Doeltreffendheidsonderzoek Servicenormen gemeente Goirle

1. Inleiding

In de 'Verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid gemeente Goirle' (ex artikel 213a GW), vastgesteld door de raad op 28-10-2003, is bepaald dat het college van B & W verplicht is tot het periodiek verrichten van zelfonderzoek.
Op 2 december 2014 heeft het college besloten dat in het eerste halfjaar van 2015 een onderzoek zal worden ingesteld naar de werking van de servicenormen. Het gaat hierbij om een doeltreffendheidsonderzoek.

2. De opdracht

De opdracht is als volgt geformuleerd:

Het onderzoek dient inzicht te verschaffen in de werking (doeltreffendheid / effectiviteit) van de servicenormen.
In de B&W nota op basis waarvan de opdracht is vastgesteld, is aandacht gevraagd voor de volgende aspecten:

- Welke servicenormen gelden er?
- Worden de gestelde normen gehaald?
- Hoe wordt er op de normen gestuurd?

De centrale onderzoeksvraag is:
Is de organisatie' ín control' als het gaat over de servicenormen? Zijn er maatregelen nodig die tot verbetering kunnen leiden?

De volgende onderzoeksvragen zijn geformuleerd:

1. Welke servicenormen gelden er en zijn die voldoende bekend bij organisatie en burgers /instellingen?
2. Worden de gestelde normeringen gehaald?
3. Wordt op de servicenormen gestuurd?
4. Zijn medewerkers goed op de hoogte van de servicenormen?
5. Wordt over de servicenormen gerapporteerd?
6. Is er sprake van beleid t.a.v. de servicenormen. Is er een koppeling met de uitgangspunten voor dienstverlening?

3. De aanpak van het onderzoek

a. <u>De onderzoeksmethode</u>

Er heeft bronnenonderzoek plaatsgevonden.
Dossiers en rapportages over de servicenormen (voor zover in het archief aanwezig) zijn doorgenomen.
Daarnaast zijn interviews afgenomen met vier personen, die elk vanuit hun eigen functie betrokken zijn bij de werksoort waarop de normeringen van toepassing zijn. Zoals gebruikelijk is bij elk gesprek vooraf de garantie afgegeven van vertrouwelijkheid en anonimiteit, teneinde oprechte antwoorden te kunnen verkrijgen.

b. <u>Doorlooptijd van het onderzoek</u>

Het onderzoek is gehouden in het tweede kwartaal van 2015.

c. De wijze van uitvoering

Het onderzoek is verricht de gemeentecontroller.

4. Het object van het onderzoek

Alvorens in te gaan op de resultaten van het onderzoek is het goed te duiden wat servicenormen nu eigenlijk zijn, welke betekenis er aan wordt gehecht (in algemene zin) en de wijze waarop er mee wordt omgegaan. Veel informatie kan worden ontleend aan de website van het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING). Onderstaande samenvatting is daarvan afkomstig.

Servicenormen zijn beloften over de dienstverlening van de gemeente. Bijvoorbeeld afspraken over de termijnen die gehanteerd worden bij aanvragen of over de wijze waarop een product of dienst wordt geleverd. Zo weten burgers en ondernemers wat ze kunnen verwachten en waarop ze de gemeente kunnen aanspreken.
Servicenormen vormen geen doel op zich. De normen zijn meestal onderdeel van een gemeentelijke visie op dienstverlening. Bijvoorbeeld het investeren op de kwaliteit van dienstverlening, digitalisering of de integratie van dienstverlening.
Wat levert het hanteren van servicenormen op?
Betere dienstverlening: medewerkers worden gemotiveerd naar de servicenorm te presteren.
Kostenefficiëntie: het aantal onnodige contacten en klachten wordt minder.
Kennis: organisaties worden gestimuleerd om te leren van de materiedeskundigheid van klanten.
Waar moeten servicenormen aan voldoen?
Een servicenorm is een weerspiegeling van de wensen van klanten.
Een servicenorm is toetsbaar voor een individuele klant.
Een servicenorm is kort en helder geformuleerd.
Servicenormen worden op een toegankelijke manier gecommuniceerd aan alle (potentiële) gebruikers.
Medewerkers behoren goed op de hoogte te zijn van de servicenormen.

Het is een goed gebruik dat burgers en ondernemers weten wat ze van de dienstverlening van hun gemeente mogen verwachten. Door servicenormen openlijk te publiceren wordt de gemeente aanspreekbaar op een zeker kwaliteitsniveau.
Servicenormen bekend maken is ook een vorm van verwachtingenmanagement. Dat is niet alleen prettig voor burgers, maar voorkomt ook onnodige contacten tussen overheid en gebruiker en leidt tot lagere kosten voor de gemeente.

5. De resultaten van het onderzoek

Gebleken is dat de gemeente Goirle 4 servicenormen kent: voor post, telefonie, meldingen in de openbare ruimte en internet. De onderzoeksbevindingen (resultaten) worden hieronder per servicenorm gepresenteerd, waarbij zowel de bevindingen uit bronnenonderzoek als uit de gestelde onderzoeksvragen aan de orde komen.

5.1. De servicenorm post

Nadat op 17 maart 2009 het college uitgangspunt voor de gemeentelijke dienstverlening heeft vastgesteld, zijn per 7 juli van datzelfde jaar twee servicenormen ingevoerd, waaronder één voor de post.
De servicenorm luidt:
" In 80% van alle poststukken waarin gevraagd wordt om een reactie, volgt uiterlijk binnen 6 weken een antwoord tenzij wettelijk anders is bepaald. De precieze afdoeningstermijn (maximaal 6 weken) én welke

ambtenaar het poststuk behandelt, laten we in alle gevallen binnen 10 werkdagen weten. Indien blijkt dat we de toegezegde afdoeningstermijn niet waar kunnen maken, laten we dit voor het verstrijken van de afdoeningstermijn de afzender (gemotiveerd) weten"

De servicenorm staat vermeld op de website van de gemeente Goirle. De tekst is daar iets anders geformuleerd dan bij het B&W besluit:

- In brieven waarin een reactie wordt gevraagd, volgt uiterlijk binnen 6 weken een antwoord, of het moet zijn dat dit wettelijk anders is bepaald
- Daar waar mogelijk is de termijn korter
- De maximale behandeltermijn en wie de brief behandelt laten we binnen 6 werkdagen weten
- Als we binnen 6 weken geen antwoord kunnen geven, laten we dat voor het verstrijken van deze termijn gemotiveerd aan de afzender weten

De 80% norm, die de organisatie zich zelf oplegt, wordt dus niet aan de burger bekend gemaakt.
Ook is, blijkens de website, de bekendmaking inzake de afdoeningstermijn verkort van 10 dagen naar 6 dagen.
De invoering van deze servicenorm is op 21 augustus 2009 aan alle medewerkers schriftelijk bekend gemaakt.

De teamleider Documentbeheer van de afdeling Ondersteuning rapporteert elk kwartaal over het verloop van de servicenormen. Deze rapportages wordt vervolgens in het MT besproken. Een totaalrapportage is als bijlage bij dit verslag gevoegd.
Uit de rapportages blijkt dat de 80% norm m.b.t. de afdoeningstermijn binnen 6 weken na een schoorvoetend begin in 2009 en een duidelijke verbetering in 2010 voor het eerst in 2011 werd gehaald. Nadien is de servicenorm elk kwartaal gehaald, met een beperkte terugval in 2014.
Ook wordt een uitsplitsing gemaakt per afdeling. Daaruit blijkt dat de afdeling Realisatie en Beheer de afdeling is die het meest moeite heeft om aan de norm te voldoen. Daarbij kan worden aangetekend dat deze afdeling ook de meeste poststukken ontvangt.
Voorts blijkt uit de rapportages dat de norm m.b.t. de ontvangstbevestigingen (100% binnen 6 werkdagen verzonden) steeds net wel of net niet wordt gehaald (scores tussen 97 en 100%).

5.2. De servicenorm telefonie

Gelijktijdig met de servicenorm post is ook de servicenorm telefonie ingevoerd en bekend gemaakt.
De servicenorm luidt:

- Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 08.30 uur tot 17.00 uur en op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur
- Wij staan u vriendelijk, deskundig en volledig te woord
- Wij proberen u zo correct en snel mogelijk te helpen
- Als wij u niet kunnen helpen, verwijzen wij u door naar de juiste instantie
- Kunnen wij niet direct een antwoord geven, dan maken wij een terugbelafspraak en u wordt binnen de afgesproken tijd teruggebeld

De invoering van de norm is op 21 augustus 2009 bekend gemaakt aan het personeel en staat op de website aangegeven.
Aan de invoering van deze servicenorm is een meting m.b.t de stand van zaken van de telefonische bereikbaarheid door het bureau Telan vooraf gegaan. Deze meting dateert uit 2009.
Na de invoering is alleen in 2010 nog een keer gemonitord, te weten in 2010, eveneens door Telan.
Of thans aan de gestelde normeringen wordt voldaan kan niet worden vastgesteld.
Bij de begroting 2011 zijn geen middelen (destijds € 5.500,00) voor onderzoek vrijgemaakt. Nadien is hier op niet meer terug gekomen.

Desgevraagd is vanuit de organisatie aangegeven dat nader onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid ook steeds wordt uitgesteld in afwachting van de vervanging van de telefooncentrale in combinatie met de invoering van mobiele telefonie.
Het onderwerp servicenorm telefonie staat niet (periodiek) op de MT agenda.

5.3 De servicenorm meldingen t.a.v. de openbare ruimte

Bij collegebesluit van 11 oktober 2011 zijn twee nieuwe servicenormen, voor de website en voor meldingen t.a.v. de openbare ruimte vastgesteld, met als ingangsdatum 1 november 2011.
De servicenorm meldingen t.a.v. de openbare ruimte luidt:

- Een melding wordt direct in behandeling genomen
- Binnen twee dagen melden wij terug wat er met uw melding gebeurt
- In geval van gevaar, kans op schades en letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen.

De servicenorm staat niet op de gemeentelijke website vermeld.

In april 2012 is een onderzoek ex art. 213aGW naar de meldingen inzake de openbare ruimte uitgevoerd. De voornaamste aanbevelingen in het kader van dit onderzoek waren:

1. Ontwikkel een procedure waarbij de geldende servicenorm wordt getoetst. Met name de controle op het verplichte terugmelden op de melding binnen twee werkdagen moet worden geborgd, opdat de werking van de servicenorm kan worden gemonitord.
2. Ga na of het Melddesk systeem managementinformatie genereert die kan leiden tot verbetering van het beheer van de openbare ruimte en / of afname van het aantal meldingen. Onderzoek daarbij de oorzaak van met name stijgingen van het aantal meldingen in een bepaalde periode. Bespreek de managementinformatie periodiek (eens per kwartaal) met de verantwoordelijke portefeuillehouder.
3. Ontwikkel een methodiek ter voorkoming van de mogelijkheid dat meerdere meldingen over hetzelfde voorval worden geregistreerd.
4. Volg de initiatieven die er binnen nieuwe media genomen worden op het gebied van het beheer van de openbare ruimte en ga na of toepasbaarheid daarvan in Goirle (op termijn) wenselijk is. Voorbeelden daarvan zijn: ''buiten beter'' en "verbeterjebuurt.nl"

In januari 2014 is door een stagiaire, in opdracht van de gemeentecontroller, nagegaan welke acties er zijn ondernomen om uitvoering te geven aan de gedane aanbevelingen bij de 213aGW onderzoeken. Voor wat betreft het onderzoek naar de meldingen in de openbare ruimte is toen het volgende vastgesteld:

" Na afloop van het onderzoek is nagegaan of het systeem melddesk managementinformatie gegenereerd die kan leiden tot verbeteringen van het beheer van de openbare ruimte en/of afname van het aantal meldingen. De meldingen dragen indirect bij aan verbetering van de kwaliteit van de openbare ruimte doordat de aannemer gewezen wordt op zijn verantwoordelijkheden en gecorrigeerd wordt. Zo leert de aannemer (en de organisatie) steeds wat bij. Het maken van analyses gericht op thema of geografisch gebied is mogelijk maar met deze versie nog lastig. Een nieuw aan te schaffen versie biedt hierin betere mogelijkheden. De wethouder wordt niet standaard elk kwartaal geïnformeerd.
Er is een methodiek ontwikkeld ter voorkoming van de mogelijkheid van registratie van meerdere meldingen over het zelfde voorval. De nieuwe versie van de huidige software geeft de mogelijkheid om een digitaal meldformulier te maken op de website met een Google kaartje. Aan de hand van de kaart met daarop gemarkeerde meldingen van derden kan een burger zien of de melding al eerder is gedaan en dus worden dubbele meldingen mogelijk worden voorkomen. Meldingen komen ook via andere kanalen binnen, dus kunnen alsnog dubbel binnen komen.
Initiatieven die er binnen de nieuwe media worden genomen op het gebied van beheer van openbare ruimte worden door de gemeente gevolgd. Meldingen worden overgenomen in het systeem Melddesk en als normale

melding afgehandeld. De gemeente Goirle heeft geen contracten met andere partijen vanwege de hoge kosten die dit met zich mee brengt. Melddesk geeft de mogelijkheid om zelf met een eigen applicatie te gaan werken voor bewonersmeldingen. Dit vergt slechts een kleine eenmalige investering maar deze is nog niet door de gemeente Goirle gedaan.

In het kader van dit onderzoek is vastgesteld dat hetgeen hiervoor is weergegeven nog onverkort van kracht is.

5.4. De servicenorm internet

De servicenorm is vastgesteld bij collegebesluit van 11 oktober 2011 en ingevoerd per 1 november 2011
De servicenorm luidt:

- De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk
- De indieningsvereisten voor vergunningen staan op onze website
- Wij zorgen er voor dat onze website toegankelijk is
- U krijgt de gelegenheid aan te geven wanneer u niet kunt vinden wat u zocht, Wij proberen u dan alsnog naar tevredenheid van informatie te voorzien,

De servicenorm staat niet op de gemeentelijke website vermeld.
Het onderwerp staat niet (periodiek) op de MT agenda.
De afgelopen jaren is organisatiebreed geïnvesteerd in het schrijven van klantklare taal, hetgeen ook het geval is voor de teksten op de website. Gestuurd wordt op het beschikbaar zijn (en krijgen) van correcte informatie, waarbij zeer recentelijk in het MT aan de orde is geweest de planvorming om te komen tot een zogeheten top 10 taken website, met veel minder lange maar wel betere teksten en productomschrijvingen.
De indieningsvereisten voor vergunningen staan op de website vermeld.
Voor wat betreft de toegankelijkheid moet worden opgemerkt dat niet meer wordt voldaan aan alle webrichtlijnen. Een toegankelijke website kan door iedereen gebruikt worden. Ook door mensen die niet (goed) kunnen zien of horen, moeite hebben met ingewikkelde teksten of geen muis kunnen gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan (kleuren-)blinden, doven, mensen met dyslexie en mensen die de Nederlandse taal minder goed machtig zijn. Een toegankelijke website kan bovendien ook door zoekmachines goed 'gelezen' worden, en wordt dus beter gevonden.
De mogelijkheid tot het aangeven van problemen is er via de reguliere contactkanalen geregeld.

6. Conclusies

6.1 Twee van de vier servicenormen worden niet als zodanig op de gemeentelijke website benoemd.
6.2. Alleen de servicenorm post komt periodiek op de agenda van het MT. Aan de gestelde normering wordt voldaan.
6.3. Of de gestelde normeringen bij de servicenormen telefonie, meldingen openbare ruimte en internet worden gehaald is niet meetbaar.
6.4. Medewerkers zijn doorgaans wel op de hoogte van het bestaan van de servicenormen, maar er wordt niet expliciet over gecommuniceerd of op gestuurd.
6.5. De servicenormen zijn geen nadrukkelijk onderdeel van een gemeentelijke visie op de dienstverlening.

7. Aanbevelingen:

7.1. Maak servicenormen tot een nadrukkelijk onderdeel van de visie op de (nieuwe) gemeentelijke dienstverlening. Het zijn dan geen losse doelen maar middelen om een kwaliteitsverbetering tot stand te brengen.
7.2. Zorg voor een goede communicatie naar inwoners én medewerkers. Pas de website daartoe aan.

7.3. Gebruik het moment van invoering van mobile telefonie en een nieuw telefooncentrale voor het herijken van de servicenorm telefonie.
7.4. Benut het in te voeren zaaksysteem om een betere controle op de naleving van de servicenormen mogelijk te maken en bespreek de resultaten periodiek in het MT als onderdeel van het proces Nieuwe Dienstverlening.

Simon de Knegt, gemeentecontroller
Juni 2015