combineert werkzaamheden op een bepaalde locatie zoveel mogelijk, zodat de overlast beperkt is. Bij grotere (onderhouds)projecten gaat de gemeenten in gesprek met inwoners. Om de sociale cohesie te verbeteren bespreekt de gemeente naast de werkzaamheden ook andere onderwerpen. De participatie en communicatie is afhankelijk van de werkzaamheden en kan variëren van informeren over bestrating tot overleg met omwonenden over een nieuwe speelplaats.
- *Gebruik openbare ruimte:* het goed gebruik van de openbare ruimte wordt gestimuleerd en misbruik wordt door middel van handhaving tegengegaan, waarbij de handhavers van de gemeente samenwerken met de politie. Daarnaast werkt de gemeente met een klantvriendelijk meldingssysteem waarin inwoners opmerkingen over de openbare ruimte kunnen indienen en een terugkoppeling over de oplossing vanuit de gemeente ontvangen.
- *Beheer:* de gemeente streeft zoveel mogelijk naar uniformiteit binnen de openbare ruimte en sluit zoveel mogelijk aan bij landelijke richtlijnen. Als de gemeente werkzaamheden door andere partijen laat uitvoeren (uitbesteed werk), legt zij de afspraken hiervan vast in bestekken en contracten. Waar mogelijk gebruikt de gemeente raamcontracten. De beheersystemen ondersteunen de inrichting en het beheer van de openbare ruimte, zijn optimaal ingericht en afgestemd op de bedrijfsvoering en wettelijke basisregistraties. De gemeente monitort op de kwaliteit van de openbare ruimte en stuurt indien nodig bij. Het beheer, onderhoud en vervanging legt het college in een integraal meerjarenonderhoudsplan vast en zo nodig in een beheerplan per beheerteam. Daarnaast zorgt de gemeente voor de uitvoering van de plannen.

Het doen van een melding

Inwoners die klachten hebben over het beheer van de openbare ruimte kunnen bij de gemeente een melding maken via de app Fixi, de website, sociale media of via de eigen buitenmedewerkers. Ook kunnen inwoners telefonisch of aan de balie een klacht indienen, waarna een medewerker van de gemeente de melding zelf registreert in de Fixi-app. De Fixi-app is 1,5 jaar geleden in gebruik genomen en heeft als doel om *inwoners actief en eenvoudig een bijdrage [te laten] leveren aan het verbeteren van hun buurt en gemeente, waarbij de gemeente de meldingen zo efficiënt en klantgericht mogelijk wil afhandelen*¹¹.

De Fixi-app en bijbehorende website (www.fixi.nl) maakt het voor iedereen mogelijk om voor de gehele Hoeksche Waard te bekijken waar een melding is gedaan en wat de status hiervan is (zie Figuur 12).

¹¹ Notitie Resultaten FIXI voor Rekenkameronderzoek, Gemeente Hoeksche Waard, 15 juli 2020, p.1.



Figuur 12: Overzicht van Fixi-meldingen Hoeksche Waard (screenshot 24 november 2020)

De meldingenregistratie maakt het mogelijk om meldingen in de volgende categorieën onder te verdelen:

- Afval en zwerfvuil
- Bruggen, water en riolering
- Dieren en ongedierte
- Handhaving
- Openbaar groen
- Overige meldingen
- Speelplaatsen
- Straatverlichting
- Verkeer en parkeren
- Wegen, fietspaden en voetpaden
- Complimenten

Als er een melding binnenkomt gaat deze eerst naar de werkverdelers. De werkverdelers is de coördinator van de meldingen voor de buitendienst. De werkverdelers wijst de melding toe aan een behandelaars. Op het moment dat deze behandelaars is toegewezen krijgt de melder (de inwoner) een bericht dat zijn of haar melding in behandeling is genomen.

Als de melding is afgehandeld, krijgt de melder een bericht dat deze is afgehandeld. Ook wordt de melder op de hoogte wordt gesteld als de melding niet afgehandeld kan worden. De melder wordt niet geïnformeerd over een statuswijziging van de melding.

De meldingregistratie geeft inzicht in het aantal meldingen, de afhandelingsnelheid en kan onderlinge relaties te leggen met eerdere meldingen.

Normen voor meldingen over de openbare ruimte

De gemeente hanteert als interne norm dat binnen 5 werkdagen het eerste klantcontact plaatsvindt. Voor de afhandelingstermijn van de melding zijn geen normen bepaald, omdat dit afhankelijk is van de specifieke melding. De gemeente streeft naar een afhandeling binnen 5 dagen, vooral als er een relatie is met (on)veiligheid. De gemeente geeft verder aan dat een melding soms leidt tot het inplannen van werkzaamheden, bijvoorbeeld als sprake is van seizoensgebonden werkzaamheden (bijvoorbeeld het snoeien van openbaar groen dat plaatsvindt in de herfst terwijl een melding in de zomer is gedaan). De meldingen die via de Fixi-app zijn ingediend zullen in 2021 door de gemeente worden geëvalueerd. In deze beoordeling wordt onderzocht hoe de meldingen zich verhouden tot de kwaliteit van de openbare ruimte.

Dienstverlening bij Meldingen Openbare Ruimte



Wat betreft het aantal meldingen wat de gemeente over de openbare ruimte ontvangt, blijkt uit de gegevens die door de Rekenkamer zijn ontvangen dat dit gemiddeld 980 meldingen per maand zijn voor de hele gemeente¹².



Onbekend is of de huidige meldingen een ander patroon kennen dan voor de coronacrisis. De gemeente geeft aan dat ze nog te weinig gegevens heeft om een patroon te zien in de meldingen. De verwachting van de gemeente is wel dat het aantal meldingen in 2020 hoger is dan in voorgaande jaren.

Wat opvalt is dat in bepaalde perioden, bijvoorbeeld juni – augustus 2019 en mei-juni 2020 het aantal meldingen aanzienlijk hoger is dan de andere maanden, met name door meer meldingen over het openbaar groen. Een verklaring hiervoor ontbreekt.¹³

De categorieën waarover de meeste meldingen binnenkomen, zijn wegen, fietspaden en voetpaden, afval en zwerfvuil, verkeer en parkeren en openbaar groen, gevolgd door handhaving en overige meldingen. De meeste meldingen zijn ingediend over (de grootste) dorpskern Oud-Beijerland. Andere dorpskernen waar relatief veel meldingen zijn gedaan, zijn Numansdorp, 's Gravendeel, Strijen en Puttershoek.

Bij de afhandelingsduur van de meldingen heeft de gemeente aangegeven dat deze in 2019 gemiddeld 7 werkdagen bedroeg (hierbij zijn meldingen waarbij werkzaamheden ingepland moeten worden zoals snoeien in een volgend seizoen buiten beschouwing gelaten). De onderzoekers van PBLQ geven hierbij aan dat de resultaten van de afhandelingsduur slechts beperkte waarde hebben, vanwege verschillende interpretaties en een beperkt aantal reacties van gemeenten.

De Rekenkamer heeft enkele steekproeven genomen van de huidige Fixi-meldingen en de status hiervan, waarbij opvalt dat in het overzicht een relatief groot deel van de meldingen in behandeling/wachtstand staat (zie gele pins in Figuur 12), met een veel langere afhandelingstermijn dan 7 werkdagen, variërend van enkele weken tot enkele maanden.

De gemeente registreert het aantal meldingen en de afhandelingsnelheid daarvan en monitort deze met KPI's. Uit het NVRRO-onderzoek uitgevoerd door PBLQ blijkt dat de gemeente op dit punt vergelijkbaar is met andere gemeenten. Wat opvalt is dat de gemeente, in tegenstelling tot andere gemeenten, de meldingen

¹² Dit aantal is gebaseerd op informatie die verkregen is van de gemeente voor de periode januari 2019 tot en met juni 2020. Uit het DoeMee-onderzoek blijkt dat het aantal meldingen per 1.000 inwoners in 2019 128 bedroeg.

¹³ De gemeente heeft later als reactie gegeven dat er elk jaar een groeipiek van de beplanting plaatsvindt, waarbij het moment afhankelijk is van de weersomstandigheden dat jaar.

niet analyseert en gebruikt om preventief beheer in de openbare ruimte uit te voeren. De meldingen worden daarmee alleen reactief gebruikt.

Het PBLQ-rapport geeft aan dat de gemeente niet weet hoe inwoners denken over het doen van meldingen en de afhandeling hiervan, omdat de klanttevredenheid van de melders niet wordt geregistreerd of periodiek onderzocht. Het systeem Fixi heeft hier geen module voor (deze wordt wel momenteel ontwikkeld). Wel geeft de gemeente aan dat melders via een chatfunctie de gelegenheid krijgen om de afhandeling van de melding te beoordelen.

Tot slot blijkt dat een periodieke evaluatie van de afhandeling van de meldingen in de vorm van een rapportage ontbreekt. De afhandeling van de meldingen wordt alleen periodiek gerapporteerd aan het college van B&W, maar niet aan de gemeenteraad.

Ervaringen van inwoners met meldingen openbare ruimte



In de online enquête waren er 5 mensen die een melding openbare ruimte hadden gedaan die bereid waren tot een interview. Met deze mensen is vervolgens een interview afgenomen. De resultaten worden in deze paragraaf uiteengezet. De Rekenkamer merkt op dat vanwege het beperkte aantal reacties de beelden slechts een indicatie geven van de ervaringen van inwoners met meldingen openbare ruimte.

De onderwerpen waarover een melding is ingediend hebben betrekking op het groenonderhoud (onkruid) en overlast. Uit de reacties blijkt dat de waardering van inwoners over de werking van de Fixi-app meestal positief is. Het taalgebruik wordt bijvoorbeeld als begrijpelijk ervaren. Hoewel over de snelheid waarmee de melding in behandeling is genomen de reacties wisselen (zowel positieve als negatieve reacties), geldt dit niet voor de waardering van de afhandeling van de melding. Respondenten geven unaniem aan dat zij niet tevreden zijn over de afhandeling.

In sommige gevallen blijkt dat de melding een signaal is voor een probleem wat breder in de omgeving speelt. Een voorbeeld is een melding over achterstallig groenonderhoud, waarbij de melder van meerdere inwoners in de wijk heeft vernomen dat zij zich storen aan het achterstallig groenonderhoud.

Uit de gesprekken blijkt dat inwoners die een melding over de openbare ruimte hebben gedaan, vaak meerdere keren een melding hebben ingediend of contact hebben gezocht met de gemeente. De gemeente reageert volgens de gesproken inwoners beperkt op de meldingen, waardoor het probleem blijft voortbestaan. Inwoners voelen zich daarom genoodzaakt om op andere manieren contact te zoeken met de gemeente bijvoorbeeld via een open brief aan het college, telefonisch, via het servicepunt of via raadsleden. In sommige situaties kan de tijd tussen het doen van een melding en de oplossing zoals ervaren door de inwoner, langer dan een jaar bedragen.

Daarnaast is de communicatie over de voortgang volgens de inwoners onvoldoende. Inwoners krijgen een melding 'afgehandeld' nadat de melding in de ambtelijke organisatie is uitgezet en zij ervaren dit als onduidelijk. De melding is voor de inwoner op dit moment nog niet opgelost en dit is verwarrend. Ook geven sommige inwoners aan behoefte te hebben aan meer communicatie over bijvoorbeeld uit te voeren wegonderhoud door de gemeente of over (grootschalige) bouwactiviteiten in de nabije omgeving. Dit verwachten sommige inwoners, de vraag is in hoeverre dit een taak van de gemeente is. Een mogelijkheid zou kunnen zijn dat de gemeente bij de vergunningverlening voorwaarden aan de communicatie met omwonenden stelt.

Sommige inwoners geven aan dat de dienstverlening bij meldingen na de herindeling is verslechterd. Ook ervaren zij weinig actieve betrokkenheid vanuit de nieuwe gemeente voor het probleem. Een voorbeeld is het openbaar groenonderhoud. Volgens inwoners werd dit voor de herindeling goed bijgehouden door de

gemeente, maar wordt dit na de herindeling mede door uitbesteding aan een externe partij nog maar beperkt gedaan. Deze meningen zijn gezien hun geringe aantal niet representatief en de Rekenkamer heeft ook niet onderzocht of de dienstverlening daadwerkelijk is verslechterd na de herindeling.

CASUS 3: TOZO1-REGELING

Uitgangspunten Tozo1-regeling

Korte uitleg over de Tozo1-regeling

De Tozo1-regeling bood ondernemers snel na de start van de coronacrisis drie maanden inkomensondersteuning tot aan het sociaal minimum of bijstandsniveau. De Tozo1-regeling is bedoeld voor ondernemers (waaronder zzp'ers) die financieel in de problemen kwamen door de coronacrisis en niet in hun eigen levensonderhoud konden voorzien. Om liquiditeitsproblemen op te lossen konden ondernemers naast de Tozo1-regeling ook een lening voor bedrijfskapitaal aanvragen. Het kabinet wilde hiermee zelfstandig ondernemers ondersteunen zodat zij een kans hebben om hun bedrijf te kunnen voortzetten.

Uitvoerder van de Tozo1-regeling

De gemeente Hoeksche Waard heeft de uitvoering van de Tozo1-regeling uitbesteed aan het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) van de gemeente Rotterdam. De ondernemersbijstand werd al voor de herindeling uitgevoerd door RBZ en dit is na de herindeling niet veranderd. RBZ bood de gemeente Hoeksche Waard aan om de Tozo1-regeling uit te voeren en dat lag volgens ambtenaren en wethouders ook voor de hand. Het college van B&W vermoedde dat er bij het intern uitvoeren van de regeling extra specialistische kennis nodig zou zijn. Op basis van het ontbreken van deze specialistische kennis bij eigen ambtenaren én de beschikbaarheid van de juiste software bij RBZ heeft het college besloten om ook de Tozo1-regeling door RBZ te laten uitvoeren.

Normen voor de Tozo1-regeling

In de overeenkomsten met RBZ zijn ten aanzien van de Tozo1-regeling geen dienstverleningsnormen opgenomen, anders dan het voldoen aan wettelijke termijnen.

Dienstverlening bij de Tozo1-regeling

Algemeen

Uit interviews met ambtenaren en bestuurders blijkt dat de uitvoering van de Tozo1-regeling niet direct goed verliep. Er is gekozen voor een behandeling waarbij potentieel Tozo1-gerechtigden direct een aanvraag konden indienen, zonder dat daarvoor alle vereisten of standaardformulieren beschikbaar waren. Dat heeft, in combinatie met de veelheid aan aanvragen, geleid tot knelpunten in de afhandeling en onduidelijkheid voor de inwoners over de status van hun aanvraag. Waar zich problemen voordeden die bij de gemeente zijn gemeld heeft de gemeente zich bij RBZ ingespannen voor een oplossing. Zie Figuur 13.





Figuur 13: Nieuwsbericht gemeente Hoeksche Waard
(<https://www.gemeentehw.nl/actueel/gemeente-helpt-rbz-bij-afhandeling-tozo>)

Naar het oordeel van de gemeente hebben deze inspanningen ook tot resultaat geleid. Waar echt penibele situaties ontstonden, heeft de gemeente voorschotten uitgekeerd.

In opdracht van de gemeente heeft onderzoeksbureau Het PON onderzoek gedaan naar de impact van het coronavirus op ondernemers in de Hoeksche Waard.¹⁴ In het volgende figuur worden de onderzoeksresultaten die in het kader van dit onderzoek naar 100% dienstverlenend relevant zijn in tabellen uiteengezet.

¹⁴ Het PON, mei 2020, Meting impact coronavirus op ondernemers in Hoeksche Waard.

Tabel 17 Vraag 15a: Kunt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?*

De informatie op de gemeentelijke website is duidelijk	Alle ondernemers	Zzp'ers	2 t/m 9 werkzame pers.	10 t/m 49 werkzame pers.	50 of meer werkzame pers.
<i>n</i>	306	130	126	40	10
(helemaal) eens	67	65	68	73	70
Niet eens, niet oneens	24	23	24	23	30
(helemaal) oneens	9	12	8	5	0

*De uitsplitsingen naar aantal werkzame personen, dienen vanwege de lagere aantallen als indicatief te worden geïnterpreteerd.

Tabel 18 Vraag 15a: Kunt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?*

Ik kan goed met mijn vragen bij de gemeente terecht	Alle ondernemers	Zzp'ers	2 t/m 9 werkzame pers.	10 t/m 49 werkzame pers.	50 of meer werkzame pers.
<i>n</i>	248	95	105	39	9
(helemaal) eens	46	44	42	56	56
Niet eens, niet oneens	44	46	45	38	22
(helemaal) oneens	11	9	13	5	22

*De uitsplitsingen naar aantal werkzame personen, dienen vanwege de lagere aantallen als indicatief te worden geïnterpreteerd.

Tabel 19 Vraag 15a: Kunt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?*

De informatie op de gemeentelijke website is onvolledig	Alle ondernemers	Zzp'ers	2 t/m 9 werkzame pers.	10 t/m 49 werkzame pers.	50 of meer werkzame pers.
<i>n</i>	288	122	116	40	10
(helemaal) eens	20	21	17	30	0
Niet eens, niet oneens	43	42	44	43	50
(helemaal) oneens	37	37	39	28	50

*De uitsplitsingen naar aantal werkzame personen, dienen vanwege de lagere aantallen als indicatief te worden geïnterpreteerd.

Tabel 20 Vraag 15a: Kunt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?*

De gemeente is voldoende bereikbaar	Alle ondernemers	Zzp'ers	2 t/m 9 werkzame pers.	10 t/m 49 werkzame pers.	50 of meer werkzame pers.
<i>n</i>	257	99	108	41	9
(helemaal) eens	49	46	44	61	67
Niet eens, niet oneens	40	39	44	32	33
(helemaal) oneens	11	14	11	7	0

*De uitsplitsingen naar aantal werkzame personen, dienen vanwege de lagere aantallen als indicatief te worden geïnterpreteerd.

Figuur 14: Tabellen uit Het PON-rapport (mei 2020) over 100% dienstverlenend

Het PON duidt de voorgaande onderzoeksresultaten als volgt: *“Twee derde van de respondenten is van mening dat de informatie op de gemeentelijke website duidelijk is. 9% vindt dit onduidelijk. Bij drie van de vier stellingen is de groep respondenten die het ‘niet eens, niet oneens’ is 40% of hoger. Dit duidt erop dat respondenten het lastig vinden een oordeel over deze stellingen te geven. Over de volledigheid van de informatie over de gemeentelijke website is men verdeeld; 37% van de respondenten vindt de informatie op de gemeentelijke website volledig, 20% vindt van niet. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan goed bij de gemeente terecht te kunnen met vragen (46%) en vindt de gemeente voldoende bereikbaar is (49%). Voor 11% is dit niet het geval.”*

De Rekenkamer heeft gesproken met vertegenwoordigers van belangenorganisaties voor ondernemers in de Hoeksche Waard. Deze vertegenwoordigers zijn tevreden over het snelle uitbetalen van de uitkeringen uit de Tozo1-regeling.

Eén van de vertegenwoordigers van belangenorganisaties voor ondernemers merkte echter op dat er na de eerste uitkering een brief werd verzonden door RBZ met het verzoek om nadere informatie van de ondernemer. Als daaraan niet zou worden voldaan zou het uitbetaalde bedrag worden teruggevorderd. Deze brief bleek later onterecht te zijn verstuurd, maar heeft de betreffende ondernemers wel schrik aangejaagd aldus de vertegenwoordiger van de belangenorganisatie voor ondernemers.

In december kregen alle aanvragers van de Tozo-regeling 1 en 2 weer een soortgelijke brief met dezelfde strekking. Deze brief blijkt naar alle aanvragers te zijn gegaan. Ook naar diegenen die de gevraagde informatie al hadden aangeleverd.

De Rekenkamer constateert dat nu twee keer dezelfde fout is gemaakt, waardoor ondernemers in zwaar weer twee keer schrik is aangejaagd, waar dat niet altijd had hoeven.

De Rekenkamer heeft geconstateerd dat er medio november 2020 circa 60 bezwaarschriften¹⁵ zijn ingediend over de 948 aanvragen¹⁶ voor de eerste ronde van de Tozo1-regeling.

Dienstverlening bij het Regionaal Bureau Zelfstandigen

Ambtenaren van de gemeente Hoeksche Waard hebben de Rekenkamer gemeld dat RBZ op de hoogte is van de visie op dienstverlening van de Hoeksche Waard. Er wordt aangegeven dat het contact met RBZ goed is en dat knelpunten aan de gemeente Hoeksche Waard worden gemeld.

In het onderzoek van Het PON (mei 2020) is ook expliciet gevraagd naar de mening van de ondernemers over RBZ. Zie Figuur 15. Het PON concludeert dat een meerderheid van de ondernemers de dienstverlening van RBZ als matig tot slecht beoordeelt (61%). Slechts 16% is tevreden of beoordeelt dit als (heel) goed.

¹⁵ Bron: Interview met een gemeenteambtenaar.

¹⁶ RBZ, 6-7-2020, Afhandeling TOZO1 1 RBZ Rotterdam / Aanvragers Hoeksche Waard.

Tabel 9 Vraag 8a: U heeft aangegeven een TOZO te hebben aangevraagd. Dit wordt uitgevoerd door het Regionaal Bureau Zelfstandigen. Hoe beoordeelt u de dienstverlening met betrekking tot deze regeling?*

	Alle ondernemers		Zzp'ers	2 t/m 9 werkzame pers.	10 t/m 49 werkzame pers.	50 of meer werkzame pers.
<i>n</i>	93		37	42	13	1
Heel goed	1		3	0	0	0
Goed	15		19	12	15	0
Matig	19		14	26	15	0
Slecht	42		32	50	38	100
Weet niet / geen mening	23		32	12	31	0

*De uitsplitsingen naar aantal werkzame personen, dienen vanwege de lagere aantallen als indicatief te worden geïnterpreteerd.

Figuur 15: Tabel uit Het PON-rapport (mei 2020) over dienstverlening RBZ

Het PON verklaart waarom de dienstverlening van RBZ als matig tot slecht wordt beoordeeld: *“De meeste ondernemers hebben naar aanleiding van het indienen van de aanvraag nog niets gehoord. Geen ontvangstbevestiging, reactie of toekenning. De meeste ondernemers hebben de aanvraag op het moment van invullen van de enquête 4 tot 6 weken geleden ingediend. Enkele ondernemers geven aan dat ze betreuren dat het behandelen van de aanvraag voor de hele regio ZHZ bij de gemeente Rotterdam is neergelegd. Dit zorgt volgens hen voor deze vertraging. Een klein aantal ondernemers heeft telefonisch contact gehad om navraag te doen over de status maar dit heeft hen niet veel verder geholpen, op één ondernemer na.”*

Ondernemers, vertegenwoordigd door de belangenorganisaties die de Rekenkamer heeft geïnterviewd, geven aan dat zij geen voorkeur hebben voor uitvoering door RBZ of door de gemeente zelf, zolang de uitvoering goed verloopt. Wel werd aangegeven dat in het bovengenoemde geval van de onterecht verstuurd brieven naar Tozo1-aanvragers met het verzoek om informatie de lijstjes wat langer waren. De gemeente Hoeksche Waard voerde de regeling niet zelf uit, zij contracteerde RBZ. De gemeente kon zelf niet schakelen met de ondernemers over de brieven, maar moest doorverwijzen naar RBZ.

Bijlagen

1. Bronnenlijst
2. Lijst met geïnterviewde personen
3. Sfeerimpressie online enquête
4. Achtergrondkenmerken deelnemers online enquête
5. Vragenlijst onderzoek servicepunten
6. Achtergrondkenmerken deelnemers onderzoek servicepunten
7. PBLQ Factsheet Meldingen Openbare Ruimte
8. PBLQ Side letter: De MOR'en van Morgen

Bijlage 1: Bronnenlijst

De documentenlijst is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeente. De Rekenkamer heeft de gemeente gevraagd om beleidsdocumenten, werkprocessen, evaluaties, met daarbij ook de vraag om andere documenten te zenden als de gemeente die relevant achtte.

- AMP, 2020, Klanttevredenheidsonderzoek AMP januari 2020
- CDA, Lokalen Hoeksche Waard, SGP, ChristenUnie, 2019, Hoofdlijnenakkoord 2019-2022 Samen meer waard
- Gemeente Hoeksche Waard, 2019, Begroting 2020-2023
- Gemeente Hoeksche Waard, 2019, Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard
- Gemeente Hoeksche Waard, 2019, Raadsinformatiebrief Dienstverlening eerste halfjaar 2019
- Gemeente Hoeksche Waard, 2019, Raadsinformatiebrief Dienstverlening tweede halfjaar 2019
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hoeksche Waard houdende regels omtrent het mandaatbesluit zelfstandigenregelingen (Mandaatbesluit gemeente Hoeksche Waard zelfstandigenregelingen)
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Bezwaren, klachten en WOB-verzoeken jaaroverzicht 2019
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Collegevoorstel Noodmaatregel voor zelfstandig ondernemers i.v.m. coronavirus
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Corona-update raadsinformatiebrief
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Doorontwikkeling dienstverlening
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Informatiebrief Landelijke en lokale noodmaatregelen voor zelfstandige ondernemers i.v.m. coronavirus
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Overeenkomst full service tussen de gemeente Hoeksche Waard en de gemeente Rotterdam over de uitvoering van de zelfstandigenregelingen
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Proces binnenverhuizingen
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Raadsinformatiebrief Dienstverlening eerste halfjaar 2020
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Raadsinformatiebrief Dienstverlening tweede halfjaar 2020
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Raadvragen Lokalen HW en D66
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Raadvragen VVD inzake Tozo-regeling
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Rapport aantal afspraken per locatie en activiteit
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Rapportage evaluatie servicepunten
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Reactie beleidsteam corona op vragen uit de gemeenteraad over coronavirus
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Resultaten FIXI voor Rekenkameronderzoek
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Servicenormen jaaroverzicht 2019
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Servicenormen Q1 2020
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Tozo procesbeschrijving
- Gemeente Hoeksche Waard, 2020, Werkinstructie aanvraag (spoed)reisdocumenten
- Gemeente Hoeksche Waard, ongedateerd, E-dienst verhuizingen werkbeschrijving
- Gemeente Hoeksche Waard, ongedateerd, Prezi integraal beleidsplan openbare ruimte
- Gemeente Rotterdam, 2018, Tariefbrief full service 2019
- Gemeente Rotterdam, 2020, Productenboek 2020 RBZ Schulddienstverlening
- Gemeente Rotterdam, 2020, Tarieven RBZ 2020
- Gemeente Rotterdam, 2020, Tarievenlijst basisdienstverlening RBZ 2020
- Het PON, mei 2020, Meting impact coronavirus op ondernemers in Hoeksche Waard
- Ombudscommissie Hoeksche Waard, 2020, Jaarverslag 2019
- Regionaal Bureau Zelfstandigen, 2020, Aantallen Tozo per 6-7-2020
- Samenwerkingsorgaan Hoeksche Waard, 2018, Besturingsfilosofie en hoofdstructuur
- Samenwerkingsorgaan Hoeksche Waard, 2018, Kompas 2018 Hoeksche Waard
- Samenwerkingsorgaan Hoeksche Waard, 2018, Samenvatting visie dienstverlening t.b.v. provincie Zuid-Holland
- Samenwerkingsorgaan Hoeksche Waard, 2018, Visie en inrichting dienstverlening


- Samenwerkingsorgaan Hoeksche Waard, 2018, De kracht zit in onze mensen, Visie op human resources in de Hoeksche Waard
- Telan BV, 2019, Rapport onderzoek telefonische dienstverlening gemeente Hoeksche Waard
- TwynstraGudde, 2018, Lessons Learned gemeentelijke herindelingen, verzonden aan de Rekenkamercommissie Hoeksche Waard
- Werk en Inkomen Hoeksche Waard (WIHW), 2018, Overeenkomst full service tussen samenwerkingsverband WIHW en de gemeente Rotterdam over de uitvoering van zelfstandigenregelingen

Bijlage 2: Lijst met geïnterviewde personen

De lijst met intern geïnterviewde personen is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeente. De Rekenkamer heeft half juni een suggestie gedaan aan de gemeente voor mogelijke interne gesprekspartners. Tijdens de startbijeenkomst met de ambtelijke organisatie is dit verder besproken.

1	Wethouder - Portefeuillehouder meldingen openbare ruimte	Gemeente Hoeksche Waard
2	Wethouder - Portefeuillehouder Tozo	Gemeente Hoeksche Waard
3	Wethouder - Dienstverlening extern, ICT extern Wethouder - Dienstverlening interne organisatie/backoffice, ICT intern	Gemeente Hoeksche Waard Gemeente Hoeksche Waard
4	Teammanager Beleid Openbare Ruimte	Gemeente Hoeksche Waard
5	Beleidsadviseur inkomen en schuldhulpdienstverlening Adviseur inkomen uitvoering p-wet en regelingen	Gemeente Hoeksche Waard Gemeente Hoeksche Waard
6	Senior specialist klantcontact Adviseur dienstverlening	Gemeente Hoeksche Waard Gemeente Hoeksche Waard
7	Teammanager dienstverlening	Gemeente Hoeksche Waard
8	Klachtencoördinator Strategisch adviseur Juridische Zaken	Gemeente Hoeksche Waard Gemeente Hoeksche Waard
9	Voorzitter Ombudscommissie	Ombudscommissie
10	Voorzitter	Ondernemersvereniging Hoeksche Waard
11	Voorzitter	Startersnetwerk Hoeksche Waard
12	Zes inwoners opvolgend op de online enquête	

Bijlage 3: Sfeerimpressie online enquête

 Rekenkamer Hoeksche Waard

Dienstverlening gemeente Hoeksche Waard

De rekenkamer Hoeksche Waard doet voor de gemeenteraad onderzoek in de Hoeksche Waard. Wij voeren nu een onderzoek uit naar de dienstverlening van de gemeente. Graag horen we uw ervaringen met deze dienstverlening. Wij vragen daarom uw medewerking bij het invullen van deze vragenlijst.

Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld, anoniem verwerkt en worden bij het einde van dit onderzoek vernietigd. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

[Volgende](#)

Hogelijk gemaakt door
 **SurveyMonkey**
Ontdek hoe eenvoudig het is om [een enquête te maken](#).

[Privacy- en cookiebeleid](#)

Dienstverlening gemeente Hoeksche Waard

We willen graag weten wat u vindt van de dienstverlening van de gemeente. Hiervoor stellen wij u eerst wat achtergrondvragen.

Wanneer was uw meest recente contact met de gemeente?

- 2018 of eerder
- In 2019
- In 2020, vóór de coronamaatregelen van 15 maart
- In 2020, na de coronamaatregelen van 15 maart
- Ik heb geen contact gehad met de gemeente

Dienstverlening gemeente Hoeksche Waard

Heeft u sinds het ontstaan van de nieuwe gemeente Hoeksche Waard per 1 januari 2019 contact gehad met de gemeente om een melding te maken van een klacht over de openbare ruimte?
Bijvoorbeeld over losse stoeptegels, een kapotte lantaarnpaal of vervuiling van de openbare ruimte.

- Ja
- Nee

Dienstverlening gemeente Hoeksche Waard

Heeft u sinds het ontstaan van de nieuwe gemeente Hoeksche Waard per 1 januari 2019 contact gehad met de gemeente als ondernemer over een vraag in het kader van bijstand voor ondernemers (vóór 15 maart 2020) en/of de Tozo-regeling voor ondernemers (na 15 maart 2020)?

- Ja
- Nee

Dienstverlening gemeente Hoeksche Waard

Als u denkt aan de meest recente (aan)vraag of melding die u deed bij de gemeente Hoeksche Waard, kunt u dan een cijfer geven voor de dienstverlening van de gemeente Hoeksche Waard?

U kunt een cijfer geven van 1 tot en met 10. Een 1 betekent dat u de dienstverlening zeer slecht vindt. Een 10 betekent dat u de dienstverlening zeer goed vindt.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Geen mening
★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	○

Dienstverlening gemeente Hoeksche Waard

Heeft u suggesties hoe de gemeente Hoeksche Waard haar dienstverlening kan verbeteren?

- Nee
- Ja, namelijk:

Bijlage 4: Achtergrondkenmerken deelnemers online enquête

Wanneer was uw meest recente contact met de gemeente?	
2018 of eerder	2
In 2019	7
In 2020, vóór de coronamaatregelen van 15 maart	9
In 2020, na de coronamaatregelen van 15 maart	18

Welk soort contact gehad met de gemeente (meerdere soorten mogelijk)?	
Aanvraag bij Publiekszaken gedaan	16
Melding openbare ruimte gedaan	19
Vraag gesteld in het kader van bijstand voor ondernemers	2

Bijlage 5: Vragenlijst onderzoek servicepunten

Interview Dienstverlening

De rekenkamer Hoeksche Waard is een onafhankelijk instituut en doet onderzoek naar het gemeentelijk beleid. De rekenkamer doet nu onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente Hoeksche Waard. De gemeente Hoeksche Waard heeft als ambitie om 100% dienstverlenend te zijn. De rekenkamer is benieuwd wat de burgers en bedrijven hiervan vinden. Wat is uw ervaring? De rekenkamer hoort dit graag uit de eerste hand: van u zelf! Goed of slecht, tevreden of ontevreden, alles kunt u kwijt.

We zijn op zoek naar inwoners die contact hebben gehad met Burgerzaken bijvoorbeeld over een legitimatiebewijs, verhuizing, VOG, huwelijk of geboorte en inwoners die een melding hebben gemaakt van een klacht over de openbare ruimte zoals over stoeptegels of snoeiwerk. Ook zijn we op zoek naar ondernemers die de gemeente om bijstand hebben gevraagd, voor of na de coronacrisis.

Heeft u te maken gehad met één van bovenstaande situaties? Dan gaan wij graag met u in gesprek. Lukt het niet om u te spreken? Dan vragen wij u om de onderstaande vragen zelf in te vullen. Het invullen duurt slechts enkele minuten!

U kunt het ingevulde formulier ter plekke inleveren bij de leden van de rekenkamer of per e-mail sturen naar rekenkamer@gemeentehw.nl.

Uw gegevens worden vanzelfsprekend vertrouwelijk behandeld, anoniem verwerkt en worden bij het einde van dit onderzoek vernietigd.

Vragen

Algemeen

1. In welke plaats woont u?

2. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact opgenomen met de gemeente Hoeksche Waard?

- a. Hoeveel keer heeft u voor de aanvraag waarvoor u nu bij het servicepunt bent, contact gehad met de gemeente?

3. Hoe zou u het liefste geholpen willen worden door de gemeente (wanneer bent u voor 100% tevreden over de dienstverlening van de gemeente)?

Dienstverlening

4. Waarover heeft u zojuist contact gehad met de gemeente?

5. Als u de dienstverlening van de gemeente (tot nu toe) zou mogen beoordelen, welk cijfer zou u de gemeente dan geven (tussen 1 en 10)?

- a. Als u gebruik maakt van de TOZO-regeling: als u de dienstverlening van Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) van de gemeente Rotterdam (tot nu toe) zou mogen beoordelen, welk cijfer zou u de gemeente dan geven (tussen 1 en 10)?

6. We leggen u enkele stellingen voor over de dienstverlening van het servicepunt. We vragen u bij elke stelling aan te geven of u het er **zeer mee oneens**, **oneens**, **neutraal**, **eens**, **zeer mee eens** bent of **geen mening** hebt (graag omcirkelen wat van toepassing is). Ook horen we graag waarom u dit vindt. De medewerker op het servicepunt:

- a. Was vriendelijk

zeer mee oneens – oneens – neutraal – eens – zeer mee eens – geen mening

Toelichting:

- b. Begreep waar ik voor kwam

zeer mee oneens – oneens – neutraal – eens – zeer mee eens – geen mening

Toelichting:

- c. Wilde mijn (aan)vraag of melding goed afhandelen

zeer mee oneens – oneens – neutraal – eens – zeer mee eens – geen mening

Toelichting:

- d. Deed wat hij/zij zei

zeer mee oneens – oneens – neutraal – eens – zeer mee eens – geen mening

Toelichting:

- e. Was snel

zeer mee oneens – oneens – neutraal – eens – zeer mee eens – geen mening

Toelichting:

- f. Had verstand van zaken

zeer mee oneens – oneens – neutraal – eens – zeer mee eens – geen mening

Toelichting:

7. U bent nu naar het servicepunt van de gemeente gekomen. Heeft u voor deze aanvraag ook op andere manieren contact gehad met de gemeente, bijvoorbeeld via telefoon, e-mail of een webformulier, app (Fixi-app, Buitenbeter-app)? Zo ja, op welke wijze?

8. Heeft u ook voor de coronacrisis contact gehad met de gemeente? Zo ja, hoe was de dienstverlening van de gemeente voor de coronacrisis?

- a. Was dit anders dan voor de crisis? Zo ja, waaruit blijkt dit?

9. We hebben nu enkele stellingen over uw aanvraag bij de gemeente en uw tevredenheid hierover. We vragen u per stelling aan te geven of u zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden, zeer ontevreden of geen mening hebt (graag omcirkelen wat van toepassing is). Ook horen we graag waarom u dit vindt.

- a. De snelheid waarmee een (aan)vraag in behandeling werd genomen.

zeer ontevreden – ontevreden – neutraal – tevreden – zeer tevreden – geen mening

Toelichting:

- b. De snelheid waarmee een (aan)vraag is afgehandeld.

zeer ontevreden – ontevreden – neutraal – tevreden – zeer tevreden – geen mening

Toelichting:

- c. De communicatie over de voortgang van een (aan)vraag.
zeer ontevreden – ontevreden – neutraal – tevreden – zeer tevreden – geen mening
Toelichting:

- d. Het taalgebruik van de gemeente.
zeer ontevreden – ontevreden – neutraal – tevreden – zeer tevreden – geen mening
Toelichting:

- e. De inhoudelijke afhandeling van een (aan)vraag.
zeer ontevreden – ontevreden – neutraal – tevreden – zeer tevreden – geen mening
Toelichting:

10. We hebben 2 stellingen over de website van de gemeente en uw tevredenheid hierover. We vragen u per stelling aan te geven of u er **zeer mee oneens, oneens, neutraal, eens, zeer mee eens** bent of **geen mening** hebt. Ook horen we graag waarom u dit vindt.

- a. Ik kon op de website van de gemeente makkelijk informatie vinden over mijn onderwerp (bij melding: gemakkelijk een melding doen).
zeer oneens – oneens – neutraal – eens – zeer eens – geen mening
Toelichting:

- b. Ik kon op de website van de gemeente makkelijk vinden bij welke afdeling of persoon ik terecht kon.
zeer oneens – oneens – neutraal – eens – zeer eens – geen mening
Toelichting:

Overig

11. Heeft een servicepunt voor u toegevoegde waarde? Waarom wel/niet?

12. Heeft u wel eens een klacht ingediend bij de gemeente?

a. Wat was de reden van uw klacht?

b. Is uw klacht opgelost?

c. Hoe ervoer u de dienstverlening bij het indienen van uw klacht?

13. Heeft u suggesties voor verbetering van de dienstverlening van de gemeente Hoeksche Waard?

Zo ja, welke?

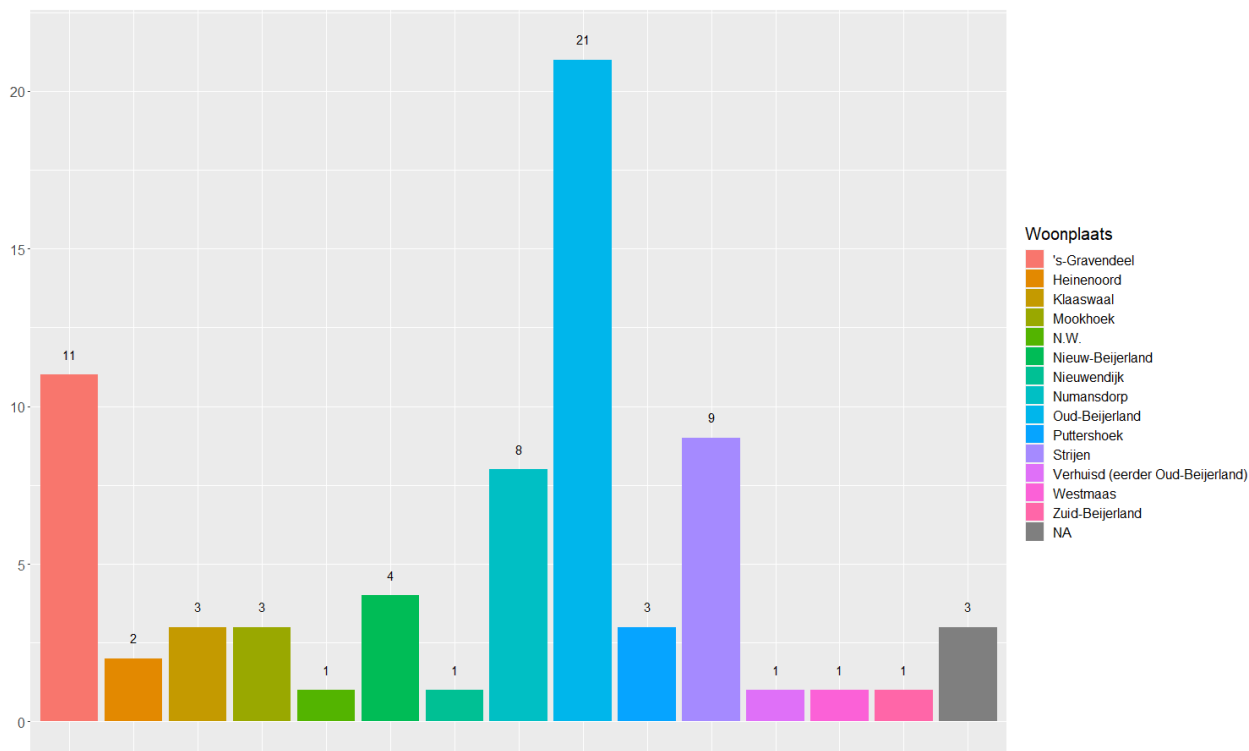
Hartelijk dank voor uw medewerking!

U kunt het ingevulde formulier ter plekke inleveren bij de leden van de rekenkamer of per e-mail sturen naar rekenkamer@gemeentehw.nl.

Bijlage 6: Achtergrondkenmerken deelnemers onderzoek servicepunten

Woonplaats van deelnemers

Zoals Figuur A1 laat zien zijn de meeste kernen in de Hoeksche Waard vertegenwoordigd bij het onderzoek op de servicepunten. Er waren alleen geen inwoners vanuit Goudswaard of Piershil. De grootste groep deelnemers kwam uit Oud-Beijerland (21 mensen), gevolgd door 's-Gravendeel (11 mensen).

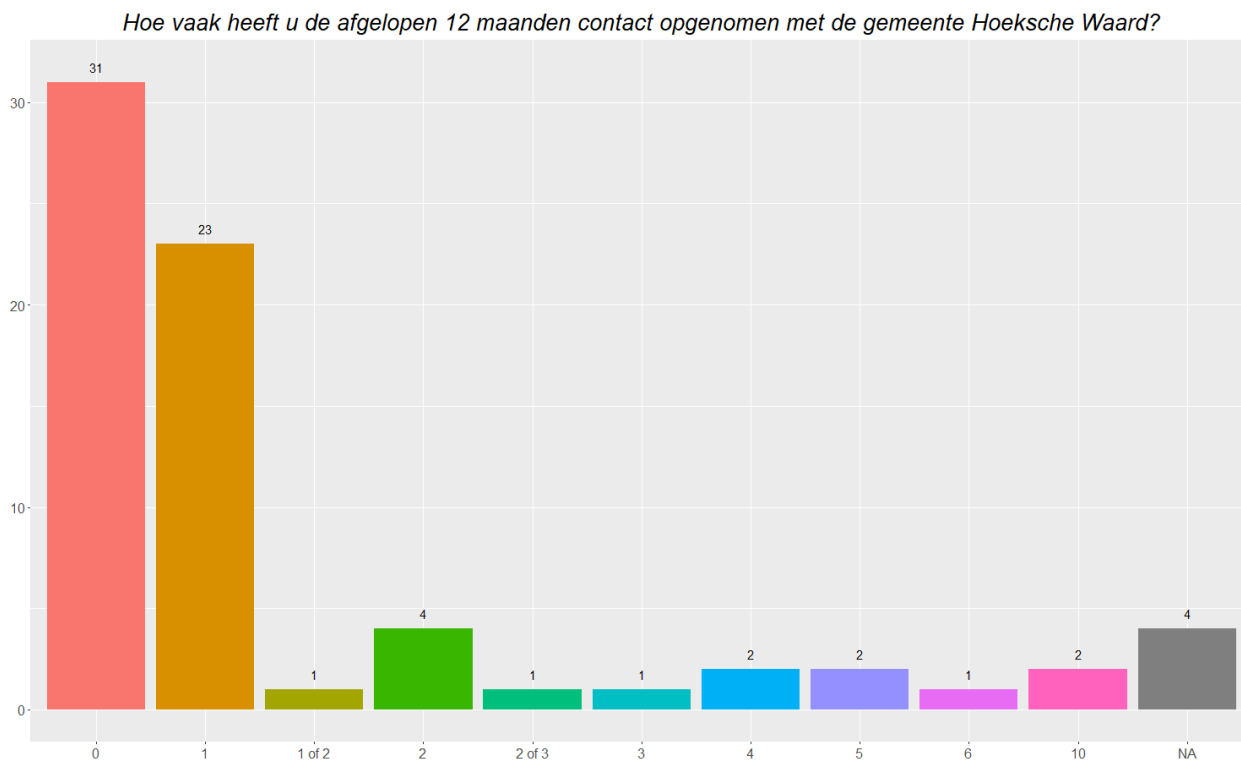


Figuur A1: Woonplaats van deelnemers bij de servicepunten

Aantal keer contact gezocht met de gemeente in de afgelopen 12 maanden

Een allereerste vraag bij het onderzoek was hoe vaak men contact had gezocht met de gemeente in de afgelopen 12 maanden, uitgezonderd de reden van het huidige bezoek aan het servicepunt.

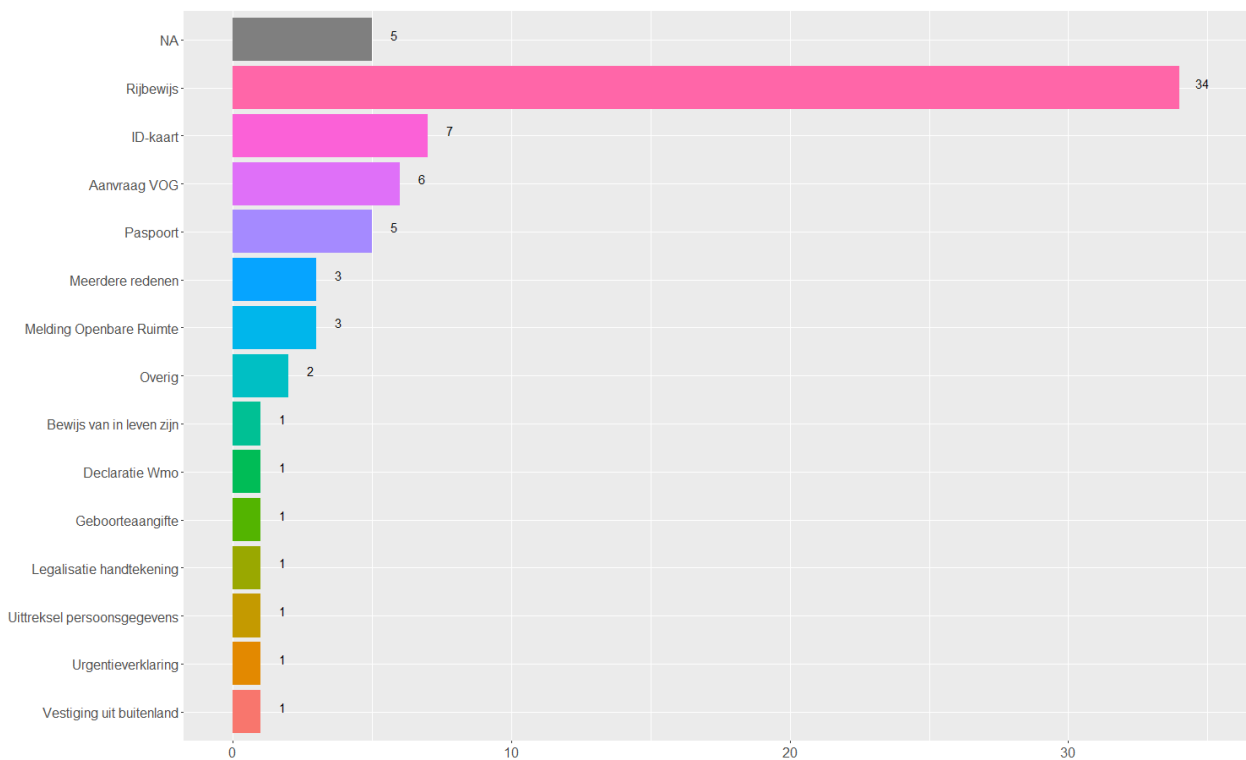
De meeste mensen hebben in het afgelopen jaar géén contact gezocht met de gemeente of slechts een keer (zie Figuur A2). Twee mensen gaven aan maar liefst 10 keer contact te hebben gezocht. Dit waren inwoners die op veel terreinen actief waren binnen de gemeente, zoals in besturen, vrijwilligerswerk et cetera.



Figuur A2: Aantal keer contact gezocht in de afgelopen 12 maanden

Reden van het bezoek

Bijna de helft van de deelnemers was naar het servicepunt gekomen voor hun rijbewijs.



Figuur A3: Reden van het bezoek

Bijlage 7. PBLQ Factsheet Meldingen Openbare Ruimte



Factsheet Meldingen Openbare Ruimte

Gemeente Hoeksche Waard

NVRR DoeMee-onderzoek 2020

Uw rekenkamer heeft deelgenomen aan het NVRR DoeMeeonderzoek 2020, naar Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR). In dit onderzoek hebben 51 gemeenten¹ informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot deze meldingen.

In deze factsheet presenteren wij de resultaten van de inventarisatie. Over het algemeen zal steeds worden vermeld welk antwoord uw gemeente bij de verschillende vragen heeft gegeven. Tevens worden de antwoorden van alle deelnemende gemeenten gepresenteerd. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van 'uw gemeente' te vergelijken met die van andere. Overigens, als wij de antwoorden van 'uw gemeente' vergelijken met die van alle deelnemende gemeenten, dan maken de antwoorden van uw gemeente ook deel uit van het totaal aantal gemeenten.

In een aparte 'side-letter' presenteren wij verschillende tijdens het onderzoek opgedane kwalitatieve inzichten. Deze inzichten zijn mede relevant om tot een betere interpretatie van de gepresenteerde resultaten te komen.

Het gemeentelijk beleid

Allereerst blijkt dat in 37 van de 49 deelnemende gemeenten er op de een of andere wijze beleid is vastgelegd met betrekking tot de afhandeling van meldingen openbare ruimte. In uw gemeente is er wel sprake van beleid voor de afhandeling van dit type meldingen.

Naast de vraag of er sprake is van vastgelegd beleid zijn in de inventarisatie enkele meer specifieke vragen gesteld. In onderstaand overzicht hebben wij in de eerste kolom weergegeven wat de antwoorden zijn geweest in uw gemeente. De tweede kolom bevat de percentuele verdeling van de antwoorden van alle gemeenten.

	Uw gemeente	Alle gemeenten*
Het beleid is vastgelegd in een beleidsnota	Ja	39%
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	Ja	57%
Er zijn werkinstructies voor het beleid	Ja	61%
Het beleid is anders vastgelegd	Nee	10%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.²

Voor een inventarisatie naar meldingen in de openbare ruimte is het vrij essentieel om te weten welke gegevens door gemeenten worden geregistreerd. Onderstaande tabel bevat informatie over de registratie van enkele kerngegevens.

	Uw gemeente	Alle gemeenten*
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	Ja	86%
De afhandelingsnelheid wordt geregistreerd	Ja	86%
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	Nee	22%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

¹ Desalniettemin zal in deze factsheet steeds over 49 gemeenten verslag worden gedaan. De reden daarvoor is dat de ambtelijke organisatie die werkzaam is voor de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren voor de jaren 2018 en 2019 de gegevens niet op het niveau van de afzonderlijke gemeenten kon specificeren. De resultaten van deze drie gemeenten worden daarmee als één gemeente gepresenteerd.

² Voor deze, en ook alle volgende tabellen, is relevant om te noemen dat het restant van het aantal gemeenten niet per sé het antwoord 'nee' heeft verstrekt. Andere mogelijkheden zijn bijvoorbeeld 'weet niet' of 'geen antwoord'.

Uit de navolgende tabel blijkt dat maar weinig gemeenten zogenaamde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) hanteren om daarmee de ontwikkelingen in het aantal meldingen, de afhandelingsnelheid of de klanttevredenheid aan te sturen.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	<i>Ja</i>	31%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingsnelheid	<i>Ja</i>	71%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	<i>Nee</i>	20%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

Uit een eerdere tabel bleek dat **11** gemeenten hebben geantwoord de klanttevredenheid te inventariseren. De concrete praktijk wat deze inventarisatie betreft is veelzijdig. Voor sommige gemeenten geldt dat in een jaarlijkse of tweejaarlijkse algemene burgerpeiling wordt geïnformeerd naar de tevredenheid over het beheer van de openbare ruimte. In andere gemeenten beperkt het inventariseren van de klanttevredenheid zich tot het stellen van relevante vragen aan melders die hun gegevens hebben verstrekt. Klanttevredenheid wordt soms uitgedrukt in rapportcijfers, soms in termen als 'tevreden' en 'ontevreden', sommige gemeenten melden het percentage respondenten dat tevreden is over de afhandeling. Gezien deze veelzijdigheid, in combinatie met het beperkt aantal gemeenten dat inzicht heeft in de klanttevredenheid, wordt in deze rapportage afgezien van het vermelden van bevindingen over de geregistreerde klanttevredenheid. Relevante gegevens die wel worden gepresenteerd zijn de volgende:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht	<i>Nee</i>	24%
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	<i>Ja</i>	20%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

Informatie over de inrichting van de registratie

Er is veel aandacht besteed aan het proces van registreren. In de praktijk blijkt dat er vele varianten bestaan in de wijze waarin inwoners een melding kunnen doen. Een en ander wordt in onze 'side letter' verder toegelicht. In 14 van de 49 deelnemende gemeenten kan een melding alleen bij de overheid in kwestie worden gedaan. In 35 van de 49 deelnemende gemeenten kan een melding zowel bij een externe partij, als bij de gemeente worden gedaan. In uw gemeente kan een melding bij beide worden gedaan.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Meldingen kunnen fysiek (aan de balie) worden gedaan	<i>Ja</i>	92%
Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan	<i>Ja</i>	100%
Meldingen kunnen via de website worden gedaan	<i>Ja</i>	100%
Meldingen kunnen via een App worden gedaan	<i>Ja</i>	73%
Meldingen kunnen via sociale media worden gedaan	<i>Ja</i>	86%
Meldingen kunnen door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	<i>Ja</i>	96%
Meldingen kunnen op een andere manier worden gedaan	<i>Nee</i>	22%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

In 46 van de 49 deelnemende gemeenten is wel voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding kunnen doen. In uw gemeente is er wel voorzien in mogelijkheden voor mensen met een beperking.

De essentie van een registratiesysteem is dat meldingen daadwerkelijk worden vastgelegd. Dat is in inderdaad in het overgrote deel van deze gemeenten het geval. In 47 van de 49 deelnemende gemeenten is er wel een overzicht van welke meldingen er zijn gedaan. In uw gemeente bestaat er wel overzicht van welke meldingen er zijn gedaan. Vervolgens wordt de vraag relevant welke mogelijkheden het registratiesysteem dan biedt. In uw gemeente zijn de volgende specificaties vermeld:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De registratie biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen	<i>Ja</i>	76%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen	<i>Ja</i>	80%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen	<i>Ja</i>	69%
De registratie biedt de mogelijkheid om de afhandelingssnelheid te monitoren	<i>Ja</i>	80%
De registratie biedt de mogelijkheid om meldingen te specificeren naar categorieën	<i>Ja</i>	94%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

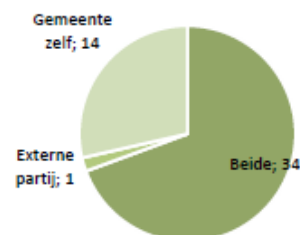
Een vervolgvraag is of de gemeente de gegevens in het registratiesysteem gebruikt om het beleid met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte gericht te ondersteunen. 25 van de 49 deelnemende gemeenten maken melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen. In uw gemeente is er geen sprake van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen.

Toewijzen, behandelen en terugkoppelen

In 48 van de 49 deelnemende gemeenten is er wel een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd. In uw gemeente is er wel sprake van een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd.

Aanvullend is de vraag gesteld bij welke partij de afhandeling van de melding is belegd. In uw gemeente is aangegeven dat de afhandeling is belegd bij beide.

De antwoorden van alle deelnemende gemeenten (inclusief uw gemeente) zijn in de figuur naast deze tekst weergegeven.



Als een inwoner een melding heeft gedaan, is interessant in hoeverre de gemeente de melder op de hoogte houdt van de voortgang van de afhandeling. Dat beeld is als volgt:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De melder wordt geïnformeerd over de registratie van de melding	<i>Ja</i>	98%
De melder wordt geïnformeerd over het in uitvoering nemen van de afhandeling van de melding	<i>Ja</i>	78%
De melder wordt geïnformeerd over de afhandeling van de melding	<i>Ja</i>	98%
De melder wordt geïnformeerd als de melding niet kan worden afgehandeld, of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht	<i>Ja</i>	96%
De melder wordt geïnformeerd over een andere status van de meldingen	<i>Nee</i>	27%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

In 19 van de 49 deelnemende gemeenten kan de melder wel nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest. Bij 29 gemeenten is dat niet mogelijk (1 gemeente heeft niet geantwoord). In uw gemeente bestaat er Nee de mogelijkheid om nadat een melding is afgesloten aan te geven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest.

Monitoren

Een belangrijk gegeven in de inventarisatie betreft het aantal meldingen dat in uw gemeente wordt gedaan. Omwille van de vergelijking presenteren wij het aantal meldingen per 1.000 inwoners. Uw antwoorden zijn:

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	0	126
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	128	142

* weergegeven is het gemiddeld aantal meldingen per 1.000 inwoners, zoals vermeld door het aandeel gemeenten dat op deze vraag relevante informatie heeft verstrekt. Dat zijn 43 gemeenten voor 2018 en 45 gemeenten voor 2019.

Lang niet alle gemeenten houden de afhandelingsduur bij. Hier zijn verschillende redenen voor. Zo zijn er specifieke meldingen waarbij het nuttig is om de afhandeling 'op te sparen' totdat er enig volume is en de meldingen allemaal tegelijkertijd kunnen worden afgedaan. Voor andere meldingen geldt dat die soms beter in een ander seizoen (met name met betrekking tot groenbeheer) kunnen worden afgedaan.

Voorts blijkt er sprake van enige ruis in de verkregen gegevens over de afhandelingsduur. Niet altijd is duidelijk of de gemeenten in kwestie kalenderdagen of werkdagen bedoelen. Ook in de verificatiegesprekken kon niet elke gemeente hierover uitsluitel bieden. Om die reden hebben de onderstaande resultaten slechts beperkte waarde.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Gemiddelde afhandelingsduur in 2018 (in dagen)	<i>Geen antwoord</i>	13
Gemiddelde afhandelingsduur in 2019 (in dagen)	7	16

* weergegeven is de gemiddelde afhandelingsduur in dagen, zoals vermeld door het aandeel gemeenten dat op deze vraag relevante informatie heeft verstrekt. Dat zijn 21 gemeenten in 2018 en 24 gemeenten in 2019.

De situatie in 2020

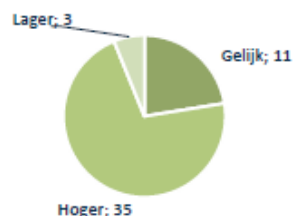
Er is een beperkt aantal vragen gesteld over de verwachtingen met betrekking tot de ontwikkeling van het aantal meldingen in 2020. Aangezien ten tijde van het onderzoek het jaar al 'over de helft' was, konden veel gemeenten hier onderbouwde uitspaken over doen. De bijzondere omstandigheden vanwege corona waren naar mening van betrokken ambtenaren zeer zeker van invloed op de aard en het aantal meldingen. Opmerkelijk genoeg wordt in sommige gemeenten verwacht dat het aantal meldingen vanwege de corona-omstandigheden sterk zou

toenemen, terwijl in andere gemeenten juist de verwachting is dat het aantal meldingen zal afnemen. De verstrekte antwoorden laten zich als volgt samenvatten.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
Het aantal meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	<i>Nee</i>	67%
De aard van de meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	<i>Nee</i>	47%
Het gewijzigde patroon in 2020 wordt (mede) veroorzaakt door de gewijzigde omstandigheden vanwege de Coronamaatregelen	<i>Geen antwoord</i>	53%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

In uw gemeente is de verwachting dat het aantal meldingen in 2020 hoger zal zijn aan het aantal meldingen in voorgaande jaren. De verwachtingen van alle deelnemende gemeenten zijn weergegeven in de figuur naast deze tekst.



Evalueren en verantwoorden

Vanuit het perspectief van rekenkamers is relevant in hoeverre de beschikbare informatie wordt gebruikt om daarvan te 'leren en te verbeteren'. Eveneens is relevant in hoeverre de beschikbare informatie wordt gebruikt voor sturing en verantwoording, zowel door het college van B&W als in de relatie met de raad. De verkregen antwoorden bij deze vragen geven het volgende beeld.

	<i>Uw gemeente</i>	<i>Alle gemeenten*</i>
De afhandeling van meldingen wordt in een periodieke rapportage geëvalueerd	<i>Nee</i>	55%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	<i>Ja</i>	37%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	<i>Nee</i>	37%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

Bijlage 8. PBLQ Side letter: De MOR'en van Morgen



De MOR'en van Morgen

1. Inleiding

In het NVRR-DoeMee onderzoek 2020 is door PBLQ, in opdracht van de NVRR, informatie verzameld over de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR). Burgers verwachten actie van hun overheid bij rondzwerfend afval, kapot straatmeubilair en het onderhouden van straatverlichting. Een goede afhandeling van meldingen met betrekking tot gebreken in de openbare ruimte heeft invloed op de relatie tussen burger en overheid. De deelnemende gemeenten zijn zich hiervan bewust. Vrijwel alle gemeenten zijn in meer of mindere mate bezig met innovaties rondom MOR in het kader van een betere dienstverlening. Het gebruikte informatiesysteem speelt hierin een sleutelrol. Een groot aantal van de gemeenten die aan de inventarisatie heeft deelgenomen, nam recentelijk een nieuw systeem in gebruik of heeft dit in voorbereiding. Het doel van dergelijke optimalisaties is met zoveel mogelijk gebruikersgemak zoveel mogelijk relevante gegevens te verzamelen. De dan beschikbare data maken, door efficiënte verwerking en uitgebreide analysemogelijkheden, slimme, soms preventieve oplossingen mogelijk. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt: de toekomst van MOR ligt in een betere service, meer efficiëntie en meer datagedreven toepassingen.

De deelnemende gemeenten ontvingen een vragenlijst over de procedures rondom de afhandeling van MOR'en. In dit onderzoek is, in het kader van de op te leveren benchmark, gefocust op de vergelijkbaarheid van de antwoorden van de gemeenten. De vragenlijst bestaat daarmee voornamelijk uit vragen waarop een binair antwoord kan worden gegeven; overwegend 'ja/nee-vragen'. Ter verificatie van de verkregen antwoorden heeft met de invuller nog een interview plaatsgevonden. Uit die gesprekken bleek dat achter de geregistreerde antwoorden vaak vele nuances zaten. In deze notitie wordt een algemeen beeld gegeven van de verkregen inkleuring van de antwoorden.

In deze notitie wordt verschillende malen verwezen naar voorbeelden uit diverse gemeenten, overigens zonder deze gemeenten bij naam te noemen. Rekenkamers die meer willen weten van de voorbeelden kunnen desgewenst met PBLQ contact opnemen.

2. Het gemeentelijk beleid

Beleid; expliciet of niet

Beleid is op zichzelf een breed begrip. Daardoor werd de eerste vraag uit de vragenlijst 'Is er sprake is van beleid ten aanzien van de meldingen openbare ruimte' verschillend geïnterpreteerd. Uit de verificatiegesprekken blijkt dat vrijwel alle gemeenten over werkinstructies en procesbeschrijvingen beschikken voor de afhandeling van MOR'en, maar dat een veel kleiner aantal gemeenten beleid rondom MOR heeft vastgelegd in bijvoorbeeld een nota.

In verschillende gemeenten worden MOR'en gezien als onderdeel van het brede gemeentelijke dienstverleningsbeleid. Daarmee is er geen specifiek beleid vastgelegd voor de MOR'en, maar desalniettemin beantwoordden de gemeenten de vraag of er sprake is van beleid met 'ja'. Alleen al de aanwezigheid van een kwaliteitshandvest, waarin bijvoorbeeld standaardtermijnen voor reacties op een aan de gemeente gestelde vraag zijn opgenomen, geldt voor hen als een uitgangspunt voor het handelen bij een melding openbare ruimte. Maar er zijn en ook gemeenten die de vraag veel strikter hebben geïnterpreteerd en alleen een bevestigend antwoord hebben gegeven als er specifiek beleid is vastgelegd met betrekking tot de MOR.

Keuze voor een systeem

Vrijwel alle gemeenten gebruiken een geautomatiseerd systeem om de meldingen te registreren, in de organisatie uit te zetten en af te handelen. Er bestaan echter grote verschillen tussen gemeenten in de toepassing, reikwijdte en omvang van dit systeem. Uit de gesprekken blijkt dat een dergelijk systeem erg belangrijk is, en zo goed als alle onderdelen van de afhandeling van een melding beïnvloedt: de intake, de registratie, de afhandeling, de communicatie naar de burger en de rapportage binnen de organisatie.

Veel gemeenten willen toe naar een optimalisatie in afhandeling van MOR'en, maar kunnen de wensen die zij hebben niet doorvoeren door beperkingen in het informatiesysteem. Zo wordt in één van de deelnemende gemeenten genoemd dat er, wegens bezuinigingen, nog met papieren werkbonden wordt gewerkt in de uitvoering, terwijl er wel een wens ligt om dit te veranderen. Ook geven veel gemeenten de klanttevredenheid structureler te willen registreren, maar als het systeem dit niet aanbiedt is dit lastig te realiseren.

Onder de 51 gemeenten in dit onderzoek kwamen we de volgende variaties tegen in informatiesystemen:

▾ *Eén systeem of meerdere*

Er is een groep gemeenten met één systeem dat de volledige afhandeling van de melding dekt. Dat betekent dat ook de buitendienst bij de oplossingen van de meldingen werkt met dit systeem en dat eventuele werkbonden hierin worden aangemaakt. Een andere grote groep maakt gebruik van twee systemen; één voor de intake van de meldingen en één voor de uitvoerende afhandeling van de meldingen. De meldingen komen bijvoorbeeld binnen in een zaakstelsel, waarna ze door worden gezet naar de verantwoordelijke afdeling die de melding dan weer handmatig invoert in het systeem voor afhandeling. Ook daarop zijn weer alternatieven. Zo is er een gemeente die gekozen heeft voor een taak-specifiek systeem, dat meer mogelijkheden biedt om de status van de meldingen te volgen en met burgers te communiceren over de afhandeling.

▾ *Aansluiting van de melder en externe partijen*

Bij klein aantal gemeenten reikt het systeem zo ver dat de melder en externe partijen er nauw op zijn aangesloten. De melder kan bijvoorbeeld via een app een melding doen die automatisch in het systeem wordt verwerkt en doorgestuurd naar de verantwoordelijke uitvoerder. In andere gevallen dient het systeem enkel voor interne verwerking en verloopt ieder contact met de melder en externe partijen via mail, telefonisch of een persoonlijke afspraak gemaakt.

▾ *Inzicht en rapportage*

Het systeem heeft ook invloed op de mate van inzicht in het aantal meldingen, de aard van de meldingen en bijvoorbeeld relaties tussen meldingen. Daarnaast is het structureel meten van klanttevredenheid in sommige systemen ingebouwd, maar voor veel gemeenten is dit in het huidige systeem niet mogelijk waardoor deze gegevens ontbreken. Dit gebrek aan gegevens beperkt de rapportagemogelijkheden, zeker als de rapportage ook nog lastig uit te draaien is.

Voorbeeld: Een informatiesysteem tot in de puntjes doordacht

Een gemeente met meer dan 200.000 inwoners heeft een uitgebreid informatiesysteem ontworpen voor de afhandeling van MOR'en. De afhandeling is in grote mate geautomatiseerd en het systeem reikt van de intake tot diep in de uitvoering. Er is een nauwkeurig en real time overzicht van lopende meldingen in dashboards. Deze dashboards dienen enerzijds voor een wekelijkse evaluatie van de bedrijfsvoering rondom MOR'en, maar uit de registratie kan ook veel waardevolle kennis worden gehaald voor optimalisaties die gelinkt zijn aan andere bedrijfsprocessen. De beschikbare MOR data wordt daarnaast gedeeld op een open data portal. De gemeente geeft aan de vraag naar open MOR data nog niet te kennen maar wel erg benieuwd te zijn naar innovatieve oplossingen. Ze willen externe partijen aanmoedigen om met deze open MOR data aan de slag te gaan.

MOR'en worden, na intake, vrijwel automatisch door de organisatie heen geleid en naar de goede partij gestuurd. Alle partijen die maar enigszins betrokken zijn bij de afhandeling van MOR'en zijn op het systeem aangesloten, ook externen. Aannemers krijgen bijvoorbeeld automatisch bericht als er een melding is ingediend waar ze mogelijk hulp kunnen bieden.

Wanneer wijkteams of aannemers starten met werkzaamheden geven ze dit digitaal aan in het systeem. Daarbij maken ze foto's van de situatie. Ook worden ze door het systeem gevraagd updates te geven van werkzaamheden met foto's. Deze informatie dient om de melder een update te geven van de werkzaamheden maar ook om te checken of er veilig wordt gewerkt. Wanneer een partij, zoals een aannemer, werkzaamheden afrondt, krijgt de melder een bericht waarin voor en na foto's zijn toegevoegd. Ook de financiële afwikkeling gaat automatisch via het informatiesysteem. Een aannemer hoeft geen factuur meer aan te maken, die wordt vanzelf gegenereerd.

3. De inrichting van de registratie

Het aannemen en behandelen van de melding

De meeste gemeenten bieden verschillende kanalen aan om een melding te doen. Vaak via het klantcontactcentrum, de website en in een aantal gevallen ook via een app of social media. Een aantal gemeenten heeft een sterke voorkeur voor online kanalen, onder meer omdat alle processen online goed ingericht zijn en alle meldingen zo goed in het systeem terechtkomen. Meldingen aan de balie worden ook in behandeling genomen. Vaak wordt er echter direct ook een uitleg gegeven van de online kanalen, zodat de persoon in kwestie in de toekomst ook online meldingen kan invoeren. Voor een aantal gemeenten zijn privacyoverwegingen juist een reden om online kanalen niet uit te breiden naar bijvoorbeeld een app. Zo stellen ze bijvoorbeeld dat een app aanvullende data verzamelt, bijvoorbeeld over de locatie van een inwoner. Indien de inwoner dat niet weet of daar onvoldoende toestemming voor geeft, kan dit problemen opleveren. Melders die een melding doen op straat bij een gemeentemedewerker worden meestal doorverwezen naar de officiële kanalen. Dit is afhankelijk van de grootte van een gemeente. Een (relatief kleine) gemeente geeft bijvoorbeeld aan ook meldingen in behandeling te nemen die mondeling bij de burgemeester worden gedaan, omdat deze ook portefeuillehouder is voor de meldingen.

Wanneer de MOR binnenkomt, wordt deze eigenlijk altijd in het informatiesysteem van de gemeente gezet. Een aantal gemeenten heeft medewerkers aangesteld die overzicht houden op de meldingen die in het systeem staan en deze doorzetten naar de verantwoordelijke afdeling. In andere gevallen gaat dit automatisch aan de hand van een categorie die de melder geeft bij het indienen of door de toepassing van Artificial Intelligence (AI). Bijvoorbeeld door gebruik van een zelflerend algoritme, waarmee het algoritme uiteindelijk zelf een foto van een kapotte stoeptegel kan herkennen en dus

automatisch in de goede categorie plaatst. Indien de melding voor een externe partij is, zoals bijvoorbeeld waterschap, dan verwijzen veel gemeenten melder direct door naar de externe partij en nemen de melding niet in behandeling. Anderen nemen de melding aan, zetten deze door, en verlaten vervolgens het proces van behandelen. In een enkel geval lost de externe partij de melding op, maar verloopt de communicatie over voortgang aan de melder nog steeds via de gemeente.

Uiteindelijk komt de melding bij een team of afdeling terecht die onder andere de buitendienst, wijkteams of toezicht wordt genoemd. Vaak hebben deze teams één coördinator, die lopende meldingen monitort en toewijst. Over het algemeen wordt een specifieke melding aan één medewerker toegewezen die verantwoordelijk is voor het hele proces rondom de oplossing, inclusief de aansturen van externe partijen en de terugkoppeling aan de melder. Bij gebrek aan gemeentelijke capaciteit of expertise worden incidenteel externe partijen als aannemers ingeschakeld, maar soms wordt de uitvoering ook structureel uitbesteed aan aannemers. Indien de klus groter is dan verwacht of er moet capaciteit worden ingehuurd, dan gaat hieraan vaak eerst intern overleg aan vooraf. De voortgang van de behandeling wordt meestal niet vanuit een centraal punt gemonitord, de verantwoordelijkheid voor het monitoren ligt vaak bij de uitvoerende afdeling al dan niet bij de verantwoordelijk medewerker zelf.

Klantgerichte communicatie

Een klantgerichte afhandeling van MOR'en vinden veel gemeenten een essentieel onderdeel van een goede dienstverlening. Klantgericht impliceert gemak en snelheid bij het melden, een goede berichtgeving over de afhandeling en de mogelijkheid om de afhandeling te beoordelen. Daarnaast streeft een aantal gemeenten naar persoonlijke communicatie via mail of telefoon in het kader van een klantvriendelijke afhandeling. Gemak en snelheid bij het melden worden bijvoorbeeld gerealiseerd door een app in gebruik te nemen waarmee burgers kunnen melden via een kaart. Andere gemeenten nemen proactief social media-berichten waarin geklaagd wordt over misstanden in de openbare ruimte in behandeling. De berichtgeving over de afhandeling verschielt. In sommige gevallen is de melder anoniem, of wil deze niet op de hoogte worden gehouden. Indien de melder bekend is en berichtgeving over afhandeling wil ontvangen, brengen sommige gemeenten de melder via geautomatiseerde berichten op de hoogte of melders krijgen een code waarmee ze zelf de status kunnen bekijken. Anderen streven er juist naar om de behandeling ook inhoudelijk toe te lichten, al dan niet met foto's. Ook kiest een aantal gemeenten ervoor om een alternatieve status te communiceren aan melder, bijvoorbeeld wanneer de melding niet in één keer kan worden opgelost of dat er bijvoorbeeld overleg plaatsvindt binnen de gemeente zelf. Vooral kleinere gemeenten zoeken altijd telefonisch contact met de melder over afhandeling of gaan op bezoek.

Het meten van de klanttevredenheid gebeurt zelden structureel. Het hangt, zoals eerder gezegd, sterk samen met het informatiesysteem. In veel gevallen wordt de klanttevredenheid periodiek gemeten in een klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening in het algemeen, waarin MOR'en opgenomen zijn. Wanneer er bezoeken worden afgelegd of er sprake is van persoonlijk contact over de afhandeling met de melder, wordt de klanttevredenheid niet officieel vastgelegd, maar hebben gemeenten wel een goed beeld van de tevredenheid bij de melder. In enkele gevallen biedt het ingerichte proces voor de behandeling van een melding ook de mogelijkheid om na afloop de melder (voor zover er geen sprake is van een anonieme melding) direct een korte vragenlijst te sturen waarmee de behandeling wordt beoordeeld.

Inzicht in aantallen meldingen

Er zijn grote verschillen in de registratie en verwerking van de MOR'en. Zo zijn er gemeenten waarin klachten over overlast niet worden geregistreerd als een melding openbare ruimte. Juist vanwege de Corona-omstandigheden in 2020 is dat nu ingewikkeld geworden, omdat dergelijke klachten - zoals de aanwezigheid van teveel mensen op een kleine ruimte - sterk zijn toegenomen. Sommige gemeenten registreren dergelijke klachten als een aparte categorie, maar tellen die wel mee in het totaal, maar er zijn ook gemeenten waar dergelijke klachten in terugkeren in het aantal meldingen openbare ruimte. Die gemeenten beperken zich tot het registreren van de klachten die betrekking hebben op de fysieke leefomgeving.

Daarnaast gaan gemeenten verschillend om met de registratie van afhandeltermijnen. Dat begint al met de vraag of die termijn in werkdagen of in kalenderdagen wordt geregistreerd. Een opmerkelijke bevinding tijdens de verificatiegesprekken was dat zelfs de ambtelijke contactpersonen soms het antwoord op die vraag schuldig moesten blijven.

Een andere reden waarom de registratie van de afhandeltermijn geen eenduidig resultaat oplevert, is dat meldingen openbare ruimte geregeld betrekking hebben op groenonderhoud, zoals snoeien en maaien. Gemeenten hebben vaste perioden waarin ze maaien, terwijl snoeien aan seizoenen is gebonden. Een inhoudelijke reactie op een verzoek om tot snoeien over te gaan kan dan langere tijd op zich laten wachten. Sommige gemeenten melden de reden waarom het even kan duren aan de burger in kwestie en registreren dan meteen al de melding als afgedaan. Andere gemeenten gaan pas over tot het noteren van de melding als afgedaan als de struik in kwestie daadwerkelijk is gesnoeid.

Voorbeeld: Waarin een kleine gemeente groot kan zijn

In een betrekkelijk kleine gemeente (minder dan 30.000 inwoners) staat de inwoner centraal bij de Meldingen Openbare Ruimte (MOR). De MOR'en zijn onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening, waarvoor een beleidskader en een kwaliteitshandvest zijn opgesteld. In beide staat het structureel verbeteren centraal. Dat doet de gemeente door goede voorbeelden van andere gemeenten te gebruiken en vooral door pro-actief met de inwoners te communiceren. 'Veel meldingen zijn seizoensgebonden', zegt de manager Openbare Ruimte. 'Denk bijvoorbeeld aan de eikenprocessierups in juni, droogte in de zomer en gladheid in de winter'. Door over bestrijdingsplannen te communiceren via Social Media platforms als Facebook en Twitter probeert de gemeente meldingen voor te zijn.

Ook bij het doen van een melding staat de inwoner centraal. De gemeente maakt gebruik van een meldsysteem dat is ingericht op maximale transparantie voor de inwoners. Dit systeem maakt gebruik van GPS locatie en melders kunnen een foto meesturen. Alle meldingen kunnen eenvoudig op kaart worden bekeken, waardoor er niet dubbel gemeld hoeft te worden. Als melders op de hoogte gehouden willen worden, kunnen zij hun e-mail adres aan de melding koppelen. De gemeente informeert de inwoner vervolgens over de status van de melding. Na afhandeling kunnen inwoners in de vorm van aantal sterren de mate van tevredenheid aangeven. Dit wordt gebruikt om te kijken waar nog ruimte voor verbetering is.

Het aantal meldingen laat op jaarbasis nog steeds een lichte stijging zien. In 2018 werden er 1378 meldingen geregistreerd en in 2019 waren dat er 1547. Het is lastig te zeggen hoeveel meldingen er door het pro-actieve beleid van de gemeente voorkomen zijn.

Inzicht in klanttevredenheid

Al met al hebben wij er voor gekozen om de cijfers van gemiddelde klanttevredenheid en afhandelingstijden per gemeente niet te vergelijken in de benchmark. Gezien de uiteenlopende manieren waarop geregistreerd wordt, heeft het vermelden van een ogenschijnlijk 'hard' gegeven eigenlijk geen waarde.

Er is, op hoofdlijnen, wel een aantal patronen vast te stellen in de mate van inzicht die gemeenten hebben. Allereerst leunen gemeenten ook hier weer sterk op de mogelijkheden en onmogelijkheden van het informatiesysteem. Indien een systeem beperkt inzicht in de meldstatistieken biedt, nemen ambtenaren soms zelf het heft in handen, zoals een gemeente waar de verantwoordelijke ambtenaar zelf een Excel document bijhoudt ten behoeve van het verbeteren van het inzicht.

In veel gevallen verschaft het systeem wel inzicht in een specifieke melding, maar er kan geen verband worden gelegd met vergelijkbare meldingen. Te denken is aan meldingen over overlast die steeds op eenzelfde specifiek moment plaatsvinden. Ook is denkbaar dat een gemeente diverse meldingen ontvangt die alle betrekking hebben op dezelfde overlast. In menig systeem zijn dergelijke verbanden niet te leggen. Gemeenten die gebruik maken van een 'MeldingsApp' waarbij gebruik wordt gemaakt van een melding op een kaart, kunnen al snel zien waar concentraties van meldingen plaatsvinden. Een enkele (overwegend grote) gemeente is al flink op weg met intensieve datanalyses, in combinatie met de toepassing van 'artificiële intelligentie'(AI).

Het merendeel van de gemeenten geeft aan inzicht te hebben het totaal aantal meldingen dat loopt binnen de organisatie, omdat dit bijvoorbeeld weer wordt gegeven in het zaakstelsel. De status van behandeling wordt echter maar in een beperkt aantal gevallen actief gemonitord.

Monitoren

Het is een open deur, maar het aantal meldingen hangt sterk samen met de grootte van de gemeenten. Het wordt echter niet alleen hierdoor beïnvloed, het aantal meldingen is ook afhankelijk van het gemak waarmee een MOR kan worden gedaan. Zo is er een gemeente die heeft geconstateerd dat er een verdubbeling in het aantal meldingen plaatsvond nadat het melden door middel van een kaart mogelijk was gemaakt. Daarnaast relateren gemeenten in dit onderzoek een toename vaak aan coronamaatregelen. In sommige gemeenten worden die coronameldingen onder een aparte categorie geschaard, maar bij veel ook niet waardoor de MOR'en in het algemeen stijgen. 'Coronameldingen' betreffen enerzijds overlastmeldingen met betrekking tot de maatregelen en anderzijds meldingen over de leefomgeving, waarbij de veronderstelling is dat nu inwoners meer in en rond huis zijn, zij eerder gebreken in de directe leefomgeving constateren. Ook wordt verondersteld dat de mensen nu meer tijd hebben om een melding te doen. Tot slot is het aantal melding onderhevig aan wijzigingen in beleid of veranderingen in het algemene niveau van de dienstverlening. Zo zijn er gemeenten die verwachten dat er vanwege bezuinigingen meer meldingen zullen plaatsvinden, omdat de bezuinigingen te koste zullen gaan van de kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte.

Voorbeeld: Een nieuw systeem voor Meldingen Openbare Ruimte

In een 100.000+-gemeente werd tot december 2019 het zaaksysteem gebruikt om MOR'en te verwerken. Maar dit systeem voldeed niet meer; voor burgers en ambtenaren was niet klant- en gebruikersvriendelijk genoeg. Er is nu gekozen een apart systeem voor MOR'en naast het Zaaksysteem. Vanwege de flexibiliteit en klantvriendelijkheid viel de keuze op Fixi van leverancier Decos.

Het doen van een melding is nu veel makkelijker voor burgers, die hiervoor onder andere een app kunnen gebruiken. Met een paar klikken op de mobiele telefoon is de melding gedaan. De melder kan een GPS locatie en een foto aan de melding koppelen. Ook kan hij zien of er al een eerdere melding gedaan is, waardoor het aantal dubbele meldingen is afgenomen. Het systeem is nu ruim een jaar operationeel en al meer dan 50% van de meldingen komt via deze app binnen. Dit is niet alleen makkelijk voor de melders, maar ook voor de gemeente is dit een efficiënte manier van melden.

Melders worden via de App op de hoogte gehouden van de status van hun melding. De mate van tevredenheid over de afhandeling van de melding kunnen zij nog niet aangeven. 'Daar wordt nog aan gewerkt. De verwachting is dat deze module binnen zes maanden operationeel is' aldus de proceseigenaar van Fixi. De betrokken ambtenaren zijn erg enthousiast over het systeem. Met een uitgebreid dashboard beschikt het management over meer inzicht in soort en aantal meldingen. Ook de buitendienst is tevreden. Nadat een melding is afgehandeld, hebben zij op hun mobiel in één oogopslag zicht op andere meldingen in de directe omgeving en kunnen zij daar ook mee aan de slag.

Nu het doen van een MOR zo makkelijk is geworden, is het aantal meldingen enorm gestegen. Waren er in 2019 nog ruim 20.000 meldingen, dit jaar gaat het richting de 50.000! 'Er was met een stijging rekening gehouden, maar dit aantal is boven verwachting' aldus het afdelingshoofd. Dit komt mede door een wijziging in het afvalbeleid en de periode met corona maatregelen.

Evalueren en verantwoorden

In de rapportage over MOR bestaan, opnieuw, grote verschillen tussen gemeenten. Voornamelijk in rapportagefrequentie, de partij waaraan gerapporteerd wordt en de acties die aan een rapportage worden gekoppeld. Een aantal gemeenten geeft aan wekelijks te rapporteren. Deze rapportages dienen voornamelijk om de bedrijfsvoering rondom MOR-en te optimaliseren. De rapportages worden vaak ook naar de directie van een specifieke afdeling gestuurd. Een kleiner deel rapporteert aan de gemeenteraad of het college van B&W op periodieke basis, in een bredere rapportage over de dienstverlening of in de P&C cyclus. Incidenteel krijgen gemeenten raadsragen, soms omdat het een kleine gemeente betreft en raadsleden privé kennis hebben genomen van de meldingen.

4. Toekomst

De verificatiegesprekken hebben een interessant kijkje geboden in de ontwikkelingen voor de toekomst. Allereerst werd duidelijk dat veel deelnemende gemeenten bezig zijn hun dienstverlening te optimaliseren, zo ook hun processen rondom meldingen openbare ruimte.

Overgang naar een nieuw systeem is bij uitstek de meest genoemde verandering. Het gaat voornamelijk om systemen die meer data verzamelen en kunnen verwerken. De meeste gemeenten hebben dan ook een wens om in de toekomst meer datagedreven te gaan werken met de aanvullende gegevens die ze vergaren door nieuwe systemen. Zo geven ze bijvoorbeeld aan dat verbanden zien tussen meldingen, of het gebruik van een kaart of inzicht in trends tussen meldingen, hen de mogelijkheid geeft om slimmer onderhoud te doen in de wijk. Ook preventieve communicatie naar bewoners is een onderdeel van datagedreven werken. Daarnaast ondersteunt het de snelheid van processen. In een aantal gemeenten wordt momenteel (AI) toegepast bij het verwerken van de meldingen, met de wens dit meer uit te bouwen.

Daarnaast zijn er initiatieven waar de focus ligt op datadeling met andere partijen in het kader van samenwerking. Zo loopt er een pilot waarbij er gekeken wordt hoe meer eigenaarschap voor de buitenruimte kunnen creëren bij bewoners of wordt gemeentelijke data rondom MOR'en beschikbaar via een open data portal.

Voorbeeld: Innovaties in de 'MijnGemeente app'

Een groep gemeenten van verschillende grootte werkt, samen met hun leverancier, aan optimalisaties aan de 'MijnGemeente app'. Feedback van bewoners wordt als basis gebruikt voor de ontwikkelingen die ze voor ogen hebben. Hierbij staat voorop dat MOR'en in de toekomst in toenemende mate worden gedigitaliseerd. Binnen dat kader vinden een aantal optimalisaties plaats.

Een belangrijke pijler is het creëren van meer gebruiksgemak bij de intake. Onder andere door het inspreken van meldingen, fotoherkenning met AI en waar relevant objectherkenning.. Bij objectherkenning wordt gestreefd naar een directe koppeling met aannemers en een automatische koppeling met alle beheergegevens. Daarnaast is een geoptimaliseerde registratie van werkzaamheden een wens. Na het afhandelen van een melding worden de onderhoudsgegevens bijvoorbeeld automatisch bijgewerkt.

Gemeenten zien bij ontwikkeling van de app ook kansen voor participatie van bewoners bij MOR'en. Door actuele data over meldingen te delen, kunnen inwoners een deel van de meldingen wellicht zelf oplossen of een rol spelen bij het vinden van een oplossing.