

Beloofd is beloofd

*Onderzoek van de rekenkamercommissie
Weststellingwerf naar de afhandeling van
toezeggingen aan burger en bedrijven*

Maart 2016

Colofon

Samenstelling rekenkamercommissie Weststellingwerf	
Voorzitter	Tiny Ruiten
Externe leden	Barbara IJsselmuiden Arjan Erkens
Interne leden	Teun Stoker Mariska Ridders
Secretaris	Jellie Rijpma

Email: rekenkamercommissie@weststellingwerf.nl

Website: www.weststellingwerf.nl

Voorwoord

Voor u ligt het eerste onderzoeksrapport van de rekenkamercommissie Weststellingwerf in de vernieuwde samenstelling. Het betreft een onderzoek naar "toezeggingen aan burgers en bedrijven" door de gemeente Weststellingwerf. Het onderzoeksrapport bestaat uit een bestuurlijke nota (deel 1) en een nota van bevindingen (deel 2). De bestuurlijke nota bevat de aanleiding voor dit onderzoek, een beschrijving van het onderzoeksproces, de conclusies en de aanbevelingen. Tot slot treft u hierin de reactie van het college van B&W op ons onderzoek aan en het nawoord van de rekenkamercommissie. De bestuurlijke nota is zelfstandig leesbaar voor degene die weinig tijd ter beschikking heeft en snel inzicht wil hebben in de conclusies en de aanbevelingen. In deel 2, de nota van bevindingen, zijn de volledige onderzoeksaanpak, de feiten en de bevindingen weergegeven die de basis vormen voor de conclusies en de aanbevelingen.

Naar het oordeel van de rekenkamercommissie ligt er een degelijk onderzoeksrapport voor met aanbevelingen die de dienstverlening door de gemeente aan burgers en bedrijven in Weststellingwerf kunnen verbeteren.

Tot slot bedanken wij alle betrokkenen bij de uitvoering van het onderzoek om hun constructieve bijdragen dat alleen maar tot stand kon komen door de medewerking van allen.

Tiny Ruiter, voorzitter rekenkamercommissie Weststellingwerf

Inhoudsopgave

Deel 1: Bestuurlijke nota	3
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	4
1.2 Focus van het onderzoek	4
1.3 Doel- en vraagstelling	5
1.4 Normen in dit onderzoek	5
1.5 Onderzoeksproces	5
3 Conclusies	7
4 Aanbevelingen	8
5 Bestuurlijke reactie	9
6. Nawoord	11
Deel 2: Nota van bevindingen	12
1 Onderzoeksvragen, afbakening en normenkader	13
2 Aanpak van het onderzoek	15
3 Feitenrelaas en analyse	16
4.1 Visie, ambities en beleid	16
4.2 Uitvoeringsbeleid	16
4.3 De uitvoering	17
4.4 Verantwoording	20
4.5 Klanttevredenheid.....	21
4.6 Betrokkenheid raad	23
4 Bevindingen en beantwoording onderzoeksvragen	24
5.1 Toetsing aan het normenkader	24
5.2 Beantwoording onderzoeksvragen	25
5. Bijlage	27

Deel 1
Bestuurlijke nota

1 Inleiding

De bestuurlijke nota gaat allereerst in op de aanleiding voor het onderzoek, de focus van het onderzoek, de doel- en vraagstelling, de normen en de onderzoeksmethoden. Vervolgens worden de conclusies en aanbevelingen weergegeven. Tot slot treft u de bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders en het nawoord van de rekenkamercommissie aan.

De rekenkamercommissie heeft onderzocht in hoeverre beleid en uitvoering in de gemeente Weststellingwerf zijn ingericht zodat toezeggingen aan burgers en bedrijven kunnen worden nagekomen. Het onderzoek dient aanbevelingen opleveren waarmee de afhandeling van toezeggingen aan burgers en bedrijven door de gemeente kan worden verbeterd.

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

De rekenkamercommissie heeft voor haar onderzoek gekozen voor het onderwerp ‘toezeggingen aan burgers en bedrijven’. Het onderwerp is maatschappelijk relevant vanwege de vele contacten die de gemeente heeft met burgers en bedrijven. In de tweede plaats heeft het onderwerp een plek gekregen in het coalitieakkoord 2014-2018 (door de raad vastgesteld op 23 april 2014). In dit akkoord neemt het college zich voor om te stimuleren dat er tijdig op vragen en aanvragen van burgers wordt gereageerd. Tot slot heeft de rekenkamercommissie het ‘lerend perspectief’ van de conclusies en aanbevelingen in ogenschouw genomen. Dit betekent dat de resultaten van het onderzoek kunnen bijdragen aan het verder verbeteren van de effectiviteit van het gemeentelijk beleid.

Het onderwerp moet voorts gezien worden tegen de achtergrond van de ambities van de gemeente Weststellingwerf om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te optimaliseren. Ook landelijke ontwikkelingen op dit gebied, denk bijvoorbeeld aan verdergaande digitalisering, zijn daarbij van belang.

De directe aanleiding voor de rekenkamercommissie om onderzoek te doen naar de afhandeling van toezeggingen aan burgers en bedrijven wordt gevormd door signalen over het tekortschieten van de gemeente in de afhandeling van dergelijke toezeggingen: geen antwoord, te laat of niet adequaat.

1.2 Focus van het onderzoek

Het onderzoek richt zich primair op de afhandeling van toezeggingen aan burgers en bedrijven door de gemeente: een burger of bedrijf stelt bijvoorbeeld een vraag per telefoon, brief of mail die niet direct kan worden afgehandeld. De gemeente zegt in die situatie toe dat op een later moment contact zal worden opgenomen. De rekenkamercommissie heeft in haar onderzoek de focus gelegd op het beleid van de gemeente, én op hoe het in de praktijk wordt uitgevoerd. Daarbij heeft de rekenkamercommissie zich een oordeel gevormd over het risico dat ‘toezeggingen’ tussen wal en schip raken, met andere woorden: of de organisatie voldoende waarborgen heeft ingebouwd in haar werkprocessen om te zorgen dat toezeggingen kunnen worden nagekomen.

Het onderzoek gaat dus vooral over het proces en niet over de inhoud van de afhandeling. De rekenkamercommissie heeft niet gekeken naar de kwaliteit van de afhandeling van toezeggingen.

1.3 Doel- en vraagstelling

De doelstelling van dit onderzoek is als volgt:

Inzicht verkrijgen of de aanname correct is dat de gemeente Weststellingwerf tekortschiet bij het nakomen van toezeggingen aan burgers en bedrijven en of de klant tevreden is over de wijze waarop het nakomen van toezeggingen geschiedt.

Met dit onderzoek wil de rekenkamercommissie aanbevelingen doen om het proces van afhandeling van toezeggingen door de gemeente in de toekomst te verbeteren.

Hierbij zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

De centrale vraag in dit onderzoek luidt:

Heeft de gemeente beleid vastgesteld met betrekking tot de afhandeling van toezeggingen, is de uitvoering in lijn met dit beleid en is de klant tevreden over de wijze waarop het nakomen van toezeggingen geschiedt?

1.4 Normen in dit onderzoek

Om tot de juiste oordeelsvorming te komen is het noodzakelijk de bevindingen te toetsen en af te meten. Hiervoor heeft de rekenkamercommissie het volgende normenkader gehanteerd:

1. De gemeente heeft beleid vastgesteld over het nakomen van toezeggingen.
2. Dit beleid is vastgesteld door de raad.
3. Aan het beleid zijn kwaliteitseisen en termijnen verbonden en deze zijn aantoonbaar in de organisatie geborgd.
4. Het college rapporteert aan de raad over de uitvoering van dit beleid en de bereikte resultaten.
5. De gemeente heeft een procedure vastgesteld met betrekking tot het nakomen van toezeggingen aan burgers en bedrijven en deze wordt door de medewerkers aantoonbaar nageleefd.
6. Het management heeft zicht op gedane toezeggingen, afhandeltermijnen, wijze van afhandeling.
7. De overgang van het KCC naar de Backoffice en vice versa wordt adequaat door ICT ondersteund
8. De gemeente voert regelmatig klanttevredenheidsonderzoek uit, het nakomen van gedane toezeggingen maakt deel uit van dit onderzoek.
9. De resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken worden gebruikt om, indien nodig, de afhandeling van toezeggingen te verbeteren.

1.5 Onderzoeksproces

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een desk study van gemeentelijke en landelijke documenten. Daarnaast zijn interviews gehouden met betrokkenen van de gemeentelijke organisatie. De nota van bevindingen is conform het onderzoeksprotocol van de rekenkamercommissie voorgelegd aan de ambtelijke organisatie van de gemeente Weststellingwerf om na te gaan of deze feiten in het licht van de onderzoeksdoelstelling en -vraagstelling, juist en

volledig zijn. Op- of aanmerkingen als gevolg van dit ambtelijk hoor- en wederhoor zijn, na zorgvuldige afweging door de rekenkamercommissie, aangepast in de bevindingen. De wijze waarop de rekenkamercommissie dit gedaan heeft is middels een memorie van antwoord teruggekoppeld aan de gemeentelijke organisatie. Vervolgens is een bestuurlijke nota geschreven, welke samen met de nota van bevindingen voor een reactie is voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders (het zogenaamde bestuurlijk hoor- en wederhoor). De reactie van het college en het nawoord van de rekenkamercommissie zijn toegevoegd aan de bestuurlijke nota.

Het onderzoek is uitgevoerd door Barbara IJsselmuiden, lid van de rekenkamercommissie.

3 Conclusies

De gemeente Weststellingwerf kent sinds 2011 een kwaliteitshandvest. Alle afspraken die nodig zijn voor een correcte afhandeling van toezeggingen zijn in dit kwaliteitshandvest vastgelegd. De rekenkamercommissie is van oordeel dat dit kwaliteitshandvest een goede basis is voor een adequate publieke dienstverlening in relatie tot de ambities van de gemeente.

De bevindingen van de rekenkamercommissie hebben geleid tot de volgende conclusies:

1. De rekenkamercommissie kan niet aantonen of de gemeente tekort schiet in het nakomen van toezeggingen aan burgers en bedrijven omdat gegevens hierover ontbreken; registratie van mondelinge afspraken, de bewaking ervan en sturing hierop vinden immers niet plaats. Een logisch gevolg is daarmee dat de rekenkamercommissie ook niet kan aantonen dat het nakomen van toezeggingen wel altijd én tijdig gebeurt.
2. Het feit dat er weinig klachten zijn, zoals het college stelt, betekent niet dat de gemeente toezeggingen aan burgers en bedrijven adequaat én tijdig afhandelt. In klanttevredenheidsonderzoeken worden geen vragen meegenomen over het nakomen van toezeggingen worden meegenomen waardoor informatie die nuttig kan zijn voor het verbeteren van de dienstverlening, wordt gemist. Het is dan ook niet bekend of burgers en bedrijven tevreden zijn.
3. het Kwaliteitshandvest bevat weliswaar alle elementen om er voor te zorgen dat toezeggingen kunnen worden nagekomen, maar er is onvoldoende aandacht besteed aan de doorwerking en borging in de organisatie. Zo zijn de termijnen uit het Kwaliteitshandvest niet vertaald naar werkprocessen en wordt er binnen de organisatie verschillend mee omgegaan. Afspraken over afdoeningstermijnen uit het Kwaliteitshandvest werken nu onvoldoende omdat het nakomen van toezeggingen niet wordt bewaakt en teruggekoppeld.
4. De raad kan de ambities van het college over de dienstverlening zoals verwoord in het Collegeprogramma 2014-2018 en in de Programmabegrotingen 2015 en 2016 onvoldoende controleren omdat de informatie aan de raad over de uitvoering ervan zeer beperkt is.

4 Aanbevelingen

De conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen aan de gemeenteraad:

1. Geef het college de opdracht om:
 - a. in klanttevredenheidsonderzoeken het nakomen van toezeggingen een duidelijk onderdeel van het onderzoek te laten zijn
 - b. de raad te informeren welke concrete afwegingen zijn gemaakt om de uitvoering van het Kwaliteitshandvest niet te vertalen naar werkprocessen en registratie en monitoring van mondelinge afspraken met burgers en bedrijven na te laten. Laat de raad daarbij duidelijk de voor- en nadelen zien ten behoeve van zijn kaderstellende en controlerende rol.
2. Verzoek het college om periodiek geïnformeerd te worden over de behaalde resultaten van de beleidsvoornemens zoals geformuleerd in de Programmabegrotingen.
De raad kan hiermee invulling geven aan haar controlerende rol ten aanzien van de publieke dienstverlening waaronder het nakomen van toezeggingen aan burgers en bedrijven. De rekenkamercommissie benadrukt dat het nakomen van toezeggingen een essentieel onderdeel is van de publieke dienstverlening.
3. Verzoek het college om over een jaar aan de raad te rapporteren over de uitvoering van de aanbevelingen van de rekenkamercommissie

5 Bestuurlijke reactie

Rekenkamercommissie Weststellingwerf
p/a J. Rijpma, secretariaat rekenkamercommissie

Wolvega, 28 april 2016

Referentienummer: 2016-055913/u/Staf

Behandeld door: dhr. M. Hoekstra, 0561 691 319

Onderwerp: bestuurlijke reactie n.a.v. nakomen toezeggingen aan burgers en bedrijven

Geachte commissie,

Met deze brief ontvangt u onze bestuurlijke reactie op uw concept rapport Beloofd is Beloofd.

In lijn met het ambtelijk hoor en wederhoor kunnen wij uw bevindingen en conclusies niet rijmen met het onderzoeksmateriaal dat u is aangeboden en de interviews die u hebt gehouden.

Uw conclusie verwoord onder 1 in uw rapportage beschouwen wij als een “open deur”.

Met betrekking tot uw conclusie verwoord onder 2, wijzen wij er op dat onze gemeente regelmatig meedoet aan landelijke benchmarks over klanttevredenheid. Dat daarin niet de (vervolg) vragen zijn opgenomen, zoals u die nu concreet formuleert, is een landelijk gegeven dat kennelijk niet van belang is geacht. Evenwel hebben wij u de stukken aangereikt van het eigen onderzoek in 2012 naar klanttevredenheid aan de balie. Iedere bezoeker is na afloop van het klantcontact expliciet gevraagd naar de mate van tevredenheid. En... onze score was dat de bezoekers in ruime mate tevreden waren.

Uw conclusie verwoord onder 3 met betrekking tot het Kwaliteitshandvest delen wij niet. Integendeel. Het normenkader van het Kwaliteitshandvest is wel degelijk en waar nodig vertaald in werkprocessen. Bijvoorbeeld zoals die gelden voor vergunningaanvragen, voor aanvragen in het sociaal domein en met betrekking tot brieven.

Sommige normtermijnen, zoals die staan benoemd in het Kwaliteitshandvest, hebben wij vertaald naar “strengere” normen voor afhandeling. Wij wijzen op bijvoorbeeld klachten/ meldingen in de openbare ruimte. Die worden veelal per omgaande verholpen en wordt niet de algemene norm van zes weken gehanteerd. Ook voor het kanaal telefonie geldt, dat met de mogelijkheden van de vernieuwde techniek en telefooncentrale, dat wij meer registreren en monitoren dan de normen van het Kwaliteitshandvest. Uitvoerig bent u daarover geïnformeerd en hebt u de stukken gekregen.

Vanuit het kader van het Kwaliteitshandvest wordt gewerkt met maatwerk-afspraken en die zijn bekend in de organisatie en worden zo toegepast. Dat maakt ook dat er verschillend mee wordt omgegaan in de organisatie. Wij zien dat, in tegenstelling tot uw conclusie, juist als positief.

6. Nawoord

De rekenkamercommissie heeft kennis genomen van de reactie van het college op de conclusies en aanbevelingen van ons onderzoeksrapport “Beloofd is beloofd”.

Het onderzoek richtte zich primair op de afhandeling van toezeggingen aan burgers en bedrijven door de gemeente: een burger of een bedrijf stelt een vraag per telefoon, brief of mail die niet direct kan worden afgehandeld. Toegezegd wordt dat op een later moment contact zal worden opgenomen.

Alle informatie die wij ontvingen van de ambtelijke organisatie en het college is beoordeeld op de relevantie voor ons onderzoek en hebben na het ambtelijk wederhoor geleid tot onze conclusies en aanbevelingen.

Ten aanzien van de aanbevelingen:

1a.

Het college vindt het van onvoldoende belang om in klanttevredenheidsonderzoeken het nakomen van toezeggingen hierin mee te nemen. Wij zijn benieuwd hoe de raad daar tegenaan kijkt.

1b.

De rekenkamercommissie is verheugd dat het college deze aanbeveling in haar bestuurlijke reactie al heeft uitgevoerd, namelijk beargumenteren welke afwegingen het college maakt.

2.

De rekenkamercommissie ziet die spanning niet zoals het college dat stelt in haar reactie op conclusie 4. In het dualistisch stelsel is de raad belast met kaderstelling en controle van het gemeentelijk beleid. Bij de uitvoering van het beleid is het voor de gemeenteraad niet zozeer van belang hoe het college dat doet, maar wel of met het beleid het gestelde doel wordt behaald binnen het vastgestelde budget. Vanuit dat kader is het niet meer dan logisch dat het college de raad informeert over de behaalde resultaten van de beleidsvoornemens zoals geformuleerd in de Programmabegrotingen.

De rekenkamercommissie adviseert de raad om de aanbevelingen 1a, 2 en 3 middels besluitvorming over te nemen.

Deel 2
Nota van bevindingen

1 Onderzoeksvragen, afbakening en normenkader

De rekenkamercommissie heeft onderzocht in hoeverre beleid en uitvoering in de gemeente Weststellingwerf zijn ingericht zodat toezeggingen aan burgers en bedrijven kunnen worden nagekomen aan de hand van de volgende onderzoeksvragen:

1. Heeft de gemeente beleid vastgesteld met betrekking tot de afhandeling van toezeggingen?
2. Is de uitvoering in lijn met dit beleid?
3. Is de klant tevreden over de wijze waarop het nakomen van toezeggingen geschiedt?

Het onderzoek beperkt zich tot het *proces* van de afhandeling van toezeggingen aan burgers en bedrijven door de gemeente. Het onderzoek richt zich op beleid en uitvoering en probeert het risico, dat toezeggingen tussen wal en schip raken, in kaart te brengen. Het onderzoek gaat niet over de inhoud van afhandeling, bijvoorbeeld hoe een klacht of een melding in kwalitatieve zin is afgehandeld of opgelost.

Het gaat wél over bijvoorbeeld de volgende situatie: een burger of een bedrijf stelt een vraag, doet een melding, dient een klacht in, enz., krijgt te horen "er wordt contact met u opgenomen"; het nakomen van toezeggingen op dit niveau zijn onderwerp voor dit onderzoek.

De onderzoeksperiode loopt van 1 januari 2014 tot 1 februari 2016.

Het onderzoek richt zich op het vinden van de feitelijke antwoorden op de drie onderzoeksvragen. Hiervoor zijn een aantal deelvragen geformuleerd:

1. Heeft de gemeente beleid vastgesteld op het gebied van toezeggingen aan burgers en bedrijven?
2. Is dit beleid vastgesteld door de raad?
3. Zijn aan dit beleid kwaliteitseisen en termijnen verbonden?
4. Wordt over de resultaten van de beleidsdoelstellingen gerapporteerd aan de raad?
5. Is er een procedure vastgesteld voor het nakomen van toezeggingen en wordt deze nageleefd?
6. Hoe houdt de gemeente zicht op een tijdige en correcte nakoming van toezeggingen, bijvoorbeeld door registratie in een klantvolgsysteem?
7. Op welke manier is de overgang van het KCC naar de Backoffice geregeld?
8. Heeft de gemeente inzicht in de tevredenheid onder inwoners en bedrijven ten aanzien van het nakomen van toezeggingen, voert zij hiertoe klanttevredenheidsonderzoeken uit?
9. Is de klanttevredenheid conform de vastgestelde kwaliteitseisen?

Om uiteindelijk tot conclusies en aanbevelingen te kunnen komen is het nodig een zekere referentie te kennen. De feiten meten we af aan deze referentie. De rekenkamercommissie heeft daartoe het volgende normenkader vastgesteld:

1. De gemeente heeft beleid vastgesteld over het nakomen van toezeggingen aan burgers en bedrijven.
2. Dit beleid is vastgesteld door de raad.
3. Aan het beleid zijn kwaliteitseisen en termijnen verbonden en deze zijn aantoonbaar in de organisatie geborgd.
4. Het college rapporteert aan de raad over de uitvoering van dit beleid en de bereikte resultaten.
5. De gemeente heeft een procedure vastgesteld met betrekking tot het nakomen van toezeggingen aan burgers en bedrijven en deze wordt door de medewerkers aantoonbaar nageleefd.
6. Het management heeft zicht op gedane toezeggingen, afhandeltermijnen, wijze van afhandeling.
7. De overgang van het KCC naar de Backoffice en vice versa wordt adequaat door ICT ondersteund.
8. De gemeente voert regelmatig klanttevredenheidsonderzoek uit, het nakomen van gedane toezeggingen maakt deel uit van dit onderzoek.
9. De resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken worden gebruikt om, indien nodig, de afhandeling van toezeggingen te verbeteren.

2 Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek is als volgt opgezet:

- Samenstellen onderzoeksteam;
- Startbijeenkomst;
- Dossierstudie;
- Interviews;
- Schrijven nota van bevindingen;
- Ambtelijk wederhoor

Samenstelling onderzoeksteam

Het onderzoek is uitgevoerd door Barbara IJsselmuiden, extern lid van de rekenkamercommissie. De secretaris van de rekenkamercommissie, Jellie Rijpma, heeft gezorgd voor het opvragen van de documenten, het maken van afspraken, de verslaglegging tijdens de interviews en redactionele ondersteuning. De interne leden, Teun Stoker en Mariska Ridders, hebben deelgenomen aan de interviews.

Startbijeenkomst

Het onderzoek is gestart met een bijeenkomst van de voorzitter van de rekenkamercommissie, de onderzoeker, de interne leden en de secretaris van de rekenkamercommissie, de gemeentesecretaris en de adjunct-gemeentesecretaris. Tijdens deze startbijeenkomst zijn het onderwerp en de onderzoeksopzet toegelicht en zijn afspraken gemaakt over beschikbaar te stellen dossiers, te interviewen medewerkers, contactpersoon binnen de organisatie en planning.

Dossierstudie

Voor een overzicht van alle bestudeerde documenten wordt verwezen naar de bijlage.

Interviews

Op basis van de inhoud van de dossiers zijn de eerste feiten geïnventariseerd. Vervolgens is met behulp van interviews nagegaan of de uitvoering in lijn is met hetgeen op papier staat. Voor een overzicht van alle functionarissen waar het onderzoeksteam mee heeft gesproken, wordt verwezen naar de bijlage.

Schrijven Nota van bevindingen

Op basis van dossiers en interviews worden de feiten beschreven in de Nota van bevindingen. Allereerst worden de ambities van de gemeente met betrekking tot de dienstverlening weergegeven en hoe deze zijn vertaald naar uitvoeringsbeleid. Aan de hand van de interviews is de uitvoering beschreven en de manier waarop hier verantwoording over wordt afgelegd. Ook is geïnventariseerd wat bekend is over de klanttevredenheid en op welke wijze de gemeenteraad wordt geïnformeerd.

In het laatste hoofdstuk zijn de bevindingen geformuleerd nadat de feiten zijn getoetst aan het normenkader. Tot slot worden de onderzoeksvragen beantwoord.

3 Feitenrelaas en analyse

4.1 Visie, ambities en beleid

In het **Coalitieakkoord 2014 - 2018**, vastgesteld in de raad op 23 april 2014, is de volgende visie met betrekking tot de publieke dienstverlening opgenomen:

“Het Publiekscentrum dient de baliecontacten op de juiste wijze en met voldoende personeel op te kunnen pakken. *Brieven worden op tijd en gemotiveerd beantwoord.....stimuleren dat er tijdig op vragen en aanvragen van burgers wordt gereageerd en/of beslist*”.

In het **Collegeprogramma 2014 - 2018**, waar de raad mee heeft ingestemd op 3 november 2014, is de volgende ambitie opgenomen:

“De ontwikkeling gericht op dienstverlening gaat door. Dit komt tot uitdrukking in centrale sturing op de vijf kanalen: brief, mail, telefoon, webwinkel en balie..... Het College vindt het belangrijk dat correspondentie met inwoners tijdig en gemotiveerd wordt behandeld. Wij monitoren dit proces.”

De beleidsvoornemens met betrekking tot de publieke dienstverlening zijn terug te vinden in Programma 0 van de programmabegrotingen:

Programmabegroting 2015 - 2018:

“Onze gemeente heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan het moderniseren van haar dienstverlening en gaat daarmee de komende jaren door..... Het streven is de burgercontacten zoveel mogelijk in één keer te kunnen afdoen en *zorgen dat hij weet waar hij aan toe is.*”

Programmabegroting 2016 - 2018:

“Ook in 2016 is de aandacht gericht op doorontwikkeling van vier verschillende informatiekkanalen in ons publiekscentrum en KCC:

1. Balie
2. Digitaal loket
3. Mail en post
4. Telefonie

Er zal een objectieve resultaatmeting plaatsvinden op de kanalen balie en telefonie. Aan de hand van de managementrapportage en een benchmark, zal gekeken worden of de kwaliteit, die het College als doel nastreeft, wordt gehaald.”

4.2 Uitvoeringsbeleid

Een deel van de beleidsvoornemens met betrekking tot de publieke dienstverlening zijn vertaald naar het in 2011 door het College vastgestelde **Kwaliteitshandvest**. Daarna is het handvest regelmatig geactualiseerd, voor het laatst in 2015. Het Kwaliteitshandvest is de basis voor de hele organisatie.

Inhoud Kwaliteitshandvest 2015

De termijnen zijn vastgelegd waarbinnen een toezegging die per telefoon of e-mail is gedaan moet zijn nagekomen.

Voor een telefonische toezegging is in het handvest het volgende afgesproken:
“wanneer niet direct kan worden doorverbonden, wordt de eerstvolgende werkdag teruggebeld.

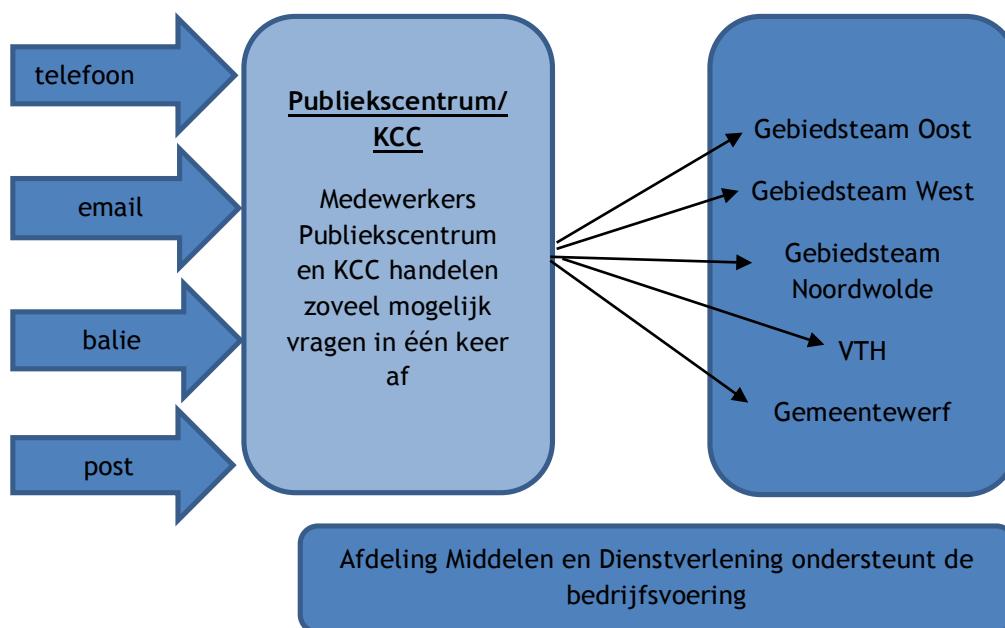
Vervolgens zijn er twee mogelijkheden:

1. de informatie wordt direct verstrekt.
2. de vraag wordt later beantwoord. Hier wordt dan direct een afspraak over gemaakt.

Een email wordt binnen vijf werkdagen beantwoord. Als dit niet mogelijk is wordt in een ontvangstbevestiging vermeld wanneer en door wie de beantwoording wél kan plaatsvinden.”

4.3 De uitvoering

De gemeente werkt sinds 2010 met Publiekscentrum en KCC (de “frontoffice”) en Gebiedsteams, VTH en de Gemeentewerf (de “backoffice”). De afdeling Middelen en Dienstverlening zorgt voor de interne ondersteuning.



Voor het nakomen van toezeggingen aan burgers en bedrijven is met name het KCC belangrijk. Wanneer een binnenkomende vraag van een burger of bedrijf niet door de medewerker van het KCC kan worden beantwoord krijgt de klant te maken met de Gebiedsteams van de afdeling Samenleving en met de Gemeentewerf. Ook zullen er vragen binnenkomen voor het team VTH (Vergunningen, Toezicht en Handhaving). Het gehele proces wordt door een ICT-systeem ondersteund, hierin worden de belangrijkste gegevens opgeslagen en termijnen bewaakt.

Om een beeld te krijgen van de manier waarop in de praktijk wordt omgegaan met gedane toezeggingen is eerst een gesprek gevoerd met de teamleider KCC/ Burgerzaken. Vervolgens is gesproken met een teamleider van één van de Gebiedsteams en met de teamleider van de Gemeentewerf.

De onderzoeker heeft geen interview gehouden met de teamleider van VTH om twee redenen:

- na de eerste drie gesprekken was voldoende inzicht in de manier waarop de gemeente omgaat met gedane toezeggingen en waar mogelijke risico's zitten en kansen voor verbetering.
- het team VTH is sinds 1 juli 2015 in OWO-verband ondergebracht in Gorredijk en wordt er gewerkt voor drie gemeentes. Als gevolg van deze wijziging is de werkwijze die past bij de nieuwe organisatiestructuur nog niet geheel uitgekristalliseerd.

KCC/ Publiekscentrum

Het eerste contact van de klant met de gemeente vindt plaats met een medewerker van het KCC. Hiervoor kan het algemene nummer van de gemeente gebeld worden, een e-mail gestuurd worden naar info@weststellingwerf.nl, deze email-box wordt beheerd door DIV. Ook kan een bezoek worden gebracht worden aan de balie in het Publiekscentrum. Buiten kantooruren krijgt de beller te horen wanneer de gemeente bereikbaar is.

De organisatie streeft ernaar om zoveel mogelijk vragen door de medewerkers van het KCC te laten afhandelen. De medewerkers zijn tot op zekere hoogte generalist en daarnaast heeft ieder zijn eigen specialisme, bijvoorbeeld burgerzaken of vergunningen. De medewerkers hebben hiervoor de noodzakelijke opleidingen gevolgd.

Telefoon

Wanneer een telefonische vraag niet kan worden beantwoord door de medewerker van het KCC dan wordt doorverbonden met een medewerker in de backoffice. De KCC medewerker kan in de agenda van de telefooncentrale zien of de betreffende medewerker aanwezig/beschikbaar is. In de hele organisatie is het de afspraak deze agenda bij te houden. Wanneer geen doorverbinding tot stand kan worden gebracht, komt de beller terug bij het KCC. De beller krijgt dan de mededeling dat er binnen 24 uur wordt teruggebeld. Er wordt een terugbelverzoek gestuurd naar de medewerker in de backoffice. Wanneer de medewerker in de backoffice ziek of met vakantie is wordt de beller de keuze voorgelegd om later te worden teruggebeld of geholpen te worden door een collega.

E-mail

Vragen die via info@weststellingwerf.nl binnenkomen worden, indien mogelijk, direct beantwoord. Als dit niet mogelijk is wordt de e-mail doorgestuurd naar de backoffice. Met betrekking tot het behandelen van e-mails wordt binnen het KCC gewerkt aan een standaard indeling van uitgaande mails. Voor het beantwoorden van e-mails wordt de termijn van vijf werkdagen gehanteerd, dit is in lijn met het Kwaliteitshandvest. Deze termijn is niet vastgelegd in het werkproces of het systeem.

Meldingen openbare ruimte

Overdag komen meldingen binnen bij het KCC. Dit gebeurt via het algemene nummer, via de zogenaamde 300-lijn of middels een email. Voor meldingen met betrekking tot beheer openbare ruimte wordt een digitaal formulier, een zogenaamd meldingsrapport, ingevuld door de medewerker van het KCC en in het systeem gezet. De gegevens van de melder en de aard van de melding worden hierin genoteerd. De Gemeentewerf heeft toegang tot dit systeem en de meldingsrapporten.

Buiten kantooruren kan door de beller een bandje worden ingesproken. De storingsmedewerker van dienst krijgt een signaal dat het bandje ingesproken is, hij luistert de melding af en neemt hierop desgewenst de nodige actie. Tot voor kort waren de meldingen die via dit bandje binnen kwamen (circa 10%) niet in het systeem terug te vinden. Sinds 1 januari 2016 wordt door de storingsdienst (dus bij de Gemeentewerf) van ieder gesprek dat via het bandje binnenkomt een meldingsrapport gemaakt en vastgelegd in het systeem.

Ook van een melding die is binnengekomen op het centrale e-mail adres wordt een meldingsrapport gemaakt en naar de Gemeentewerf gestuurd.

Rapportage

Binnen het KCC worden de aantallen binnengekomen telefoontjes en e-mails bijgehouden. Hierover wordt gerapporteerd in de managementrapportage (marap). Over de afhandeling van gedane toezeggingen vindt geen registratie of controle plaats. Afhandeling (nakomen van de toezegging) is de verantwoordelijkheid van de vakafdelingen.

Afstemming met de vakafdelingen

Op teamleidersniveau vindt overleg plaats over de taken (inhoud), onder andere met betrekking tot de opgave dat zoveel mogelijk vragen door het KCC moeten worden behandeld.

De termijnen, zoals vastgelegd in het Kwaliteitshandvest, worden alleen besproken wanneer er van wordt afgeweken. In de regel wordt van zo'n overleg geen verslag gemaakt, alleen wanneer er concrete afspraken zijn gemaakt. Verder maakt ieder voor zich aantekeningen.

Gebiedsteams

Het Gebiedsteam ondersteunt inwoners van de gemeente Weststellingwerf met vragen en problemen op het gebied van zorg en welzijn, jeugd en gezin, en wonen, werk en inkomen. Binnen het Gebiedsteam worden door de zogenaamde vlechtwerker de vragen beantwoord en zo mogelijk de problemen opgelost. De gemeente Weststellingwerf heeft drie Gebiedsteams: Noordwolde, Wolvega-West en Wolvega-Oost. De werkwijze binnen deze teams is identiek.

Telefoontjes voor het Gebiedsteam komen eerst terecht bij de administratief medewerkster. Deze zorgt voor doorgeleiding naar de juiste vlechtwerker. Als deze niet beschikbaar is wordt een terugbelnotitie gemaakt met behulp van een daarvoor beschikbare applicatie (ISAM). Overdracht van het KCC naar de administratief medewerkster van het Gebiedsteam en vervolgens van deze medewerkster naar de juiste vlechtwerker is geregeld en wordt bewaakt. De afhandeling van telefonische toezeggingen wordt niet bewaakt. Daarin is nog een verbeterslag nodig. De tijdige behandeling van de formele aanvragen WMO, Participatiewet en Jeugdzorg zijn goed in beeld en er wordt op gestuurd en over gerapporteerd.

Binnen het Gebiedsteam worden de termijnen van afhandeling, zoals die zijn vastgelegd in het Kwaliteitshandvest, niet nagekomen, omdat de vragen nogal verschillen in complexiteit.

Het kan voorkomen dat afhandeling relatief laat of helemaal niet plaats vindt. Over de wijze van afhandeling en de termijn waarbinnen dit gebeurt wordt niet teruggekoppeld en gerapporteerd aan de leidinggevende. Er wordt vertrouwd op de klantvriendelijkheid van medewerkers dat toezeggingen niet te lang blijven liggen. Wél is het nakomen van toezeggingen onderwerp van werkoverleg en gesprek tussen medewerker en leidinggevende.

Gemeentewerf

De Gemeentewerf is verantwoordelijk voor het beheer van de openbare ruimte, inclusief afvalinzameling.

De meldingsrapporten die door het KCC zijn ingevuld worden op de Gemeentewerf geprint en overgedragen aan de medewerker die voor de afhandeling kan zorgen. Als het veel spoed heeft is inmiddels al door de KCC-medewerker gebeld met de Gemeentewerf. Meldingen die betrekking hebben op de Lindewijk (een nieuwbouwwijk in Wolvega) worden naar het projectbureau van de Lindewijk gestuurd. Hiervoor gebruikt men hetzelfde systeem en dezelfde formulieren.

Het meldingsrapport wordt alleen gebruikt voor de inhoudelijke afhandeling van de melding. De toezegging die er vaak aan vooraf gaat (bijvoorbeeld "er komt iemand bij u langs") wordt niet geregistreerd en kan dus ook niet worden bewaakt.

De termijnen zoals genoemd in het Kwaliteitshandvest zijn maximale termijnen. In de praktijk zijn deze vaak te lang. De afhandeltermijn wordt bepaald op basis van complexiteit, ernst en urgentie van de melding. Als iets niet meteen kan worden opgelost, dan wordt de melder geïnformeerd over het tijdstip waarop een oplossing wordt verwacht.

Van tijd tot tijd wordt door de leidinggevende een uitdraai gemaakt van niet afgehandelde meldingen en toezeggingen. Deze zaken kunnen met de betrokken medewerker worden besproken. In de managementrapportage wordt o.a. aandacht besteed aan:

- de afhandeling van meldingen en de termijn;
- aan het aantal klachten die zijn afgehandeld en welke klachten moeilijk direct oplosbaar zijn voor de gemeentewerf, bijvoorbeeld omdat de gemeente niet bevoegd is om het probleem op te lossen.

Ondersteuning door DIV

DIV staat voor Documentaire Informatievoorziening. Het team DIV is een onderdeel van de afdeling Middelen en Dienstverlening. DIV is verantwoordelijk voor het registreren en verspreiden van documenten en andere informatie. Met betrekking tot het onderwerp “toezeggingen aan burgers en bedrijven” speelt DIV alleen een rol als het gaat om toezeggingen die in een brief worden gedaan en toezeggingen naar aanleiding van mails die via het infopunt zijn binnengekomen. DIV heeft geen zicht op e-mails die geadresseerd zijn aan medewerkers en toezeggingen die als reactie hierop worden gedaan. De afhandeling van telefonische toezeggingen wordt ook niet door DIV ondersteund.

Elke binnengekomen e-mail of brief waar een antwoord op moet komen, wordt geregistreerd in het document management systeem DECOS. Met deze registratie liggen ook de afhandeltermijnen vast. De afhandeltermijnen zijn binnen de organisatie bekend gemaakt en te vinden op <http://intranet.weststellingwerf.nl/10255/post/>

Vervolgens wordt het document aan een postverdelers toegewezen, die het document koppelt aan een behandelend ambtenaar. Deze krijgt een week voordat de afhandeltermijn verstrijkt een signaal, wanneer de melding nog open staat. DIV maakt regelmatig uitdraaien van nog openstaande acties, toezeggingen en andere zaken. Deze overzichten worden naar het afdelingshoofd of de teamleider gestuurd, die verantwoordelijk is voor de afhandeling.

De gemeente Weststellingwerf is ten tijde van het onderzoek bezig met de invoering van het zogenaamde zaakgericht werken. DIV is hier nauw bij betrokken. Onder een zaak wordt verstaan: een samenhangende hoeveelheid werk met een bepaalde aanleiding (bijvoorbeeld aanvraag, melding) en een resultaat (vergunning, afhandeling), waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.

Op dit moment wordt documentgericht geregistreerd. Bij documentgericht werken ligt de aandacht op de behandeling van een individueel document dat de organisatie binnenkomt of uitgaat. De informatie wordt dan niet in de context van de zaak behandeld, maar in de context van het individuele document.

De verwachting is, dat met de invoering van zaakgericht werken en het bijbehorende ICT-systeem het nakomen van toezeggingen beter kan worden geregistreerd en bewaakt.

4.4 Verantwoording

Binnen het KCC wordt het aantal binnengekomen telefoontjes en e-mails bijgehouden, hierover wordt gerapporteerd in de marap. Ten aanzien van de afhandeling van gedane toezeggingen vindt geen registratie of controle plaats en hierover wordt dus ook niet gerapporteerd in de marap. De maraps die binnen de backoffice worden gemaakt bevatten de aantallen binnengekomen

(aan)vragen, meldingen en klachten. DIV kan op verzoek overzichten maken van nog niet afgehandelde registraties. Hiermee kan er worden gemonitord op die zaken die worden geregistreerd.

4.5 Klanttevredenheid

De gemeente Weststellingwerf neemt deel aan landelijke benchmarks op het gebied van publieke dienstverlening. De gemeente laat zelf, over haar eigen dienstverlening, geen onderzoek naar de klanttevredenheid uitvoeren. Hier is één uitzondering op: De afdeling Ruimte voert regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit met betrekking tot reiniging en afvalinzameling. De resultaten hiervan worden gebruikt om de bedrijfsvoering te verbeteren. In het algemeen gaat de gemeente ervan uit, dat zolang er geen klachten zijn over het nakomen van toezeggingen, de klant tevreden is.

Kwaliteitsmonitor telefonische dienstverlening

In het najaar van 2015 heeft Weststellingwerf deelgenomen aan een landelijke benchmark met betrekking tot telefonische dienstverlening door het KCC.

Om dit te meten heeft het onderzoeksbureau een “mystery caller” gedurende twee maanden telefonisch vragen gesteld aan het KCC over uiteenlopende onderwerpen. In de meeste gevallen (gemiddeld 73 %, landelijk gemiddelde ligt op 67 %) kon het KCC het antwoord direct geven. In 27 % van de gevallen werd doorverbonden..

Als doorverbinden niet mogelijk was werd aangeboden om terug te bellen. In totaal is in 33% van deze gevallen ook daadwerkelijk teruggebeld. Vergeleken met andere gemeenten wordt door Weststellingwerf minder vaak teruggebeld (33% versus 63%).

Bereikbaarheid Gemeente Weststellingwerf 2015

Voor het onderzoek ‘Bereikbaarheid Gemeenten’ werd aan alle Nederlandse gemeenten per e-mail de eenvoudige vraag gesteld: “Wilt u mij de verordening jeugdhulp toesturen?”. Overeenkomstig de e-mailgedragslijn voor overheden moet deze e-mail binnen 2 dagen worden beantwoord.

Omdat veel gemeenten de termijn van 2 dagen niet haalden is binnen het onderzoek een tweede termijn gehanteerd van 1 week die te lang is maar toch nog als redelijk gezien kan worden.

Maar liefst 40 procent van alle gemeenten voldeed niet aan deze termijn van één week.

Het rapport meldt dat Weststellingwerf aan alle criteria heeft voldaan.

Benchmark Waarstaatjegemeente.nl 2012

In dit onderzoek is aan de hand van een aantal vragen met betrekking tot telefonie gemeten hoe adequaat de gemeente omgaat met het nakomen van toezeggingen die gedaan zijn per telefoon.

Op het aspect “informer over het verloop van de toezegging” scoorde Weststellingwerf een 8 %. Het landelijk gemiddelde van de gemeenten in dezelfde inwonersklasse ligt op 6,7.

Met betrekking tot het onderdeel telefonisch contact was de stelling:

“Ik ben niet teruggebeld, ik moest zelf terugbellen” van toepassing op 24% van de respondenten in Weststellingwerf.

Eindrapport Benchmark Publiekszaken 2012

In 2012 heeft de gemeente deel genomen aan de Benchmark Publiekszaken. Hoewel dit buiten de periode van onderzoek heeft plaatsgevonden, wordt deze benchmark toch vermeld, omdat de resultaten van dit onderzoek hebben bijgedragen aan de modernisering van de dienstverlening.

De prestatie van de gemeente is uitgedrukt in acht resultaatgebieden:

1. Bereikbaarheid (o.a. openingstijden)
2. Beschikbaarheid (zoveel mogelijk klantcontacten in één keer afgehandeld)
3. Informatievoorziening (voldoende en begrijpelijk)

4. Wachttijden (aanvaardbaar)
5. Levertijden van diensten en producten
6. Tarieven van diensten en producten
7. Bejegening van klanten (correct en deskundig)
8. Betrouwbaarheid van informatie

Voor het onderzoek naar de afhandeling van toezeggingen zou punt 7 relevant kunnen zijn, ware het niet dat de bijbehorende vragen alleen betrekking hadden op de wijze van communiceren tussen gemeente en burger. De vraag of toezeggingen werden nagekomen is niet onderzocht in deze benchmark.

Onderzoek dienstverlening door de Kamer van Koophandel, uitgevoerd in 2013

In dit onderzoek is alleen de afhandeling van toezeggingen aan bedrijven aan bod gekomen, niet die aan burgers.

De volgende indicatoren zijn gehanteerd (*citaat uit het rapport*):

- "Vorm (telefonisch): snelheid van het aannemen van de telefoon; vriendelijkheid; hoe vaak wordt doorverbonden; wanneer wordt de juiste persoon bereikt; de snelheid van het aannemen door de juiste persoon en de vriendelijkheid van deze persoon.
- Vorm (per e-mail): snelheid van reageren op het e-mailbericht; de stijl van de aanhef; de correctheid; stijl en kwaliteit (o.a. geen gebruik van jargon); het taalgebruik en de vriendelijkheid van de schrijfstijl."

Conclusies van de Kamer van Koophandel en aanbevelingen aan de gemeente Weststellingwerf werden als volgt verwoord (*citaat uit het rapport*):

"Telefoon:

Wat dient te worden vastgehouden:

1. Het doorverbinden (of de keuze maken om dit niet te doen) op basis van de initiële vraag gebeurt over het algemeen goed, het kennisniveau is goed.
2. De meeste medewerkers lijken goed geïnformeerd ten aanzien van wat er in hun gemeente mogelijk is en wat niet. Deze parate kennis geeft vertrouwen.

Wat dient te worden verbeterd:

1. De manier van telefoon aannemen binnen de organisatie. Uniformiteit is wenselijk.
2. Aanbieden of teruggebeld kan worden bij afwezigheid van collega en deze afspraak ook nakomen.
3. Begeleid een ondernemer op de website, bij vragen.
4. Het doorgeven aan de medewerkers van het KCC wanneer men afwezig is.

Mail:

Wat dient te worden vastgehouden:

1. Het verzenden van een autoreply.

Wat dient te worden verbeterd

1. Een standaard opzet van een mail is wenselijk.
2. Voorkom jargon gebruik.
3. Beantwoorden van e-mail, bij voorkeur binnen 24 uur.
4. Voorkom type-, taal-, en stijlfouten."

4.6 Betrokkenheid raad

Het beleid met betrekking tot dienstverlening is in Programma 0 van de Begroting vastgesteld door de raad.

In de Voorjaarsnota en de Najaarsnota wordt echter niet gerapporteerd over de resultaten van deze beleidsvoornemens uit Programma 0. Dit is het gevolg van de bestuursafpraak: De raad stelt de kaders, dat zijn de hoofdpijnen van beleid. Dat geldt ook voor de rapportage aan de raad over het gevoerde beleid. In Voor- en Najaarsnota worden daarom “slechts” afwijkingen van beleid/budget gemeld. Geen melding betekent dat de uitvoering van beleid op koers ligt.

Het Kwaliteitshandvest is vastgesteld door het College en ter kennisname aan de raad gestuurd.

De raad wordt regelmatig geïnformeerd over evaluaties van het beleid met betrekking tot dienstverlening, onderzoeken op dit terrein en benchmarks. Dit gebeurt door middel van memo's aan de raad. Het college informeert daarin de gemeenteraad bijvoorbeeld over voorgenomen verbeteringen. Zo werkt het KCC inmiddels met een agenda in de telefooncentrale waarin de beschikbaarheid van medewerkers is te zien en er wordt gewerkt aan een standaard opzet van de mail.

DIV maakt van tijd tot tijd overzichten van zaken die nog moeten worden afgehandeld, voor zover het toezeggingen per post of per e-mail betreft zijn deze terug te vinden in deze overzichten. Deze overzichten zijn niet alleen bestemd voor het management, maar worden ook ter informatie naar de raad gestuurd. In het algemeen wordt dergelijke informatie voor kennisgeving aangenomen.

4 Bevindingen en beantwoording onderzoeksvragen

5.1 Toetsing aan het normenkader

Alvorens de onderzoeksvragen te beantwoorden zijn de feiten zoals hiervoor beschreven getoetst aan het normenkader. De bevindingen hieruit leiden, samen met de beantwoording van de onderzoeksvragen, naar conclusies.

De toetsing aan de normen moet gezien worden tegen het licht van de modernisering van de dienstverlening die nog niet is afgerond. De organisatie heeft een aantal verbeteringen in gang gezet maar deze zijn nog niet volledig geïmplementeerd.

Norm	toetsing	Toelichting
1. De gemeente heeft beleid vastgesteld over het nakomen van toezeggingen aan burgers en bedrijven.	deels	De gemeente heeft niet expliciet beleid vastgesteld over het nakomen van toezeggingen. In Programma 0 van de begroting is beleid over dienstverlening opgenomen, het nakomen van toezeggingen is niet als zodanig benoemd en slechts gedeeltelijk vertaald naar uitvoeringsbeleid in de vorm van het Kwaliteitshandvest. Het Kwaliteitshandvest is een uitvoeringsnotitie en als zodanig vastgesteld beleid binnen de gemeentelijke organisatie waarover de raad is geïnformeerd.
2. Dit beleid is vastgesteld door de raad.	nee	De Programmabegroting is vastgesteld door de raad. Het Kwaliteitshandvest is alleen ter informatie toegezonden.
3. Aan het beleid zijn kwaliteitseisen en termijnen verbonden en deze zijn aantoonbaar in de organisatie geborgd.	deels	In het Kwaliteitshandvest zijn kwaliteitseisen en termijnen opgenomen, deze gelden voor de hele organisatie, maar zijn niet geborgd in de werkprocessen en de ICT-systemen. De mate waarin aan toezeggingen wordt voldaan is niet te staven, omdat deze niet worden geregistreerd.
4. Het college rapporteert aan de raad over de uitvoering van dit beleid en de bereikte resultaten.	nee	Nee, wordt niet over gerapporteerd, de raad ontvangt alleen informatie over benchmarks algemene dienstverlening.
5. De gemeente heeft een procedure vastgesteld met betrekking tot het nakomen van toezeggingen aan burgers en bedrijven en deze wordt door de medewerkers aantoonbaar nageleefd.	nee	De termijnen zoals die zijn vastgesteld in het Kwaliteitshandvest, zijn niet vertaald naar werkprocessen.

Norm	toetsing	Toelichting
6. Het management heeft zicht op gedane toezeggingen, afhandeltermijnen, wijze van afhandeling.	deels	Het management heeft zicht op gedane toezeggingen, voor zover ze schriftelijk zijn gedaan (brief, email), van telefonische toezeggingen wordt alleen het aantal geregistreerd. De inhoud, de afgesproken termijn en de afhandeling worden niet geregistreerd.
7. De overgang van het KCC naar de backoffice en vise versa wordt adequaat door ICT ondersteund.	deels	De overdracht van KCC naar backoffice wordt met behulp van ICT adequaat ondersteund. Maar vise versa gebeurt dit niet.
8. De gemeente voert regelmatig klanttevredenheidsonderzoek uit, het nakomen van gedane toezeggingen maakt deel uit van dit onderzoek.	deels	De gemeente doet zelf geen onderzoek naar de klanttevredenheid. Er wordt wel deelgenomen aan landelijke benchmarks. De gemeente gaat ervan uit dat zolang er geen klachten zijn de klant tevreden is.
9. De resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken worden gebruikt om, indien nodig, de afhandeling van toezeggingen te verbeteren.	deels	In het algemeen worden de resultaten van benchmarks gebruikt om de dienstverlening te verbeteren, maar dit geldt niet expliciet voor het nakomen van toezeggingen.

5.2 Beantwoording onderzoeksvragen

Het onderzoek richt zich op het vinden van de feitelijke antwoorden op de gestelde onderzoeksvragen. Het feitenrelaas en de analyse daarvan bevatten de informatie om tot die antwoorden te komen. De onderzoeksvragen kunnen als volgt worden beantwoord:

1. Heeft de gemeente beleid vastgesteld met betrekking tot de afhandeling van toezeggingen?

College en raad hebben ambities op het gebied van de publieke dienstverlening vastgesteld. Deze ambities zijn vertaald naar vastgesteld beleid in Programma 0 van de Begroting. Voor wat betreft het nakomen van toezeggingen zijn de Servicenormen van het Kwaliteitshandvest relevant, hierin zijn onder meer afdoeningstermijnen vastgelegd. Het Kwaliteitshandvest is een uitvoeringsnotitie en als zodanig vastgesteld beleid binnen de gemeentelijke organisatie waarover de raad is geïnformeerd.

2. Is de uitvoering in lijn met dit beleid?

Het Kwaliteitshandvest is leidend voor de hele organisatie, maar er zijn geen concrete afspraken gemaakt over de uitvoering. Er is sprake van verschil tussen telefonische toezeggingen en toezeggingen die per fysieke post en e-mail worden gedaan. De laatste twee categorieën worden door DIV ondersteund waarbij de termijnen worden bewaakt. De vakafdelingen zijn verantwoordelijk voor de afdoening. Er vindt geen terugkoppeling plaats zodra een toezegging is nagekomen.

3. Is de klant tevreden over de wijze waarop het nakomen van toezeggingen geschiedt?

Niet bekend. De gemeente heeft geen onderzoek gedaan naar klanttevredenheid over het nakomen van toezeggingen. Overigens zijn er nagenoeg geen klachten bekend over het nakomen van toezeggingen. De gemeente gaat ervan uit dat het aantal klachten een afdoende graadmeter is over de tevredenheid van klanten.

In de uitgevoerde benchmarks waar de gemeente aan heeft deelgenomen wordt het nakomen van toezeggingen nauwelijks onderzocht.

In twee van de zes benchmarks komt het nakomen van toezeggingen marginaal aan bod:

- In het onderzoek dat door de Kamer van Koophandel is uitgevoerd is het nakomen van toezeggingen aan bedrijven de termijnbewaking als verbeterpunt meegegeven.
- In het landelijke onderzoek “Wij verdienen beter” over de beantwoording van e-mails verdient Weststellingwerf voldoende.

5. Bijlage

Overzicht geïnterviewden:

- Janny Tuinstra, Teamleider KCC/ frontoffice
- Baukje Dalstra, Teamleider Gebiedsteam
- Jan Poelsema, Teamleider Gemeentewerf
- Janet Mintjhes, adviseur DIV
- Jan Hoekman, teamleider DIV
- Cor Trompetter, Loco-burgemeester
- Maarten Hoekstra, Adjunct-gemeentesecretaris

Bestudeerde documenten:

- Coalitieakkoord en Coalitieprogramma 2014 - 2018
- Begroting 2014 en 2015
- Voorjaarsnota en Najaarsnota 2014
- Kwaliteitshandvest 2015, inclusief Servicenormen
- Landelijk onderzoek "Bereikbaarheid gemeenten"
- Onderzoek uitgevoerd door de Kamer van Koophandel
- Landelijk onderzoek "Wij verdienen beter"
- Diverse gegevens monitoring (gebruik digitaal loket, telefonie, wachttijden balie)
- Benchmark Publiekszaken
- Memo halfjaarlijkse rapportage over te laat afgedane post
- Rapportage afhandeling meldingen en klachten Gemeentewerf
- Kwaliteitsmonitor telefonische dienstverlening