STARTNOTITIE KWALITEIT DIENSTVERLENING GEMEENTE RHEDEN

Rekenkamercommissie Rheden

Versie definitief: 26 september 2023

1. Inleiding

Tijdens het bezoek van de rekenkamercommissie aan de raadsfracties in oktober 2022 bleek er bij verschillende fracties behoefte te bestaan aan een onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Rheden. Vooral de bereikbaarheid van de gemeente en het aanvragen van (omgevings)vergunningen werden hierbij meermaals benoemd.

In de raadsvergadering van 15 december 2020 heeft de gemeenteraad besloten in te stemmen met de 5 uitgangspunten van de herijkte visie op dienstverlening. Deze zijn:

1. Gastvrij.
2. Samenredzaamheid als uitgangspunt.
3. Professioneel op inhoud EN professioneel op gedrag.
4. Digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig.
5. Samenwerkingspartners en netwerken.

De rekenkamercommissie acht dit een goed moment om te onderzoeken wat de huidige status is van deze uitgangspunten en hoe de dienstverlening op dit moment door de inwoners, organisaties en ondernemers van Rheden wordt ervaren. Het thema dienstverlening voldoet tevens aan de criteria die de rekenkamercommissie hanteert bij de keuze van een geschikt onderwerp van onderzoek.

2. Opzet onderzoek

De rekenkamercommissie wil met dit onderzoek inzicht geven in de mate waarin de doelstellingen uit de herijkte visie op dienstverlening uit 2020 inmiddels zijn geeffectueerd en hoe de dienstverlening op dit moment door de inwoners en bedrijven wordt ervaren. Om op basis daarvan eventuele handvatten mee te geven aan gemeenteraad, college en organisatie om deze dienstverlening verder te verbeteren.

2.1 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag is:

Hoe effectief stuurt de gemeente Rheden op de ontwikkeling van de gewenste kwaliteit van de dienstverlening?

Deze hoofdvraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen:

1. Welke doelstellingen heeft de gemeente op het terrein van dienstverlening, hoe worden deze gemonitord en in welke mate zijn de doelstellingen gerealiseerd?
2. Hoe communiceert de gemeente hierover?

3. Hoe is de dienstverlening georganiseerd en hoe wordt deze door inwoners, organisaties en ondernemers ervaren?
4. Wat verwachten inwoners, organisaties en ondernemers van de dienstverlening en vinden zij dat beter zou moeten? In welke mate zijn deze verwachtingen realistisch?
5. Welke mogelijkheden zijn er om de dienstverlening (verder) te verbeteren en aan welke randvoorwaarden dient dan te worden voldaan?
6. Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de kwaliteit van dienstverlening?

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen zal gebruik worden gemaakt van een normenkader (zie bijlage 1).

2.2 Werkwijze en afbakening bij de uitvoering van het onderzoek

In het onderzoek wordt aandacht besteed aan feiten én ervaringen van betrokkenen (zowel binnen gemeente als samenleving). De opzet van dit onderzoek is grotendeels kwalitatief van aard: de ervaring staat centraal.

Naast het bestuderen van de relevante documenten, (groeps)interviews en het uitzetten van een vragenlijst, is ook een workshop gepland. Voor de workshop zullen naast raadsleden ook functionarissen uit de organisatie worden uitgenodigd. Interviews zullen plaatsvinden met medewerkers die rechtstreeks contacten met inwoners hebben en actief betrokken zijn bij de ontwikkeling van dienstverlening.

Met name ten aanzien van de deelvragen 3 tot en met 5 zal een nadere verdieping plaatsvinden met behulp van een aantal (groeps)gesprekken met inwoners die recentelijk contact hebben gehad met de gemeente. De keuze voor het type aanvragen waarop deze verdieping zal plaatsvinden zal worden bepaald op basis van de uitkomsten van het eerste deel van het onderzoek.

Voor de definitie van ‘dienstverlening’ uitgaan van de volgende de definitie van dienstverlening:
Dienstverlening: “iedere interactie en/of transactie tussen inwoners, bedrijven of instellingen en de gemeentelijke organisatie.”

Te denken valt aan onder andere:

- Informatievoorziening aan inwoners, bedrijven en/of instellingen
- De omgang met inwoners, bedrijven en/of instellingen
- Het ontvangen en correct afhandelen van vragen, meldingen, klachten, bezwaar en beroep
- En ook het betrekken van inwoners bij gemeentelijke beleidsontwikkeling, beheer- en handhavingstaken, vergunningverlening en het bieden van ondersteuning.

2.2 De aanpak

Het onderzoek zal van start gaan met een startgesprek waarvoor alle relevante betrokkenen uit de ambtelijke organisatie worden uitgenodigd. Vervolgens zal onderzoek worden gedaan. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van de volgende instrumenten:

- Het bestuderen van de relevante documenten.
- (Groep)interviews met portefeuillehouder en ambtenaren.
- Het uitzetten van een vragenlijst onder inwoners, organisaties en ondernemers.
- (groeps) interviews met inwoners die recent contact hebben gehad met de gemeente.
- Een workshop met de gemeenteraad en functionarissen uit de organisatie.

Het onderzoek bestaat uit vier fasen:

Fase 1: Voorbereiding en deskresearch.
Door middel van documentenonderzoek en interviews met de gemeente zijn het beleid op dienstverlening en de interne werkprocessen van de gemeente en omtrent de omgevingsvergunningen in kaart gebracht. Bestudeerd worden onder andere protocollen, beleidsdocumenten en het Coalitieakkoord.

Fase 2: Onderzoeken ervaringen inwoners, organisaties en ondernemers.
Om de ervaringen van inwoners en ondernemers in beeld te brengen zal een vragenlijst aan inwoners, organisaties en ondernemers worden voorgelegd. Bijvoorbeeld via het inwonerpanel. Daarnaast, zal ter nadere verdieping, een aantal (groeps)interviews plaatsvinden met inwoners die recentelijk contact hebben gehad met de gemeente. In dit gesprek zullen zij worden gevraagd naar hun ervaringen met de dienstverlening en communicatie hierover vanuit de gemeente. Zij zullen worden gevraagd naar hoe zij de aanvraagprocedure hebben doorlopen en de plus- en minpunten zullen daarbij worden geïnventariseerd. Uitspraken zullen waar nodig gecheckt worden in de zaakdossiers.

Fase 3: Analyse.
Tijdens de integrale analyse van de uitkomsten van fase 1 en 2 zal, naast de beantwoording van de onderzoeksvragen, specifieke aandacht besteed worden aan eventuele discrepanties tussen de interne werkprocessen bij de gemeente en de ervaringen van aanvragers. Ook zal er in deze fase een workshop met raadsleden worden georganiseerd.

Fase 4: Rapportage.
Na de analysefase stelt de rekenkamercommissie het conceptrapport van bevindingen op en legt dit rapport voor een correctie op feitelijke onjuistheden voor aan de ambtelijke organisatie. Daarna formuleert de rekenkamercommissie het definitieve onderzoeksrapport inclusief conclusies en aanbevelingen. Dit rapport wordt voorgelegd aan het college voor een bestuurlijke reactie. De bestuurlijke reactie en het nawoord van de rekenkamercommissie worden als bijlage in het definitieve onderzoeksrapport opgenomen. Het volledige rapport wordt aan de gemeenteraad van Rheden aangeboden. De wijze waarop dit gebeurt, zal later worden bepaald. Tegelijk met het aanbieden van het eindrapport aan de gemeenteraad, wordt het rapport openbaar gemaakt door plaatsing in het raadsinfomatiesysteem.

Planning

De doorlooptijd van het onderzoek bedraagt ongeveer 8 maanden en zal in eigen beheer worden uitgevoerd.

Onderzoeksfase/tijdsbalk	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun
FASE 1: Voorbereiding en deskresearch									
Startbijeenkomst									
Documentenonderzoek									
Interviews intern									
FASE 2: Ervaringen inwoners, organisaties ondernemers									
Vragenlijst uitzetten en analyseren									
Interviews aanvragers									
FASE 3: Analyse									
Analyse zaakdossiers									
Workshop met de gemeenteraad									
FASE 4: Rapportage									
Conceptrapport van bevindingen									
Ambtelijk hoor en wederhoor									
Concepteindrapport									
Bestuurlijke hoorfase									
Eindrapport naar gemeenteraad									
Presenteren aan de gemeenteraad									

De kosten van het onderzoek worden gedekt uit het onderzoeksbudget 2023 en 2024.

Bijlage 1: Het normenkader

De normen zijn gebaseerd op de normen van Bewijs van Goede Dienst dan wel op de gebruikelijk in vergelijkbare onderzoeken gebruikte normen.

Norm 1 – Er is beleid (deelvraag 1)

- Er is een actueel beleid waarin de algemene beleidsuitgangspunten van dienstverlening zijn omschreven en vastgelegd als basis voor de uitvoering.
- Doelen zijn geformuleerd in termen van een maatschappelijk effect.
- De doelen zijn specifiek, meetbaar en tijdsgebonden geformuleerd
- Dit beleid is door vertaald naar specifieke normen en richtlijnen op het gebied van vergunningaanvragen.

Norm 2 – Gemeenteraad wordt geïnformeerd (deelvraag 6)

- De gemeenteraad wordt periodiek geïnformeerd over de kwaliteit van de dienstverlening en de mate waarin de doelstellingen uit het beleidsplan worden gerealiseerd.
- De informatie sluit aan bij de behoefte van de gemeenteraad.
- De informatie stelt de gemeenteraad in staat zijn controlerende en kaderstellende rol adequaat te vervullen.

Norm 3 – Interne procedures zijn op orde (deelvraag 3)

- De gemeente heeft de uitvoering van het beleid geborgd in procedures.
- De gemeente heeft de uitvoering van het beleid geborgd in (sturing op) houding en gedrag.
- De praktijk is in overeenstemming met wat daarover in het beleidskader is vastgelegd.

Norm 4 – Voldoen aan aanvraagtermijnen (deelvraag 4)

De vraag bij het waarderen van deze norm is: hoe ervaren aanvragers de totale doorlooptijd voor het behandelen van hun aanvraag? Met aanvraagtermijnen wordt gedoeld op de totale doorlooptijd voor het behandelen van aanvragen. Aanvragers willen een snelle en tijdige behandeling, waarbij de gemeente in ieder geval moeten blijven binnen de wettelijke beslistermijnen. Daarnaast verwachten aanvragers dat de gemeente aanvragen sneller behandelt dan de wettelijke beslistermijn als dat mogelijk is. Daarbij wordt ook gekeken naar de bereikbaarheid van de gemeente en meer specifiek de termijn tussen het eerste contact van de aanvragers met de gemeente en het moment dat de aanvraag in behandeling wordt genomen. Deze dient kort te zijn, met zo weinig mogelijk doorverwijzingen en terugbelopdrachten.

Norm 5 – Volledigheid verzoeken en aanvragen (deelvraag 4)

De vraag bij het waarderen van deze norm is: hoe ervaren aanvragers de communicatie van de gemeente omtrent de volledigheid van aanvragen? Daarmee wordt gedoeld op de mate waarin aanvragen voor een omgevingsvergunning direct compleet zijn bij de eerste indiening. De mate van volledigheid geeft een indicatie van de duidelijkheid waarmee aanvragers vooraf zijn geïnformeerd over de indieningsvereisten.

Norm 6 – Professionaliteit (deelvraag 3)
De vraag bij het waarderen van deze norm is: in hoeverre ervaren aanvragers dat zij professioneel en adequaat worden geholpen en dat het besluitvormingsproces consistent verloopt? Met professionaliteit wordt gedoeld op de professionele houding die aanvragers mogen verwachten van de medewerker van de gemeente met wie zij contact hebben. Het is belangrijk dat medewerkers niet alleen kennis hebben van in- houd en proces, maar ook dat zij adequaat reageren op tussentijdse vragen van aanvragers en met één mond spreken.

Norm 7 – Actualiteit informatie (deelvraag 2)
De vraag bij het waarderen van deze norm is: in hoeverre ervaren aanvragers de informatievoorziening als actueel en begrijpelijk? Met actualiteit van informatie wordt gedoeld op de mate waarin de informatie van de gemeente, op het moment dat ze beschikbaar komt, nog overeenstemt met de werkelijkheid. Bovendien is het belangrijk dat de informatie begrijpelijk is, zodat aanvragers weten welke rechten, plichten en mogelijkheden zij hebben.

Norm 8 – Dienstverlening met de menselijke maat (deelvraag 3)
De vraag bij het waarderen van deze norm is: in hoeverre ervaren aanvragers dat de gemeente klantgericht handelen door met de aanvrager mee te denken? Met dienstverlening met de menselijke maat wordt gedoeld op de klantgerichtheid van de gemeente en de mate waarin zij zich verplaatsen in de aanvrager. Klantgerichtheid komt tot uitdrukking in een positieve grondhouding, ofwel het ‘Ja, mits’ principe.

Norm 9 – Checklist minder regels (deelvraag 3)
De vraag bij het waarderen van deze norm is: in hoeverre ervaren aanvragers het indienen van de aanvraag als complex en tijdrovend? Met de checklist minder regels wordt gedoeld op de tijd die aanvragers besteden aan het indienen van de aanvraag. Bij het indienen van de aanvraag moeten aanvragers voldoen aan bepaalde informatieverplichtingen. De tijd en kosten voor het voldoen aan de informatieverplichtingen worden ook wel administratieve lasten genoemd.