Kwaliteit van de dienstverlening in Rheden: Van beleving naar verbetering





Onderzoek van de rekenkamer Rheden

Versie: Definitief rapport

Datum: 3 september 2024

gemeente Rheden

Inhoud

1. Inleiding 3

2. Doelstellingen dienstverlening 4

2.1 Doelstellingen van de herijkte visie op dienstverlening 4

2.2 Status van voornemens en doelstellingen 6

3. Communicatie over dienstverlening. 9

3.1 Informatievoorziening vanuit de gemeente 9

3.2 Ervaringen van inwoners met informatievoorziening 10

4. Organisatie van de dienstverlening 12

4.1 Interne procedures 12

4.2 Sturing op houding en gedrag 13

5. Ervaringen van inwoners met de dienstverlening 14

5.1 Oordeel over dienstverlening in algemene zin 15

5.2 Verwachtingen van inwoners ten aanzien van dienstverlening 16

5.3 Waardering van verschillende communicatiekanalen 17

5.4 Ervaringen met 6 aspecten van dienstverlening 17

6. Mogelijkheden tot verbetering 26

6.1 Verbetermogelijkheden volgens deelnemers aan het onderzoek 26

6.2 Verbetervoorstellen uit de gevoerde gesprekken 29

6.3 Bezwaarschriften en klachten 29

7. Rol van de gemeenteraad 34

8. Conclusies en aanbevelingen 36

8.1 Conclusies 36

8.2 Aanbevelingen 39

Bijlage 1: Reactie van het College van Burgemeester en Wethouders 43

Bijlage 2: Nawoord rekenkamer 45

Bijlage 3: Geraadpleegde documenten 46

Bijlage 4: Verantwoording aanpak van onderzoek 47

Bijlage 5: Management samenvatting onderzoek inwoners Rheden 51

Bijlage 6: Kwaliteitshandvest 2015 54

1. Inleiding

Tijdens het bezoek van de rekenkamercommissie aan de raadsfracties in oktober 2022 gaven verschillende fracties aan graag meer inzicht te willen krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening door de gemeente Rheden en hoe deze door de inwoners wordt ervaren. Ook in eerdere jaren is dit thema vaker als mogelijk onderwerp van onderzoek voor de rekenkamercommissie genoemd.

In december 2020 zijn de 5 uitgangspunten van de herijkte visie op dienstverlening vastgesteld. De rekenkamercommissie (vanaf 1 januari 2024 opgevolgd door de rekenkamer) vond het ook gezien het verzoek vanuit de fracties een goed moment om te onderzoeken wat de huidige status is van deze uitgangspunten. De rekenkamer wil met dit onderzoek:

- ➔ Inzicht geven in de mate waarin de doelstellingen uit de herijkte visie op dienstverlening uit 2020 inmiddels zijn geeffectueerd;
- ➔ Hoe de dienstverlening op dit moment door de inwoners wordt ervaren;
- ➔ Bruikbare handvatten meegeven aan gemeenteraad, college en organisatie om deze dienstverlening verder te verbeteren.

De centrale onderzoeksvraag is:

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

Om deze centrale onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is, aan de hand van een aantal deelvragen, onderzoek gedaan. Onder 'Dienstverlening' wordt verstaan:

"Iedere interactie en/of transactie tussen inwoners, bedrijven of instellingen en de gemeentelijke organisatie."

In het onderzoek wordt aandacht besteed aan feiten én ervaringen. Naast een documentenonderzoek, interviews en een werkbijeenkomst met de gemeenteraad, zijn ook de inwoners van Rheden gevraagd om hun mening te geven over de dienstverlening van gemeente. Van deze mogelijkheid hebben 550 personen gebruik gemaakt. Dit is een goede respons. Verder is aan enkele hulpverlenende instanties waarmee de gemeente samenwerkt gevraagd naar hun ervaringen. De dienstverlening van Rheden is getoetst aan objectieve normen. Deze normen zijn opgenomen aan het begin van de paragraaf waar de bevindingen zijn opgenomen die op deze norm van toepassing zijn. Een totaaloverzicht van deze normen, inclusief de verantwoording van de aanpak van het onderzoek, de deelvragen en ingezette onderzoeksinstrumenten vindt u in bijlage 4.

Dit rapport is als volgt opgebouwd:

- ➔ Hoofdstuk 2: Doelstellingen beleid en communicatie erover.
- ➔ Hoofdstuk 3: Organisatie van de dienstverlening.
- ➔ Hoofdstuk 4: Ervaringen van inwoners.
- ➔ Hoofdstuk 5: Rol van de gemeenteraad.
- ➔ Hoofdstuk 6: Conclusies en aanbevelingen.
- ➔ Bijlage 1: De bestuurlijke reactie van het College van Burgemeester en wethouders.
- ➔ Bijlage 2: Het nawoord van de rekenkamer Rheden.
- ➔ Bijlage 3: Geraadpleegde documenten.
- ➔ Bijlage 4: Verantwoording aanpak van onderzoek.
- ➔ Bijlage 5: Managementsamenvatting van het onderzoek onder de inwoners.

2. Doelstellingen dienstverlening

In dit hoofdstuk zoeken we een antwoord op de eerste deelvraag, die ingaat op het beleid van de gemeente Rheden:

Deelvraag 1:
Welke doelstellingen heeft de gemeente op het terrein van dienstverlening, hoe worden deze gemonitord en in welke mate zijn de doelstellingen gerealiseerd?

2.1 Doelstellingen van de herijkte visie op dienstverlening

Norm:
Er is een actueel beleid waarin de algemene beleidsuitgangspunten van dienstverlening zijn omschreven en vastgelegd als basis voor de uitvoering.

Op 15 december 2020 heeft de gemeenteraad besloten in te stemmen met de 5 uitgangspunten van de herijkte visie op dienstverlening.

De 5 uitgangspunten van de herijkte visie op dienstverlening 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.

In het raadsvoorstel is te lezen dat het vaststellen van deze visie nodig is omdat de visie op dienstverlening uit 2012 toe is aan een herijking. Verbreding is nodig alsook een duidelijke koersbepaling voor bestaande en toekomstige ontwikkelingen en samenwerkingsverbanden.

De visie gaat over alle vormen van dienstverlening en alle contacten met inwoners en partners van de gemeente Rheden; zo is in de notitie te lezen. Het gaat om houding en gedrag bij alle contacten van en met de gemeente:

- Meldingen in de openbare ruimte, een keukentafelgesprek, het verkrijgen van een paspoort, een aangifte voor een geboorte e.d.
- Initiatieven of samenwerking met partners.
- Diensten die door derden namens gemeente Rheden worden geleverd.

Het vinden van een goede balans tussen het algemeen belang en individuele belangen wordt benadrukt.

De 5 uitgangspunten van dienstverlening

Hieronder treft u een korte omschrijving aan van de verschillende uitgangspunten:

Uitgangspunt 1: Gastvrij

Iedereen die contact zoekt met de gemeente krijgt altijd een goed en snel antwoord of tijdige informatie over de voortgang. Ongeacht via welk kanaal deze vragen binnenkomen. De zelfredzame inwoner staat centraal.

Uitgangspunt is het denken vanuit de belevingswereld van de inwoner, ondernemer of onze partners. Dit betekent vooral 'versimpelen': begrijpelijke taal en eenvoudige procedures, via één loket. Service straalt uit in onze brieven, e-mails, telefonische contacten, de website, fysieke ontmoetingen, sociale media en onze pagina in de Regiobode. De bereikbaarheid van de gemeente is voor essentiële diensten 24/7.

Uitgangspunt 2: Samenredzaamheid als uitgangspunt

Voor onze dienstverlening is 'doen wat nodig is' gewenst, dat betekent dat wij inwoners altijd eerst oplossingen helpen zoeken in de eigen leefomgeving.

Uitgangspunt 3: Professioneel op inhoud EN professioneel op gedrag[1]

Van de gemeente Rheden mag je deskundigheid als vanzelfsprekend verwachten. Voor een professionele uitstraling gaat het om expertise, relatie en de organisatiecultuur. Bij expertise gaat het om kennis en kunde van het vakgebied en het denken vanuit de context. Bij relatie gaat het om de communicatieve vaardigheden ondernemerschap en betrouwbaarheid.

Uitgangspunt 4: Digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig

Waar mogelijk zorgen we ervoor dat zoveel mogelijk digitaal met de gemeente kan worden geregeld en digitaal klantcontact waar mogelijk wordt toegepast. Wij leveren dienstverlening op maat door diegenen die daar behoefte aan hebben. Echt tijd en aandacht; de inwoner centraal.

Uitgangspunt 5: Samenwerkingspartners en netwerken

Een groot aantal diensten, die de inwoners direct raken, heeft de gemeente uitbesteed. Rheden is zich bewust dat ook deze taken en rollen beeldbepalend zijn voor de gemeentelijke dienstverlening. Daarom zien wij onze houding en gedrag in alle 'contacten' met de samenleving en samenwerkingspartners als onderdeel van de dienstverlening.

[1] Dit uitgangspunt is gewijzigd via een mondeling amendement. In de notitie staat nog opgenomen Van Professioneel op inhoud naar professioneel op gedrag.

Doelstellingen, normen en richtlijnen

Norm:
- 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.

De 5 uitgangspunten uit de vorige paragraaf zijn in de notitie niet vertaald naar maatschappelijke effecten en SMART doelstellingen. De intentie was om een dienstverleningsonderzoek via "Rheden Spreekt" uit te voeren als input als basis voor een op te stellen implementatieplan. Het onderzoek naar de dienstverlening in brede zin heeft niet plaatsgevonden[2]. In februari 2022 is een agendavoorstel Implementatie Herijkte Dienstverlening aan het college van burgemeester en wethouders voorgelegd, maar nooit vastgesteld. Het was bij de gesprekspartners niet bekend wat daarvan de reden was. De nadruk is vooral komen te liggen op de uitwerking van uitgangspunt 4: de digitalisering van de dienstverlening (zie paragraaf 3.1). Aan de uitwerking hiervan is prioriteit gegeven. Daarnaast wordt door de ambtelijke organisatie aangegeven dat ook verbeterplannen lopen ten aanzien van een meer klantvriendelijke inrichting nieuwe gemeentehuis (balie); Engelstalige en Europees geharmoniseerde toegankelijkheid van 79 diensten voor vreemdelingen (Single Digital Gateway).

In de herijkte visie zijn wel de volgende concrete voornemens opgenomen en in de programmabegrotingen en jaarstukken vanaf 2022 doelstellingen voor dienstverlening. De inhoud en status hiervan vindt u terug in de volgende paragraaf.

2.2 Status van voornemens en doelstellingen

In de herijkte visie zijn de concrete voornemens opgenomen. In de navolgende tabel is de status hiervan opgenomen:

Voornemen	1)	Er is één verantwoordelijke voor de kwaliteitszorg van de dienstverlening.
Status	➔	*Deze is bij de gemeentesecretaris belegd.*
Voornemen	2)	De informatie voor de beantwoording van klantvragen is ontsloten in één systeem.
Status	➔	*Nog niet gerealiseerd; hier wordt wel aan gewerkt. Hierbij moet opgemerkt worden dat men hierbij ook voor een groot deel afhankelijk is van de softwareleverancier.*

[2] Wel vinden jaarlijks (met uitzondering van het jaar 2023) de verplichte cliëntervaringsonderzoeken voor de Wmo en Jeugd plaats.

Voornemen	3)	Het aanwijzen van accountmanagers voor de verschillende partners en inwonersinitiatieven.
Status	➔	*Nog niet gerealiseerd; hierin zijn wel stappen gezet. Voor inwonersinitiatieven is er een contactpersoon (ontwikkelmanager). Voor Incluzio, het Klimaat/Energieprogramma zijn accountmanagers benoemd en voor de samenwerking met De Connectie demandmanagers.*
Voornemen	4)	Voortgang van een aanvraag is continu inzichtelijk.
Status	➔	*Ook dit is op dit moment nog een toekomstwens.*

Voornemen	5)	Vragen van medewerkers competenties en gedrag dat past bij de visie op dienstverlening.
Status	➔	*Het meest recente document waarin normen zijn opgenomen dateert van voor de vaststelling van de herijkte visie (het kwaliteitshandvest van maart 2015). Er is geen algemeen geldend telefoonprotocol, gedragsprotocol of richtlijnen voor professionele communicatie. In het inwerkprogramma wordt geen specifieke aandacht besteed aan wat van medewerkers wordt verwacht in het kader van dienstverlening.*
Voornemen	6)	Aandacht voor de stroomlijning van de relatie tussen front- en backoffice.
Status	➔	*Uit gevoerde gesprekken blijkt verder dat de stroomlijning van de relatie tussen front- en backoffice een aspect is dat continu en blijvend aandacht vraagt.*
Voornemen	7)	Sociale basis: één ingang voor alle voorliggende voorzieningen.
Status	➔	*Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat het steeds minder vaak voorkomt dat mensen die geholpen kunnen worden met voorliggende voorzieningen contact opnemen met het sociaal meldpunt van de gemeente. Incluzio is voor hen het eerste aanspreekpunt.*

In de programmabegrotingen en jaarstukken vanaf 2022 zijn doelstellingen voor dienstverlening en indicatoren opgenomen. Ze zijn vooral gericht op uitgangspunt 4: Digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig of als voorbereiding (via sterkte-zwakte analyses per team) om te komen tot doelstellingen gericht op verbetering van de dienstverlening.

	Programmabegroting 2022	
Voornemen	In de programmabegroting 2022 is in de paragraaf Bedrijfsvoering als centrale doel opgenomen: “Professionele organisatie voor optimale dienstverlening aan onze inwoners, met gerichte sturing op inzet van mensen en middelen”. Een van de beoogde resultaten is SMART: “Toename van de kwaliteit van werk en daardoor afname van wachtlijsten, klachten en bezwaren/beroepen.” Hierbij is geen nulmeting opgenomen.	
Status	➔	*In de jaarstukken 2022 is geen terugkoppeling van de voortgang opgenomen met betrekking tot de voornemens uit de programmabegroting ten aanzien van afname van wachtlijsten, klachten en bezwaren/beroepen. Deze beoogde resultaten maken niet langer onderdeel uit van de set indicatoren vanaf 2023. Uit het jaarverslag bezwaarschriften 2022 en het jaarverslag klachtbehandeling in Rheden 2022 blijkt dat het aantal klachten en bezwaren niet zijn afgenomen (zie paragraaf 6.3). Ook in 2023 is het totaal aantal klachten en bezwaarschriften niet afgenomen. De wachtlijsten in de Wmo zijn ook nog lang (zie hoofdstuk 5).*

	Programmabegroting 2023
Voornemen	Vanaf de programmabegroting 2023 is er een apart programma opgenomen getiteld Bestuur & organisatie. Onder het kopje 'Professionalisering organisatie' staat dat Rheden een betrouwbare en slagvaardige organisatie wil zijn, die haar inwoners, ondernemers en bezoekers goede dienstverlening biedt. Een van de hieronder benoemde thema's betreft het thema Dienstverleningsagenda: Een klantgerichte en adequate dienstverlening aan inwoners, ondernemers en instellingen. Dit is vervolgens uitgewerkt naar de volgende doelstellingen voor 2023: 1. Minimaal 80% van de teams heeft in 2023 een sterkte-zwakteanalyse gemaakt voor hun bijdrage aan de dienstverlening; 2. Ambitie: 10% van de producten en diensten die zijn digitaal beschikbaar; 3. Ambitie: 60% van de deelnemers van Rheden Spreekt! heeft de enquête ingevuld. Hierbij wordt als risico benoemd dat de interne prioriteiten elders liggen en de waan van de dag en werkdruk mogelijk de snelheid van realisatie beperkt.
Status	➔ *Aangezien de jaarstukken over 2023 nog niet gereed zijn, kan op basis hiervan niet worden vastgesteld in welke mate de ambities zijn gerealiseerd. Wel is bekend dat het uitzetten van een enquête onder de inwoners niet heeft plaatsgevonden. Verder blijkt uit gevoerde gesprekken dat inmiddels 45 % van de producten en diensten digitaal beschikbaar is en dat er binnen de teams geen sterkte-zwakteanalyse is gemaakt.*
	Programmabegroting 2024
Voornemen	In de programmabegroting 2024 zijn als doelen opgenomen dat 100% van de producten en diensten digitaal toegankelijk zijn voor het einde van het jaar en dat men in het najaar een evaluatie wil doen van het project en de evaluatie over de kwaliteit van de dienstverlening per team. De laatste doelstelling is niet geconcretiseerd. In de programmabegroting 2024 is een nieuwe en SMART doelstelling opgenomen, te weten: 60% van de aanvragers geeft een voldoende voor de digitale dienstverlening in 2024 met de ambitie voor een 8 in 2026.

3. Communicatie over dienstverlening.

In dit hoofdstuk zoeken we een antwoord op de tweede deelvraag, die ingaat op informatievoorziening van de gemeente:

Deelvraag 2:
Hoe communiceert de gemeente over de dienstverlening?

Goede communicatie zorgt ervoor dat inwoners, organisaties en bedrijven beter weten welke rechten, plichten en mogelijkheden zij hebben. Het resulteert in meer duidelijkheid over wat men wel en wat men niet van de gemeente kan verwachten. Het vergroot tevens de mogelijkheid om een aanvraagprocedure sneller en gemakkelijker te doorlopen.

3.1 Informatievoorziening vanuit de gemeente

Uit de documentatie en gesprekken blijkt dat de gemeente Rheden de doelstellingen en uitgangspunten van de herijkte visie niet heeft opgenomen in de communicatie naar inwoners. De uitgangspunten worden gezien als richtlijnen die zijn meegegeven aan de organisatie en niet als 'afspraken' waarop inwoners van de gemeente zich kunnen beroepen. Een dienstverlenende houding wordt als vanzelfsprekend ervaren. Uitgangspunt 4: het verbeteren van de digitale dienstverlening heeft prioriteit gekregen, mede als gevolg van nieuwe wetgeving. Hierop wordt vanaf 2023 stevig ingezet.

Programmaplan Digitaal Rheden[3]
In het programmaplan Digitaal Rheden (d.d. 15 december 2022) staat:

"Onze ambitie is om al onze producten en diensten te digitaliseren met als doel onze dienstverlening voor inwoners en bedrijven toegankelijker te maken. Daarnaast willen we onze interne bedrijfsvoering digitaliseren om efficiënter en effectiever (hybride) te werken."

In het programmaplan zijn ook doelen opgenomen die direct betrekking hebben op de kwaliteit van dienstverlening:

- Alle producten en diensten zijn ook digitaal verkrijgbaar in 2025;
- Digitale dienstverlening wordt gewaardeerd met een 7 in 2023, met een groei naar een 8 in 2026. In de programmabegroting van 2024 is deze bijgesteld een voldoende in 2024 en een 8 in 2026. [4]

Deze ontwikkeling wordt mede gestimuleerd door de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) die naar verwachting per 1 januari 2025 in werking zal treden. De wet geeft burgers en bedrijven het recht om officiële documenten (zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften) digitaal in te dienen, te ontvangen en te ondertekenen. De mogelijkheid om per

[3] Programmaplan Digitaal Rheden versie 1.0; 15 december 2022; gemeente Rheden.

[4] De website werd in januari 2017 gewaardeerd met een rapportcijfer 7,4.

post met de overheid te communiceren blijft; de burgers en bedrijven kunnen kiezen tussen de papieren of de digitale weg. [5]

Projectplan digitale dienstverlening[6]
Een plan om de doelstellingen uit het programmaplan te realiseren is opgenomen in het projectplan digitale dienstverlening van 14 februari 2023. Het doel van het project is om inzicht te krijgen in de consequenties van de digitaliseringsopgave voor alle producten en diensten van de gemeente Rheden. Uit de presentatie tijdens de oriënterende raadsvergadering van 20 februari 2024[7] blijkt dat op dit moment:

- Circa 45% van alle producten en diensten inmiddels ook digitaal te verkrijgen is;
- Er extern advies is aangevraagd om de toegankelijkheid van de website te vergroten;
- Het zaaksysteem dat bij dienstverlening wordt gebruikt moet worden geupgrade. Dit heeft vertraging opgelopen;
- Men de laatste fase doorloopt om te komen tot papierarm en digitaal werken.

3.2 Ervaringen van inwoners met informatievoorziening

In het onderzoek is aan de inwoners van Rheden gevraagd hoe zij de communicatie vanuit de gemeente ervaren. De inwoners die hebben deelgenomen aan het onderzoek geven de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente gemiddeld een 6,4. Drie kwart geeft een voldoende; een kwart geeft een onvoldoende. Inwoners die het laatst contact hadden met de gemeente via de website van de gemeente beoordeelden de informatievoorziening met het hoogste cijfer; het laagste cijfer werd gegeven door degenen die via de telefoon contact opnamen. *De uitkomsten via brief en social media zijn indicatief, vanwege het lage aantal personen dat van dit kanaal gebruik maakte.*

Laatste keer contact	Aantal	Gemiddelde	Onvoldoende	Voldoende	?
Algemeen	**550**	**6,4**	**24%**	**76%**	**3%**
Via balie/gemeentehuis	35	6,3	34%	66%	5%
Via de telefoon	116	6,1	32%	68%	1%
Via e-mail	68	6,3	31%	69%	1%
Via de website van de gemeente	110	6,7	19%	81%	3%
Via brief	4	4,9	43%	57%	0%
Via social media	15	6,6	15%	85%	0%

[5] https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/
https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/wat-doet-de-wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/

[6] Projectplan Digitale dienstverlening (Implementatie WMEBV); versie 1.6; 14 februari 2023; Gemeente Rheden.

[7] PowerPoint Programma Digitaal Rheden; oriënterende raadsvergadering van 20 februari 2024; gemeente Rheden. Raadsinformatiebrief Digitaal Rheden (26-9-2023).

De Regiobode wordt door hen het vaakst als informatiebron aangewezen, gevolgd door de website. Door meerdere personen wordt aangegeven dat de regiobode slecht wordt bezorgd. Van de deelnemers die via de website contact hebben opgenomen, heeft een ruime meerderheid informatie gezocht. De helft kon (zeer) gemakkelijk vinden wat hij/zij zocht; een op de tien gaf aan het slecht te kunnen vinden.

Degenen die een onvoldoende geven, geven aan dat communicatie vanuit de gemeente Rheden ontbreekt of dat die te laat komt. Ook geven mensen aan dat ze informatie moeilijk kunnen vinden en dat deze moeilijk te begrijpen is. Degenen die een hoog rapportcijfer geven, geven vooral dat zij de informatievoorziening in de regiobode en website duidelijk vinden.

" Over het algemeen is de informatievoorziening is de Regiobode voldoende. Als het mijn directe omgeving betreft is de informatievoorziening beneden peil. Zo is het bestemmingsplan van mijn wijk onopgemerkt veranderd, het beschermde dorpsgezicht zonder kennisgeving opgeheven en de plannen met het plein pas gemeld toen er niets meer aan te doen was."

"De communicatie is eenzijdig en gaat niet uit van de ontvangende partij. Vaak wordt gebruik gemaakt van ambtelijke taal wat voor een normale lezer niet te begrijpen is. Het gebruik van klare taal zou op hoger niveau moeten komen."

4. Organisatie van de dienstverlening

In dit hoofdstuk zoeken we een antwoord op de derde deelvraag:

Deelvraag 3:
Hoe is de dienstverlening georganiseerd?

Norm:
De praktijk is in overeenstemming met wat daarover in het beleidskader is vastgelegd.

Zoals in hoofdstuk 2 al aangegeven ligt de nadruk in de implementatie tot op heden vooral op het 4e uitgangspunt: Digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig. Het merendeel van de voornemens uit de herijkte visie op dienstverlening zijn nog niet gerealiseerd. De uitgangspunten worden gezien als vanzelfsprekende richtlijnen voor de organisatie en zijn door ieder team op eigen wijze wordt vertaald naar de eigen uitvoeringspraktijk.

4.1 Interne procedures

Norm:
De gemeente heeft de uitvoering geborgd in procedures.

De herijkte visie op dienstverlening is niet vertaald naar een overkoepelende procedure of werkproces voor dienstverlening in het algemeen. Elk team kent zijn eigen (vaak meerdere) werkprocedures.

Uit gesprekken blijkt dat het klantcontactcentrum het merendeel van de normen uit het Kwaliteitshandvest uit 2015 nog steeds als uitgangspunt hanteert bij het dagelijks handelen. De overige teams hebben elk hun eigen werkprocessen en administratiesystemen en sturen niet specifiek op de kwaliteit van dienstverlening of de benoemde uitgangspunten. De algemene wettelijke normen die gelden voor bijvoorbeeld de termijn van besluitvorming zijn het uitgangspunt.

Kwaliteitshandvest 2015

De normen zoals opgenomen in het kwaliteitshandvest, dat dateert van maart 2015, zijn over het algemeen SMART geformuleerd, maar niet meer allemaal actueel. Er zijn normen opgenomen voor:

- Aanvragen, brieven en e-mails;
- Telefonische bereikbaarheid;
- De website;
- Baliecontacten;
- Dienstverlening in het algemeen;
- Houding en gedrag.

Er zijn normen opgenomen die betrekking hebben op doorlooptijden, het verstrekken van (voortgangs)informatie, openingstijden, wachttijden, aantal keer doorverbinden, compleetheid en, toegankelijkheid van informatie en klantgerichtheid.

4.2 Sturing op houding en gedrag

Norm:
De gemeente heeft de uitvoering van het beleid geborgd in (sturing op) houding en gedrag.

Competenties en gedrag dat past bij de visie bij dienstverlening, wordt als vanzelfsprekend verwacht aanwezig te zijn bij medewerkers; hierop wordt niet specifiek gestuurd. De gesproken medewerkers waren niet bekend met de 5 uitgangspunten van de herijkte visie op dienstverlening. In het inwerkprogramma wordt geen specifieke aandacht besteed aan wat van medewerkers wordt verwacht in het kader van dienstverlening.

Tot oktober 2020 werden maandelijkse rapportages opgesteld die aan teammanagers werden verzonden met een overzicht van openstaande terugbelverzoeken. In deze overzichten was opgenomen hoeveel terugbelverzoeken er waren en hoeveel procent hiervan binnen norm van 5 werkdagen was teruggebeld. Vanaf de COVID-pandemie is hiermee gestopt.

Op dit moment krijgen teammanagers geen rapportages waarin kwaliteitsnormen zijn opgenomen zoals deze bijvoorbeeld in het kwaliteitshandvest staan. De managementrapportages die er zijn, zijn primair gericht op financiële beheersing van de uitgaven. Bij het Klantcontactcentrum wordt wel met normen gewerkt, maar het meten op productniveau is losgelaten. In plaats van wantrouwen wordt uitgegaan van vertrouwen. Alleen wanneer er uit de pas wordt gelopen wordt er aan de bel getrokken en een rapportage opgesteld.

Daarnaast zijn er voor medewerkers sessies geweest over klantbejegening, contactverbetering, wachttijden en doorlooptijden. Ook worden jaarlijks de verplichte cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd uitgevoerd.[8] Er is de afgelopen jaren geen extern onderzoek naar telefonie gedaan. Als gevolg van de overgang naar een nieuw telefoonsysteem en de aanloopproblemen hiermee is het op dit moment ook niet mogelijk om bruikbare rapportages hieruit te destilleren. Hier wordt wel aan gewerkt. [9]

[8] Gemeenten zijn op grond van artikel 2.5.1. van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De uitkomsten daarvan worden gebruikt voor het verbeteren van het beleid en de uitvoering ervan. Laatst uitgevoerde onderzoeken in Rheden hebben in 2022 plaatsgevonden. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2022 Gemeente Rheden en Rozendaal en Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 Gemeente Rheden. Beiden uitgevoerd in augustus 2022 door Moventem in opdracht van gemeente Rheden.

[9] Volgens de ambtelijke organisatie zijn sinds april 2024 rapportages 1e lijns telefonie deels beschikbaar voor het management,

5. Ervaringen van inwoners met de dienstverlening

In dit hoofdstuk zoeken we een antwoord op de deelvragen 4 en 5:

Deelvraag 4:
Hoe wordt de dienstverlening door inwoners ervaren?

Deelvraag 5:
Wat verwachten inwoners, organisaties en ondernemers van de dienstverlening en vinden zij dat beter zou moeten? In welke mate zijn deze verwachtingen realistisch?

De inwoners van Rheden zijn gevraagd naar hun ervaringen met de dienstverlening van de gemeente Rheden. In 2017 is door hetzelfde bureau een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd. Uit vergelijking met de uitkomsten uit het onderzoek uit 2017, blijkt dat de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening vrijwel over de gehele linie is afgenomen. Daar waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met andere gemeenten.

Ook is het belangrijk om vooraf op te merken dat er de afgelopen jaren een aantal ontwikkelingen is geweest die van invloed kan zijn geweest op de ervaringen van inwoners met de dienstverlening van de gemeente Rheden:

- De COVID-pandemie, waarbij thuiswerken en beperkt contact en openingstijden het devies waren;
- De nieuwbouw van het gemeentehuis waardoor de dienstverlening vanuit de gemeente nu vanuit verschillende locaties wordt verleend.

In de gevoerde gesprekken wordt hier nog een aantal aanvullende ontwikkelingen aan toegevoegd:

- Als gevolg van het grote personeelsverloop binnen de teams verantwoordelijk voor de dienstverlening in het sociaal domein worden afhandelingstermijnen overschreden;
- De afgelopen jaren is een aantal voorzieningen neerwaarts bijgesteld. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het niveau van het beheer van de openbare ruimte. Het is lastig om aan inwoners uit te leggen dat bij eenzelfde niveau van onderhoud vorig jaar wel actie zou volgen, maar nu niet. Medewerkers geven aan dat het vrijwel niet meer mogelijk is om iets extra's te doen.
- Het aanwijzen van Incluzio[10] als dé ingang voor alle voorliggende voorzieningen heeft, vooral in de beginfase, voor veel onduidelijkheid heeft gezorgd bij inwoners
- Voor het klantcontactcentrum geldt dat hier weinig personeelsverloop is, maar dat men wel te maken heeft gekregen met veranderd verwachtingsniveau van inwoners. Mensen hebben weinig geduld, wat ertoe heeft geleid dat er bij burgerzaken nu permanente beveiliging

[10] Incluzio is uitvoerder van het welzijnswerk in Rheden. Incluzio heeft de opdracht om de Sociale Basis te versterken en daar waar mogelijk breder te maken. De Sociale basis is de basis waarop mensen met elkaar een gemeenschap vormen. Het gaat dan om alle verbanden die er tussen inwoners, vrijwilligers, professionals en overheid bestaat.

aanwezig is. Dit wordt door de medewerkers van afdeling Burgerzaken als serieus issue aangemerkt.

Aan inwoners is gevraagd om gegeven antwoorden nader toe te lichten. Een aantal meer voorkomende reacties hebben wij in de vorm van citaten in het vervolg van dit hoofdstuk opgenomen. Wij hebben er hierbij voor gekozen om met name de reacties op te nemen van mensen die een onvoldoende rapportcijfer hebben gegeven, omdat het leereffect van deze opmerkingen het grootst is. Het is dus niet zo dat er geen positieve opmerkingen zijn gemaakt; zoals blijkt uit de navolgende citaten van inwoners die hebben deelgenomen aan het onderzoek.



De uitkomsten van de vragenlijsten zijn aangevuld aan de hand van enkele gesprekken met personen van binnen en buiten de gemeentelijke organisatie.

5.1 Oordeel over dienstverlening in algemene zin

Het gemiddelde cijfer dat voor de dienstverlening van de gemeente wordt gegeven is een 6,4. Hierbij geeft 28% een onvoldoende en 71% een voldoende. De dienstverlening via de website scoort het hoogst; de dienstverlening via de telefoon het laagst. De resultaten voor brief en social media zijn vanwege het lage aantal respondenten indicatief.

Laatste keer contact	Aantal	Score 2024	Score 2017	Onvoldoende	Voldoende
Algemeen	**550**	**6,4**	**7,5**	**28%**	**72%**
Via balie/gemeentehuis	37	6,3	8,2	34%	66%
Via de telefoon	114	6,1	7,5	32%	68%
Via e-mail	65	6,3	7,2	31%	69%
Via de website	107	6,7	7,4	19%	81%
Via brief	4	4,9		43%	57%
Via social media	14	6,6		15%	85%

De resultaten voor de brief en social media is vanwege het lage aantal respondenten indicatief.

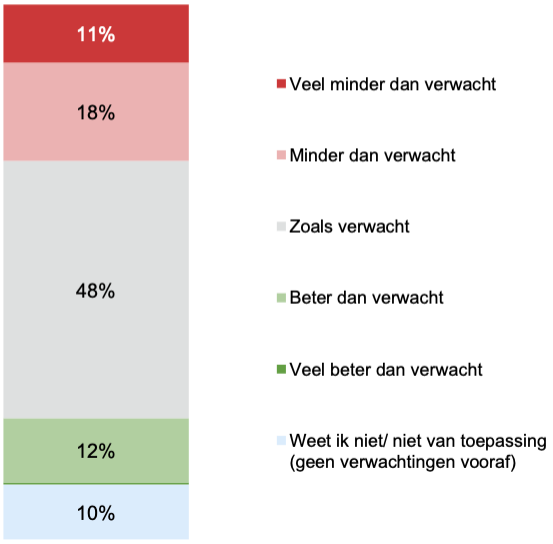
Het algemene rapportcijfer is ten opzichte van 2017 gedaald. Toen was het gemiddelde een 7.5. De score is lager dan de gemiddelde score van gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners (6,8) en met dat gemiddeld voor Nederland (6,7).[11] Ook is het percentage van de inwoners dat een onvoldoende geeft in Rheden beduidend hoger.

Dienstverlening algemeen in 2023/2024	Rheden	Gemeente 25.000 – 50.000 inwoners	Nederland
Rapportcijfer	6,4	6,8	6,7
% dat een onvoldoende geeft	28%	13%	15%

5.2 Verwachtingen van inwoners ten aanzien van dienstverlening

Aan de inwoners van de gemeente Rheden is in het onderzoek ook gevraagd in welke mate zij vinden dat de gemeente heeft gepresteerd zoals verwacht. Van hen vindt nagenoeg de helft dat de gemeente gepresteerd heeft zoals verwacht, 29% vindt het (veel) minder dan verwacht.

Hoe heeft gemeente Rheden gepresteerd ten opzichte van uw verwachtingen vooraf? (n=355)



In 2017 gaf 14% aan dat de gemeente (veel) minder gepresteerd had dan verwacht. Dit is gestegen naar 29% in het huidige onderzoek. Ook het percentage dat vindt dat ze (veel) beter dan verwacht hebben gepresteerd is negatief veranderd, namelijk van 19% in 2017 naar 12% in het huidige onderzoek.

[11] Burgerpeiling; waarstaatjegemeente.nl; cijfers over 2023.

5.3 Waardering van verschillende communicatiekanalen

Als inwoners gemeentelijke producten/diensten nodig hebben of een vraag/probleem hebben voor de gemeente, dan nemen ze het liefst contact op met de gemeente via de website en telefoon. Als we het percentage deelnemers dat een voorkeur heeft voor een baliebezoek en website vergelijken met 2017 zien we een duidelijke verschuiving. De voorkeur voor een bezoek aan de balie is gedaald van 24% naar 8% en het gebruik van de website gestegen van 25% naar 38%.

In de afgelopen 12 maanden heeft de meerderheid zelf contact opgenomen met de gemeente. Vooral via hun kanalen van voorkeur: website en telefoon. Van de vier meest gebruikte communicatiekanalen krijgt het bezoek aan de balie met een 7,0 het hoogste rapportcijfer en het contact per e-mail met een 6,5 het laagste cijfer. De resultaten voor de brief en social media zijn vanwege het lage aantal respondenten niet opgenomen in de vergelijking.



Website
De website scoort een 6,8; waarbij de overgrote meerderheid een voldoende geeft.



Telefonisch contact
Het telefonisch contact met de gemeente scoort gemiddeld een 6,8. Van hen geeft 4 op de 5 een voldoende en 1 op de 5 een onvoldoende.



E-mail
Het contact met de gemeente via e-mail in het algemeen scoort een 6,5. Minder dan drie kwart geeft een voldoende; meer dan een kwart van de deelnemers geeft een onvoldoende. Deelnemers die een onvoldoende geven, geven vooral aan dat ze geen reactie hebben ontvangen.



Balie/bezoek gemeentehuis/servicecentrum
De balie/bezoek aan het gemeentehuis scoort gemiddeld een 7,0. Van hen geeft 89% een voldoende en 11% een onvoldoende.

5.4 Ervaringen met 6 aspecten van dienstverlening

De mening van inwoners over de kwaliteit van dienstverlening is gemeten op basis van 5 aspecten:

1. Bereikbaarheid;
2. Professionaliteit;
3. Klantgerichtheid;
4. Betrouwbaarheid;
5. Communicatie;
6. Doorlooptijden.

1. Bereikbaarheid

Norm:
Hoe wordt de bereikbaarheid van de gemeente ervaren. Het gaat om de bereikbaarheid van de gemeente in het algemeen, het gemakkelijk kunnen vinden van de juiste informatie en het gemak waarmee contact kan worden opgenomen.

- ➔ De verschillende elementen van bereikbaarheid worden beoordeeld met een rapportcijfer tussen de 5,7 en 8,6.
- ➔ E-mail is het kanaal dat het hoogste scoort en het telefonisch contact het laagste. Ook de bereikbaarheid van de balie constateert relatief laag.
- ➔ Voornaamste aandachtspunten (23% of hoger geeft een onvoldoende) liggen bij:
  - De mate waarin Rheden telefonisch goed bereikbaar is;
  - De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen met een persoon of afdeling;
  - De mate waarin de tijden van telefonische bereikbaarheid aansluiten bij mijn behoefte;
  - De mate waarin de openingstijden van de servicecentra in Velp en Dieren en het gemeentehuis aansluiten bij de behoefte.

BEREIKBAARHEID	Score	% voldoende	% onvoldoende
Website			
De mate waarin de website foutloos functioneert (zonder storingen).	8,2	90%	2%
De mate waarin via de website makkelijk contact kan worden opgenomen met de gemeente	7,4	80%	15%
De mate waarin de website op een laptop/computer goed te bekijken is.	8,1	95%	5%
De mate waarin de website op een tablet/iPad goed te bekijken is.	7,9	97%	3%
De mate waarin de website op een mobiele telefoon (smartphone) goed te bekijken is.	7,6	82%	17%
Telefonisch contact			
De mate waarin Rheden telefonisch goed bereikbaar is.	6,4	69%	29%
De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen met een persoon/afdeling.	6,1	60%	35%
De mate waarin de tijden van de telefonische bereikbaarheid van gemeente Rheden aansluiten bij mijn behoefte.	5,7	58%	39%
E-mail			
De mate waarin het e-mailadres van de gemeente goed vindbaar is.	8,2	86%	4%
De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen per e-mail	8,2	93%	4%
De mate waarin het mailen met de gemeente foutloos functioneert (zonder foutmeldingen).	8,6	90%	4%

Balie/bezoek gemeentehuis servicecentrum	(zeer) hoge mate	Neutraal	(zeer) geringe mate
In welke mate sluiten de huidige openingstijden aan bij uw behoefte Servicecentrum Dieren (Di 09.00-17.00 (alleen op afspraak) Vr: 09.00-12.30 (alleen op afspraak))	10%	37%	46%
In welke mate sluiten de huidige openingstijden aan bij uw behoefte gemeentehuis. (Ma t/m don: 09.00-17.00, vr: 09.00-12.30)	24%	38%	31%
In welke mate sluiten de huidige openingstijden aan bij uw behoefte: servicecentrum Velp (Ma: 13.00-19.00; (alleen op afspraak) di t/m do 09.00-17.00 (alleen op afspraak) vr 09.00-12.30u. (alleen op afspraak))	24%	43%	28%

Inwoners die een onvoldoende gaven, zeggen hierover:

"De gemeente is maar beperkt telefonisch bereikbaar.; 's middags wordt er blijkbaar niet meer gewerkt en op vrijdag moet je nooit proberen om iemand te bereiken."

"Nadat er contact was met de juiste afdeling, persoon ging het wel vlot. Maar duurde hele tijd voordat er eindelijk contact was."

"Het is uiterst ingewikkeld om betreffende medewerker(s) aan de lijn te krijgen. Ook op mailverzoeken wordt er niet teruggebeld. Het wordt nog erger als het om connectie o.i.d. gaat. "

"Effe binnenlopen is er niet bij. Hetzelfde geldt voor de openingstijden. Voor een bezig mens is dat te weinig."

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat er via het telefonisch keuzemenu 3 ingangen zijn om contact te leggen met de gemeente:

- Het Klantcontactcentrum: algemeen;
- Het Sociaal Meldpunt: voor aanvragen binnen het sociaal domein;
- Een speciale belastinglijn: via de Connectie in de periode dat er belasting wordt geheven[12].

De gemeente is in principe telefonisch bereikbaar in de ochtend van 8:30 tot 12:30 uur, waarbij doorschakeling naar het Sociaal meldpunt op woensdagochtend niet mogelijk is. Het Sociaal meldpunt is ook per e-mail bereikbaar.

Bij het Sociaal meldpunt wordt geen norm voor de gemiddelde opnamesnelheid van de telefoon toegepast. Binnen het Klantcontactcentrum geldt de norm van 20 seconden. Dit wordt op het moment van de zogenaamde paspoortberg niet gehaald omdat dan meer balies open zijn en er afgeschaald wordt in de telefonie. Gecombineerd met de extra drukte als gevolg van de verkiezingen en de komst van een nieuw zaaksysteem maakt dat er op dit moment sprake is van een (te) hoge werkdruk.

Daarnaast is er de FIXIE app. Hier kunnen mensen meldingen doen die de openbare ruimte betreffen. Melders krijgen een terugkoppeling binnen 3 werkdagen. Dit betekent niet dat de melding dan ook is afgehandeld. Die wordt, indien nodig, ingepland.

De locaties van gemeente Rheden in Velp en Dieren hebben een receptiefunctie. Daar worden mensen ook geholpen met het maken van afspraken of worden inwoners doorverwezen. Elke dag is er iemand op alle drie de locaties aanwezig om eerstelijns vragen te beantwoorden. Voor de tweede lijn moet een afspraak worden gemaakt. Het gebeurt regelmatig dat mensen niet verschijnen op een afspraak. Daar staat geen sanctie op. Om dit terug te dringen is het werkproces aangepast door mensen hierover preventief te bellen een dag van tevoren. Daarnaast krijgen inwoners een SMS ter herinnering aan de afspraak.

[12] Alleen in de periode van de jaarlijkse belastingaanslag wordt er een 3e optie aan het telefonisch keuzemenu toegevoegd voor 'belastingen´(periode eind februari – eind mei).

2. Professionaliteit

Norm:
In hoeverre ervaren inwoners dat zij professioneel en adequaat worden geholpen en dat het besluitvormingsproces consistent verloopt. Het gaat daarbij om kennis van inhoud en proces, adequaat reageren op tussentijdse vragen en met één mond spreken.

- ➔ De verschillende elementen van professionaliteit worden beoordeeld met een rapportcijfer tussen de 6,7 en 7,9.
- ➔ E-mail is het kanaal wat op professionaliteit het hoogste scoort en de website het laagste.
- ➔ Voornaamste aandachtspunten (23% of hoger geeft een onvoldoende) liggen bij:
  - Het verstrekken van bruikbare informatie via de telefoon;
  - Het serieus behandelen door medewerkers aan de balie.

PROFESSIONALITEIT	Score	% voldoende	% onvoldoende
Website			
De mate waarin bruikbare informatie wordt gegeven op de website.	7,1	86%	12%
De mate waarin de website duidelijk maakt wat de gemeente voor mij kan betekenen.	6,7	77%	18%
De mate waarin de website een goed alternatief is voor andere kanalen, zoals een bezoek aan de balie of telefonisch contact.	7,3	88%	13%
Telefonisch contact			
De vakkennis van de medewerker	7,2	81%	19%
De mate waarin bruikbare informatie is gegeven	6,7	72%	27%
De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt	7,5	82%	15%
E-mail			
De vakkennis van de medewerker	7,5	81%	15%
De mate waarin het mailcontact uw vraag/vragen heeft beantwoord	7,1	79%	20%
De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt	7,9	91%	16%
Balie/bezoek gemeentehuis servicecentrum			
De vakkennis van de medewerker	7,2	88%	10%
De mate waarin bruikbare informatie is gegeven	7,0	77%	12%
De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt	7,3	75%	25%

Inwoners die een onvoldoende gaven zeggen hierover:

"Ik werd keurig teruggebeld waarvoor ik mijn waardering heb uitgesproken. De betrokken medewerkster was echter net in dienst als interimmer en had weinig kennis van de inhoud. Ook net afgestudeerd dus geen verwijten maar mijn verwachtingen zijn hoger. Ik werk zelf als service verlener in een sterk commerciële omgeving, wellicht zijn mijn verwachtingen daarom te hoog."

"Ik werd behandeld als zijnde een nummer/ ik mocht blij zijn dat ik geholpen werd, die indruk kreeg ik. "

Uit de gesprekken met personen van buiten de organisatie blijkt dat men over het algemeen tevreden is met de professionaliteit van medewerkers.

3. Klantgerichtheid

Norm:
In hoeverre ervaren de inwoners dat de gemeente klantgericht handelt en meedenkt. Klantgerichtheid komt tot uitdrukking in een positieve grondhouding, ofwel het 'Ja, mits' principe.

- ➔ De verschillende elementen van klantgerichtheid worden beoordeeld met een rapportcijfer tussen de 6,6 en 7,7.
- ➔ E-mail is het kanaal dat het hoogste scoort en de website het laagste.
- ➔ Voornaamste aandachtspunten (23% of hoger geeft een onvoldoende) liggen bij:
  - De overzichtelijkheid van de website;
  - De mate waarin de medewerker aan de telefoon actief meedenkt;
  - De mate waarin de medewerker aan de balie actief meedenkt.

KLANTGERICHTHEID	Score	% voldoende	% onvoldoende
Website			
De mate waarin de website overzichtelijk is	6.7	73%	25%
De mate waarin de website gebruiksvriendelijk is.	6.6	76%	21%
Telefonisch contact			
De mate waarin de medewerker bij begrijpt.	7,4	79%	18%
De mate waarin de medewerker zijn/haar best doet.	7,4	79%	17%
De mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	7,0	67%	30%
E-mail			
De mate waarin de medewerker bij begrijpt.	7.7	77%	19%
De mate waarin de medewerker zijn/haar best doet.	7,7	81%	16%
De mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	7,4	71%	21%
Balie/bezoek gemeentehuis servicecentrum			
De mate waarin de medewerker bij begrijpt.	7,0	82%	16%
De mate waarin de medewerker zijn/haar best doet.	7,0	81%	18%
De mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	6,6	64%	27%

Inwoners die een onvoldoende gaven, zeggen hierover:

"De informatie lijkt niet altijd even gestructureerd en soms zijn pagina's erg lang waardoor het lastig is de juiste informatie eruit te halen. Ook komt het voor dat ik denk op de juiste pagina te zijn voor de informatie die ik zoek, maar dat er andere inhoud op de pagina staat dan ik verwacht. "

"Er wordt niet meegedacht, er wordt alleen verscholen achter gebrek aan mensen, slechte regelgeving en allerlei andere zaken. Allerlei excuses om niets te doen, terwijl er genoeg regelgeving is om wel iets te doen."

In de gesprekken met mensen van buiten de organisatie wordt erop gewezen dat medewerkers over het algemeen behulpzaam zijn en meedenken. Aandachtspunt dat wordt meegegeven is het hokjes denken. Elke voorziening, beleidsterrein wordt apart benaderd.

Dat is voor inwoners en ondernemers onduidelijk. Zo worden er stukken opgevraagd die de persoon in een ander verband al heeft aangeleverd. Voor elk onderwerp krijgt men te maken met een andere persoon. Dit levert veel stress op voor mensen en onbegrip bij ondernemers en hulpverleners. Het uitgangspunt van 1 gezin, 1 plan, 1 aanspreekpunt is ver weg. Mensen krijgen

geen vaste casemanager, afgezien van een klein percentage dat een regiehouder krijgt toegewezen. Cliënten hebben soms het gevoel dat het geen geld mag kosten. Ondernemers missen vooral integraliteit en pro activiteit en verbinding vanuit de gemeente; bijvoorbeeld door het inzetten van een coördinator vanuit de gemeente die het onderwijs met de ondernemers verbindt of het meedenken bij het verbeteren van de veiligheid en uitstraling van bedrijventerreinen; in plaats van alles gelijk weer terug te leggen bij de ondernemers.

4. Betrouwbaarheid

Norm:
In hoeverre ervaren inwoners dat de gemeente zijn afspraken nakomt. Het gaat om het nakomen van afspraken en het waarmaken van verwachtingen, maar ook om het geven van actuele en complete informatie.

- ➔ De verschillende elementen van betrouwbaarheid worden beoordeeld met een rapportcijfer tussen de 6,8 en 7,9.
- ➔ E-mail is het kanaal dat het hoogste scoort en het telefonisch contact het laagste.
- ➔ Voornaamste aandachtspunten (23% of hoger geeft een onvoldoende) liggen bij:
  - De mate waarin de medewerker aan de telefoon verwachtingen waarmaakt;
  - De mate waarin aan de balie duidelijke informatie wordt gegeven.

BETROUWBAARHEID	Score	% voldoende	% onvoldoende
Website			
De mate waarin de informatie op de website volledig is.	7,2	77%	10%
De mate waarin de informatie op de website actueel is.	7,4	79%	6%
Telefonisch contact			
De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	7,0	65%	20%
De mate waarin de medewerker verwachtingen waarmaakt.	6,8	61%	23%
De mate waarin duidelijke informatie is gegeven.	6,9	72%	22%
E-mail			
De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	7,9	69%	13%
De mate waarin de medewerker verwachtingen waarmaakt.	7,5	67%	19%
De mate waarin duidelijke informatie is gegeven.	7,7	77%	13%
Balie/bezoek gemeentehuis servicecentrum			
De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	7,9	85%	5%
De mate waarin de medewerker verwachtingen waarmaakt.	6,9	70%	18%
De mate waarin duidelijke informatie is gegeven.	7,1	84%	23%

Inwoners die een onvoldoende gaven, zeggen hierover:

"Het is lastig iemand aan de lijn te krijgen, terugbellen is soms beloofd maar wordt niet uitgeoefend. Mails worden niet (direct) beantwoord."

"Ze reageren niet meer na een klacht."

"Gaf foutieve informatie."

5. Communicatie

Norm:
Hoe ervaren inwoners de communicatie van de gemeente. Omtrent de volledigheid van aanvragen, maar ook de wijze van communiceren door de medewerker. Hierbij kan gedacht worden aan het praten (verstaanbaar en begrijpelijk), de wijze van benadering (klantvriendelijkheid) en het uiterlijk (verzorgd uiterlijk).

- ➔ De verschillende elementen van communicatie worden beoordeeld met een rapportcijfer tussen de 6,2 en 8,3.
- ➔ E-mail is het kanaal dat het hoogste scoort en de website het laagste.
- ➔ Voornaamste aandachtspunten (23% of hoger geeft een onvoldoende) ligt bij:
  - De mate waarin de vormgeving van de website aanspreekt.

COMMUNICATIE	Score	% voldoende	% onvoldoende
Website			
De mate waarin de informatie op de website begrijpelijk is.	7,4	80%	7%
De mate waarin de vormgeving van de website aanspreekt.	6,2	69%	29%
De toon op de website (klantvriendelijkheid).	7,2	84%	13%
Telefonisch contact			
De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is.	8,3	96%	4%
De klantvriendelijkheid van de medewerker.	7,9	90%	9%
E-mail			
De mate waarin het bericht/antwoord in de mail begrijpelijk is.	8,3	90%	6%
De klantvriendelijkheid van de medewerker.	8,3	86%	11%
De manier waarop ik tijdens de behandeling van mijn vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandelingstermijn.	7,3	77%	11%
Balie/bezoek gemeentehuis servicecentrum			
De mate waarin de medewerker netjes is.	7.9	94%	4%
De klantvriendelijkheid van de medewerker.	7,4	87%	13%
De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is.	8,3	98%	2%

Inwoners die een onvoldoende gaven, zeggen hierover:

"Niet alles in online vindbaar. Daarnaast vind ik de tone of voice vaak niet erg dienstbaar."

"Het kan visueel aantrekkelijker en ook vriendelijker voor laaggeletterden."

"De website is onduidelijk. Vooral dat doorklikken in kopjes verstopt zit. Dat zie je op de telefoon niet. Het is lastig de info te vinden die je zoekt en soms onmogelijk."

6. Doorlooptijden

Norm:
Hoe ervaren inwoners de totale door- looptijd voor het behandelen van hun aanvraag? Daarbij wordt ook gekeken naar de termijn tussen het eerste contact 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.

- ➔ Van de deelnemers aan het onderzoek beoordeelt bijna de helft de tijd van de behandeling als (zeer) goed; 1 op de 5 als (zeer) slecht.
- ➔ Door meerdere inwoners wordt aangegeven dat dit afhankelijk is van de soort vraag en behoorlijk wat inwoners geven aan niet of heel lang op een inhoudelijke reactie te wachten.
- ➔ Voornaamste aandachtspunten zijn:
  - Reactie geven op vraag of terugbelverzoek;
  - Wachttijden van behandeling van de aanvraag;
  - Snelheid van opnemen van de telefoon;
  - Snelheid van doorverbinden;
  - Inhoudelijke reactie op een e-mail.

DOORLOOPTIJDEN ALGEMEEN	(zeer) goed	Neutraal	(zeer) slecht
Hoe beoordeelt u de totale tijd die de behandeling van uw vraag, verzoek of probleem in beslag nam?	48%	30%	19%

DOORLOOPTIJDEN TELEFOON	ja	nee
Werd er snel genoeg opgenomen?	69%	26%
Bent u direct geholpen?	44%	46%
Ging het doorverbinden voldoende snel?	75%	23%
Moest u na het doorverbinden helemaal opnieuw uitleggen waarvoor u belde?	75%	15%
Heeft gemeente Rheden u binnen een redelijke termijn teruggebeld/gemaild?	80%	15%

DOORLOOPTIJDEN E-MAIL	ja	nee
Heeft u een inhoudelijke reactie op uw mail gekregen?	79%	21%
Heeft de gemeente binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie gegeven?	58%	13%

DOORLOOPTIJDEN WEBSITE	ja	nee
Heeft u binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie (niet de ontvangstbevestiging) op uw aanvraag gekregen? *Online formulier*	68%	9%
Heeft u binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie (niet de ontvangstbevestiging) op uw aanvraag gekregen? *Contactformulier*	53%	33%

Inwoners die een onvoldoende gaven, zeggen hierover:

"Er zijn lange wachttijden en ik heb veel achter mijn zaak aan moeten bellen/mailen om voor voortgang te zorgen."

"U vraagt naar de totale tijd die de afhandeling van mijn aanvraag in beslag nam. Maar na driekwart jaar is de aanvraag nog steeds in behandeling."

"Ze reageren niet meer na een klacht."

"Sommige zaken worden goed en vlot afgehandeld. Melding over wegdek, fietspaden of over handhaving lijken gewoon in een zwart gat te verdwijnen met reacties die werkelijk ver onder de maat zijn."

"De website is op zich wel in orde. Er is alleen bij de gemeente de gewoonte om vaak niet op berichten te reageren. Dat was vroeger al zo toen ik nog wel eens een brief stuurde (geen ontvangstbevestiging, geen antwoord, etc), en dat is met deze website gewoon zo gebleven. Daarom ben ik in de praktijk indertijd uitgeweken naar facebook, Daar kreeg je vaak wel iets van een reactie. Maar de facebookpagina van de gemeente ligt er al maanden uit, zonder dat wordt toegelicht waarom."

Uit de gesprekken met mensen van binnen en buiten de gemeente blijkt dat de termijnen als genoemd in de Algemene wet bestuursrecht, in de praktijk bij Wmo en Jeugd, vaak ruim worden overschreden. Wonen, rollen en vervoer heeft een achterstand van 6 maanden; bij jeugd is dit 4 maanden; bij huishoudelijke hulp is een lichte achterstand. Bij begeleiding is de achterstand inmiddels ingelopen.
Er worden meerdere redenen gegeven voor deze overschrijding:

- Vele personele wisselingen (4 van de 10 medewerkers in een half jaar);
- Verzwaring van de problematiek, waardoor de beoordeling van een verzoek langer duurt;
- De wijze van inkoop (lump sum) waarbij als er geen aanbieder binnen lumpsum aanwezig is er een maatwerkovereenkomst moet worden gesloten wat veel administratieve handelingen vraagt.

De achterstand heeft impact op de aanvragers van een voorziening, maar ook op medewerkers en hulpverlenende instanties. Mensen klagen over de wachttijd, waardoor je begint met een ontevreden klant. Aanvragers worden mondeling geïnformeerd over de wachttijden. Daarbij kan geen exacte tijd worden genoemd. De lange wachttijd betekent dat veel meer mensen informeren naar de stand van zaken.

Indien inwoners worden aangemeld via Incluzio, gaat dit vergezeld met een onderzoek en advies ten aanzien van de aanvraag. De Wmo consulent doet vervolgens opnieuw onderzoek. Dat is lastig te begrijpen voor de inwoner. De cliënten ervaren de procedure als erg lang. Ze horen, na de automatische ontvangstbevestiging, niets totdat de consulent contact opneemt. Als het gesprek eenmaal heeft plaatsgevonden wordt er vrij snel een besluit genomen. Het duurt vervolgens nog wel een tijd voordat gebruik gemaakt dan worden van de voorziening. Dat is afhankelijk van de aanbieder en dat kan ook weer maanden duren. Het feit dat mensen specialistische hulp nodig hebben, maakt dat er al veel aan de hand is; dan is het niet bevorderlijk dat men te maken krijgt met wachtlijsten. Niet voor de client maar ook niet voor de hulpverlener die de client in de tussenperiode begeleidt.

Er is een spoedbalie beschikbaar voor bijvoorbeeld een rijbewijs of ID-kaart, een overlijden in het buitenland of het met spoed moeten overleggen van documenten in verband met woningtoewijzing. Bij het Klant contactcentrum is weinig personeelsverloop. Er is ruimte voor ontwikkeling, waardoor mensen kunnen doorstromen en uitwisselbaar zijn. Iedere nieuwe medewerker heeft een buddy en er is ruimte voor het inbrengen van nieuwe ideeën.

6. Mogelijkheden tot verbetering

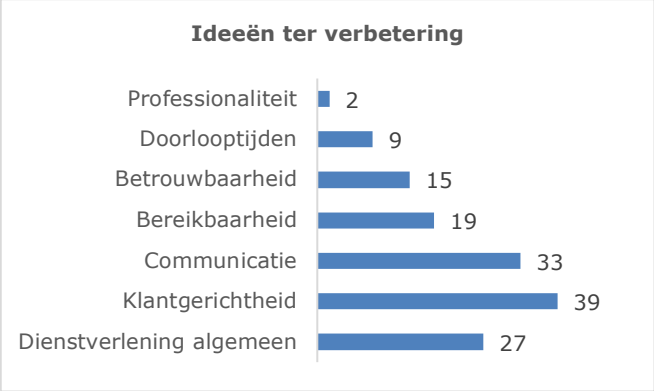
In dit hoofdstuk zoeken we een antwoord op de deelvraag 6:

Deelvraag 6:
Welke mogelijkheden zijn er om de dienstverlening (verder) te verbeteren en aan welke randvoorwaarden dient dan te worden voldaan?

Om deze vraag te beantwoorden geven we niet alleen aan welke verbetermogelijkheden door de inwoners zelf worden aangedragen (paragraaf 6.1), maar nemen we ook de aanbevelingen uit de gevoerde gesprekken op (paragraaf 6.2) en kijken we naar de conclusies en bevindingen uit de jaarverslagen bezwaarschriften, de gemeentelijke klachtenregeling en de ombudsfunctie (paragraaf 6.3).

6.1 Verbetermogelijkheden volgens deelnemers aan het onderzoek

Door de deelnemers aan het onderzoek zijn 144 ideeën voor betering aangedragen die direct betrekking hebben op het onderwerp van het onderzoek. De meeste van de aangedragen ideeën hebben betrekking op klantgerichtheid; de minste op professionaliteit.



Verbetermogelijkheden dienstverlening in algemene zin

Als het gaat om dienstverlening in het algemeen, is er een aantal thema's dat veelvuldig wordt genoemd. Het gaat dan vooral om de mogelijkheid van persoonlijk contact; gevolgd door de burger centraal zetten en vaker de inwoners raadplegen.

Een aantal voorbeelden:

" Hoe goed en makkelijk de website ook is, het blijft belangrijk dat menselijk contact mogelijk is, dus gemeente balie in stand houden."

"Persoonlijk contact blijft belangrijk dus die mogelijkheid moet blijven."

"Dat je bij ingewikkelde zaken wordt gekoppeld aan een medewerker of team zodat je naam en rugnummer hebt tot wie je je kunt wenden om de zaak af te handelen".

"Begin met de burger centraal te zetten. Denk vanuit de burger. En neem de visie van de burger serieus. Kan iets niet leg dat dan goed uit in plaats van je achter regels te verschuilen."

Verbetermogelijkheden klantgerichtheid

De meeste ideeën worden aangedragen op het gebied van klantgerichtheid. Vooral het serieus nemen van de burger (ook bij klachten), de inwoner als klant behandelen en meer inleven en meedenken met de inwoner worden als verbeterpunt benoemd.

Een aantal voorbeelden:

"Simpel. Handhaven van simpele regels, neem klachten van bewoners serieus en doe er ook iets mee."

"Zorgen voor minder verloop, betere communicatie en de burger serieus nemen o.a. Wmo afdelingen!"

"Meedenken, oplossingsgericht denken, kijken naar een alternatief."

"Verplaatst u zich veel beter in de afnemer van uw dienstverlening, diens begrijpend vermogen, belangstelling, diens geringe belangstelling voor juridische haarkloverijen en zo. U verleent ons geen gunsten, u verleent ons diensten, ook nogal eens diensten die wij niet gevraagd hebben. Daar komt dan nog bij dat ook deze gemeente graag over wil komen als een onfeilbare overheid, wat ze NIET is.

Verbetermogelijkheden communicatie

Ook worden relatief veel voorstellen aangedragen met het oog op communicatie. Vooral verbeteringen die betrekking hebben op de website, maar ook duidelijker communiceren springt eruit. Ook hier wordt gewezen op het belang om communicatie te benaderen vanuit de behoefte van de inwoner en niet vanuit het gemeentehuis.

Een aantal voorbeelden:

"Website is zeer verouderd en niet gebruiksvriendelijk ingericht. Het zou handig zijn om bezoekers te volgen om zo te kijken hoe zij de website bezoeken /klikken en bekijken en daarop de website aanpassen."

" Gebruik een track en trace systeem zodat de inwoner altijd weet hoe het met zijn melding/verzoek staat."

"Graag de actualiteit opvallend op de voorpagina van de website. Chatfunctie svp. In Fixi een categorie Dieren (welzijn/verzorging) en de mogelijkheid te reageren op een uitkomst na melding, ipv de melding direct af te sluiten"

"Stel de inwoners als afnemer van de diensten centraal en benader de communicatie dan ook vanuit de inwoner en niet vanuit het gemeentehuis."

Verbetermogelijkheden bereikbaarheid

De verbetermogelijkheden op het gebied van bereikbaarheid liggen wat betreft de inwoners vooral op het gebied van toegankelijkheid, betere openingstijden en betere telefonische bereikbaarheid. Hierbij wordt er meermaals op gewezen dat men niet wordt teruggebeld.

Een aantal voorbeelden:

"Sinds kort kun je maandag t/m 1900 uur open, het zou wenselijk zijn om nog een dag tot 1900 open te zijn, of 1800."

"Ook in de middag telefonisch bereikbaar, terugbelverzoeken beter nakomen, wachttijden verminderen."

"Telefonische bereikbaarheid verbeteren en bij klachten nabellen of de melding is afgewikkeld. Nu hoor ik niets meer."

" Betere openingstijden van de servicecentra; bijvoorbeeld op de zaterdagochtend voor het bestellen en afhalen van rijbewijzen e.d."

"Toegankelijker voor bewoners van gemeente. Makkelijker gemeentehuis binnen kunnen lopen. Niet overal afspraken voor hoeven maken."

Verbetermogelijkheden betrouwbaarheid

De verbetermogelijkheden op het gebied van bereikbaarheid liggen bij het nakomen van afspraken en het reageren op vragen.

Een aantal voorbeelden:

"Communicatietraining en woord houden wanneer je een belofte maakt."

"Zich meer verplaatsen in de burger, meer transparantie, houden aan gemaakte afspraken."

"Bij correspondentie niet alleen een bericht van ontvangst, maar aangeven wanneer een antwoord er is en dat ook naleven."

"Gemaakte afspraken nakomen en niet alles op de lange baan schuiven. Zelf expertise in huis halen en niet voor alles iemand inhuren."

Verbetermogelijkheden doorlooptijden

De verbetervoorstellen ten aanzien van de doorlooptijden gaan er vooral om dat de gemeente zich aan de wettelijke termijn houdt, eerder contact opnemen en de wachtlijsten.

Een aantal voorbeelden:

"Serieus omgaan met de vraag en er geen maanden overheen laten gaan met afhandelen."

"Lengte van wachtlijst moet echt veel korter."

"Sneller het eerste contact leggen

"De gemeente moet zich aan de termijnen houden (denk aan de Wmo wachtlijst; die pakt de betreffende afdeling gelukkig aan)."

Verbetermogelijkheden professionaliteit

Op het gebied van professionaliteit zijn slechts een tweetal voorstellen gedaan. Het gaat dan om het verdiepen van de vakkennis en onderling beter samenwerken.

6.2 Verbetervoorstellen uit de gevoerde gesprekken

Door de mensen van binnen en buiten de gemeentelijke organisatie die zijn gesproken zijn de volgende mogelijkheden tot verbetering aangegeven:

- Betere digitale toegankelijkheid;
- Verbetering website;
- Verouderde systemen updaten;
- Vergroten leesbaarheid door begrijpelijker taalgebruik, duidelijker en korter zowel op de website als in de schriftelijke communicatie;
- Zorgen voor een stabieler personeelbestand;
- Meldingen sneller oppakken;
- Betere afstemming met collega's en meer integraal werken;
- Minder vanuit procedures denken, meer proactief meedenken en partijen met elkaar verbinden;
- Werken met een plan en koppeling aan een vaste casemanager;
- Mensen op de hoogte blijven houden van de voortgang van de procedure.

6.3 Bezwaarschriften en klachten

Elke klacht kan een gratis advies zijn. Professionele klachtafhandeling kan leiden tot verbeterde dienstverlening en daarmee een hogere klanttevredenheid en imagoschade voorkomen.

Inwoners kunnen op twee manieren aangeven het niet eens te zijn met de dienstverlening van de gemeente door het indienen van een bezwaarschrift of een klacht. Een bezwaarschrift is het schriftelijk stuk waarmee een besluit van de gemeente wordt aangevochten. Deze besluiten worden tijdens de bezwaarprocedure getoetst aan wet- en regelgeving en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Een klacht heeft daarentegen betrekking op de omgang van de overheid met haar inwoners. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om klachten over bereikbaarheid, betrouwbaarheid, klantgerichtheid, communicatie en doorlooptijd.

Van beide procedures worden jaarverslagen gemaakt die als instrument kunnen worden ingezet om te sturen en de dienstverlening verder te verbeteren.

Lopende het onderzoek waren het jaarverslag klachtbehandeling 2023, het jaarverslag bezwaarschriften 2023 en het jaarverslag 2023 van de ombudscommissie nog niet beschikbaar; waardoor in deze paragraaf de gegevens uit de jaarverslagen uit 2022 zijn opgenomen. Uit de ambtelijke reactie op het conceptrapport van bevindingen is gebleken dat deze jaarverslagen 2023 inmiddels zijn verschenen. Daar waar dit leidt tot aanvullende informatie is dit in de tekst aangevuld.

Door de ambtelijke organisatie wordt tevens aangegeven dat de drempel om een klacht in te dienen is verlaagd door, in afstemming met de gemeente Arnhem, een digitale mogelijkheid tot het indienen van een klacht te bieden en dat de website tekstueel verbeterd is voor bezwaar en beroep.

Bezwaarschriften[13]

Bezwaarschriften in de gemeente Rheden worden afgedaan in twee kamers: De Algemene kamer en de Sociale Kamer. In het verslagjaar 2022 zijn er in totaal 145 bezwaarschriften ingediend. In het navolgende overzicht van het aantal bezwaarschriften verdeeld naar onderwerp. *Aanvulling n.a.v. jaarverslag 2023: in 2023 zijn in totaal 250 bezwaarschriften binnengekomen, tegen 145 in 2022.*

	2020	2021	2022
Algemene Kamer			
Wabo	48	26	-
Omgevingsvergunning	-	-	20
APV	3	1	3
Handhaving	-	-	5
Last onder dwangsom	-	2	4
Bestuursdwang	-	-	2
Wet openbaarheid van bestuur(Wob)	0	1	2
Wet open overheid (WOO)	-	-	2
Subsidie	1	0	1
Verkeersbesluit	1	4	7
Gehandicaptenparkeerplaats	0	0	3
Basisregistratie (BAG)	0	2	0
Algemene wet bestuursrecht	0	1	0
Duurzaamheidslening	2	0	0
Geen besluit	0	0	1
Overig	1	0	1
Totaal	**56**	**37**	**51**

	2020	2021	2022
Sociale Kamer			
Participatiewet	57	45	29
Bbz	0	0	3
IAOW	1	1	0
Energietoeslag	-	-	30
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	27	44	13
Jeugdwet	1	3	0
Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	2	1	0
Gelrepas	1	2	2
Gehandicaptenparkeerkaart	0	0	4
Leerlingenvervoer	1	0	1
Tijdelijke overbruggings-regeling zelfstandig ondernemers (Tozo)	11	6	3
Tijdelijke ondersteuning noodzakelijke kosten (Tonk)	-	2	0
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	0	7	6
Algemene wet bestuursrecht (Awb)	0	6	0
Overig	1	2	3
Totaal	**102**	**119**	**94**

In 2022 zijn in totaal 142 bezwaarschriften behandeld *(Aanvulling n.a.v. jaarverslag 2023: in 2023 156)*. Hiervan is in de Algemene kamer 25% (deels) gegrond verklaard *(Aanvulling jaarverslag 2023: 2,2% in 2023)* en in de Sociale kamer 14% *(Aanvulling n.a.v. jaarverslag 2023: 21,8% in 2023)*. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het relatief lage percentage van de Sociale Kamer (in 2021 was het percentage (deels) gegrond 26%) mede het gevolg is van de werkwijze van het sociaal domein, waarbij het besluit waartegen bezwaar is gemaakt, door het juridisch team voordat dit behandeld wordt door de commissie, getoetst wordt. Door het juridisch team wordt actie ondernomen als geconcludeerd wordt dat op de aanvraag een ander besluit genomen had moeten worden. Dit wordt dan hangende het bezwaar hersteld. In de gevallen dat dit positief uitvalt voor bezwaarmakers, leidt dit veelal tot intrekking van het ingediende bezwaarschrift. Er zijn 50 bezwaarschriften die betrekking hebben op de Sociale kamer ingetrokken. Daarnaast zijn er drie bezwaarschriften ingetrokken ter zitting en drie bezwaarschriften na de zitting. Volgens de commissie zijn de meeste intrekkingen van bezwaarschriften het gevolg van de werkwijze van het

[13] Jaarverslag 2022 Commissie bezwaarschriften gemeente Rheden; gemeente Rheden.

Sociaal Domein. *Aanvulling n.a.v. jaarverslag 2023: In 2023 is het aantal bezwaarschriften in de Algemene Kamer gestegen tot 175 bezwaarschriften en het aantal bezwaarschriften in de Sociale Kamer gedaald tot 75 bezwaarschriften. 152 bezwaarschriften hadden betrekking op de omgevingsvergunning (Algemene Kamer) en 35 op de participatiewet (Sociale Kamer).*

De commissie constateert ten aanzien van beide kamers dat de motivering van besluiten een punt van algemene aandacht blijft. Bezwaarschriften worden, volgens de commissie, voorkomen, indien in de besluiten een heldere en sluitende motivering is vermeld en het (juridische en/of feitelijke) kader, waarbinnen beslist moet worden, is aangegeven. Daarnaast wijst de Sociale kamer erop dat het bieden van een mondelinge toelichting op (voor de belanghebbende negatieve) besluiten het verminderen van bezwaarschriften in de hand werkt.

Verder spreekt de commissie haar zorg uit over de kwaliteit van besluitvorming en afhandeling van bezwaarschriften op het gebied van verkeer en vraagt nadrukkelijk aandacht voor de ernstige overschrijdingen van de beslistermijn op bezwaren tegen verschillende verkeersbesluiten.

Klachtbehandeling door de gemeente[14]

Artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat iedereen het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen. In Rheden registreert de klachten coördinator de klacht en is de leidinggevende van de medewerker waartegen een klacht is ingediend belast met de behandeling ervan.

	2020	2021	2022
Algemene Kamer			
Wabo	48	26	-
Omgevingsvergunning	-	-	20
APV	3	1	3
Handhaving	-	-	5
Last onder dwangsom	-	2	4
Bestuursdwang	-	-	2
Wet openbaarheid van bestuur (Wob)	0	1	2
Wet open overheid (WOO)	-	-	2
Subsidie	1	0	1
Verkeersbesluit	1	4	7
Gehandicaptenparkeerplaats	0	0	3
Basisregistratie (BAG)	0	2	0
Algemene wet bestuursrecht	0	1	0
Duurzaamheidslening	2	0	0
Geen besluit	0	0	1
Overig	1	0	1
Totaal	**56**	**37**	**51**

	2020	2021	2022
Sociale Kamer			
Participatiewet	57	45	29
Bbz	0	0	3
IAOW	1	1	0
Energietoeslag	-	-	30
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	27	44	13
Jeugdwet	1	3	0
Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	2	1	0
Gelrepas	1	2	2
Gehandicaptenparkeerkaart	0	0	4
Leerlingenvervoer	1	0	1
Tijdelijke overbruggings-regeling zelfstandig ondernemers (Tozo)	11	6	3
Tijdelijke ondersteuning noodzakelijke kosten (Tonk)	-	2	0
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	0	7	6
Algemene wet bestuursrecht (Awb)	0	6	0
Overig	1	2	3
Totaal	**102**	**119**	**94**

[14] Klachtbehandeling in Rheden; jaarverslag 2022; gemeente Rheden.

In 2022 is het aantal klachten gestegen ten opzichte van voorgaande jaren en zijn 46 klachten ingediend (2019: 36, 2020: 33, 2021: 34 en 2022: 46) *(Aanvulling n.a.v. jaarverslag 2023: in 2023 zijn 48 klachten ingediend).* De meeste klachten gaan over de doorlooptijden, al dan niet in combinatie met de bereikbaarheid van medewerkers.[15] Daarnaast heeft de klachtencoördinator twee schriftelijke ingebrekestellingen ontvangen voor het niet tijdig behandelen van klachten.

De klachten gaan vooral over (een combinatie van) bejegening, communicatie en lange doorlooptijden. Het grootste deel van de klachten gaat over de werkwijze van het team WMO *Aanvulling n.a.v. jaarverslag 2023: in 2023 gaan de meeste klachten over Werk, participatie & inburgering (12 klachten), waarvan acht klachten door één klager zijn ingediend en deze klachten mede betrekking hadden op een inhoudelijke zaak.) Daarna volgt de Wmo met 10 klachten)*. De klachten hebben betrekking op de lange wachttijden, onbereikbaarheid van consulenten en de bejegening door medewerkers. Vijf klachten zijn afkomstig van dezelfde persoon. *Aanvulling n.a.v. jaarverslag 2023: in 2023 wordt een toename geconstateerd van klachten die deels betrekking hebben op een onderliggende juridische of inhoudelijke procedure.*

Team/vakgebied	**klachten**
Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)	15
Inkomen	7
W&R	4
Jeugd	5
Klantcontactcentrum (KCC)	6
FIC	1
Omgevingsrecht	4
Woon & Leefomgeving	2
Backoffice	1
Samenleving	2
TOTAAL	**47**

In 2022 is 62% van de klachten informeel afgehandeld *(Aanvulling n.a.v. jaarverslag 2023: in 2023 is dit 78,57%)*. Van de resterende 10 klachten zijn er 9 (deels) gegrond verklaard en 1 ongegrond. De klager heeft vaker gelijk gekregen dan in voorgaande jaren.

Aandachtspunt blijft volgens de klachtencoördinator de termijn waarbinnen de klachten worden afgehandeld. Bij 21 klachten (negen afgehandeld en twaalf in behandeling) is sprake van een overschrijding van de afhandelingstermijn van maximaal 10 weken. Een afhandelingstermijn van drie maanden of meer is daarbij geen uitzondering. Van de twaalf openstaande klachten is de afhandelingstermijn met minimaal drie maanden overschreden. *(Aanvulling n.a.v. jaarverslag 2023: De afgehandelde klachten in 2023 kennen een gemiddelde doorlooptijd van 11,17 weken; wat een langere doorlooptijd is ten opzichte van 2022 (10,57 weken). De nog openstaande klachten kennen inmiddels een gemiddelde doorlooptijd van 30 weken.)* Opgemerkt wordt dat een tijdige inhoudelijke reactie vooral belangrijk is in gevallen waarbij klachten betrekking hebben op de doorlooptijden. Een snelle afhandeling van klachten kan bijdragen aan het beheersen van

[15] De klachtencoördinator heeft zelf één klacht buiten behandeling gelaten, omdat de klacht betrekking had op het beleid van het college met betrekking tot de eenmalige energietoeslag. Klachten tegen het beleid kunnen op grond van de wet en de Verordening interne afhandeling klachten niet in behandeling worden genomen. Vandaar dat in onderstaande tabel 47 klachten zijn opgenomen.

conflicten, het tijdig signaleren van fouten en, indien nodig, het tijdig bijsturen van processen. Daarbij dient aandacht te zijn voor de leereffecten en leerprocessen. Aldus de klachtencoördinator.

Aanvulling naar aanleiding van jaarverslag 2023: Op dit moment is de inrichting van de eerstelijns klachtenvoorziening onderwerp van onderzoek met als doel om het proces van de klachtenafhandeling zorgvuldiger te laten verlopen. Dit onderzoek bevindt zich in een verkennend stadium.

Klachtbehandeling door de Ombudscommissie[16]

Een klacht behandelt en handelt de gemeente eerst zelf af. Als de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht of als een klacht niet wordt behandeld, kan de klager zich tot de Ombudscommissie wenden.

In 2022 heeft de commissie naar aanleiding van een verzoekschrift 1 volledig onderzoek ingesteld. Dit heeft betrekking op:

1. De sinds juni 2020 onevenredig lange behandeling van de levering van een aangepaste rolstoel aan verzoekster;
2. Het niet afhandelen van meerdere ingediende klachten conform de Verordening interne afhandeling klachten. Deze klachten hebben betrekking op zowel de werkwijze/procedure als bejegening en het niet in acht nemen van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur (abbb). Verzoekster wenst een juiste afhandeling van de klachtenprocedures en vastlegging daarvan in verslagen.

Aanvulling n.a.v. jaarverslag 2023: in 2023 zijn er geen klachten behandeld door de Ombudscommissie.

De ombudscommissie constateert dat klachten merendeels voorkomen hadden kunnen worden als de klachtenprocedure zorgvuldig was gevolgd én de dossiervorming op orde was.

Inmiddels heeft de gemeenteraad besloten om de afhandeling van de verzoekschriften die nu nog bij de ombudscommissie ligt, met ingang van 1 januari 2025 op de dragen aan een lokale ombudsman.[17] Hierdoor wijzigt de interne klachtbehandeling door de gemeente niet.

[16] Jaarverslag 2022 Ombudscommissie Rheden (februari 2023).

[17] Raadsbesluit van 26 maart 2024 (24.08): Heroverwegen onafhankelijke Ombudsvoorziening.

7. Rol van de gemeenteraad

In dit hoofdstuk staat de rol die de gemeenteraad vervult centraal en zoeken we antwoord op de zevende deelvraag:

Deelvraag 7:
Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de kwaliteit van dienstverlening?

Norm:
De gemeenteraad wordt periodiek geïnformeerd over de kwaliteit van de dienstverlening en de mate waarin de doelstellingen uit het beleidsplan worden gerealiseerd.

De gemeenteraad wordt niet specifiek over de status van voornemens en actiepunten uit de herijkte visie op dienstverlening geïnformeerd.

Wel wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de status van de dienstverlening op specifieke beleidsterreinen. Denk daarbij aan:

- Sociale visie, stand van zaken Toegang Wmo en jeugd; (mede naar aanleiding van het rekenkamerrapport over dit thema);[18]
- Het financieel loket Rheden;[19]
- Wachttijden bij aanvragen wonen, rollen en vervoer Wmo;[20]
- Stijging werkvoorraad jeugd;[21]
- Digitaal Rheden[22]

Motie één loket, één loket, één aanspreekpunt, één telefoonnummer

Vooral ten aanzien van het financieel loket heeft de gemeenteraad een proactieve rol ingenomen. De aanleiding tot de raadsbrief was de motie 'één loket, één aanspreekpunt, één telefoonnummer' ingediend tijdens de behandeling van de ondersteunende maatregelen energiearmoede. Begin februari 2023 heeft de gemeenteraad hierover een raadsinformatiebrief ontvangen die samen met

[18] Raadsinformatiebrief contact en communicatie Toegang (24320); 31 januari 2022. Presentatie over de uitvoeringspraktijk in de oriënterende vergadering van 6 september 2022.

[19] Raadsinformatiebrief Financieel loket Rheden; 1 februari 2023; Raadsinformatiebrief Update financieel loket Rheden; 10 mei 2023.

[20] Raadsinformatiebrief Wachttijden bij aanvragen wonen, rollen en vervoer Wmo; 19 september 2023.

[21] Antwoorden schriftelijke vragen van SP over raadsinformatiebrief 'stijging werkvoorraad jeugd'. (22 februari 2022)

[22] Raadsinformatiebrief Digitaal Rheden (26 september 2023): informatie over de voortgang van het programma.

de maatschappelijke partners is geschreven. De raad heeft vervolgens de raadsinformatiebrief geagendeerd tijdens de voorbereidende vergadering in april 2023. Dit heeft weer geresulteerd in een update in een nieuwe raadsbrief over de laatste stand van zaken.

Norm:
De informatie stelt de gemeenteraad in staat zijn controlerende en kaderstellende rol adequaat te vervullen.

Zoals aangegeven in paragraaf 2.3 zijn in de verschillende programmabegrotingen doelstellingen opgenomen ten aanzien van dienstverlening; maar in de jaarstukken wordt niet gerapporteerd in welke mate deze doelstellingen zijn gerealiseerd.

Tijdens de werkbijeenkomst met de gemeenteraad op 20 februari 2024 (tijdens een oriënterende vergadering) is aan de raadsleden en raadsvolgers de vraag voorgelegd wat zij onder kwaliteit van dienstverlening verstaan. Vooral bereikbaarheid, betrouwbaarheid en eenduidig werden hierbij vaak genoemd.



Norm:
De informatie sluit aan bij de behoefte van de gemeenteraad.

Omdat een groot deel van de deelnemers bij de vaststelling van de herijkte visie op dienstverlening, nog niet als raadslid/raadsvolger actief was, kon men niet aangeven in welke mate men vond in voldoende mate betrokken te zijn bij de beleidsontwikkeling. Dit maakte het ook lastig om de vraag te beantwoorden of men voldoende geïnformeerd wordt door het college. Men geeft aan vooral geïnformeerd te worden over de dienstverlening op bepaalde beleidsterreinen. Informatieverstrekking over de algemene dienstverlening verloopt met name via de P&C-cyclus en de jaarverslagen klachten en bezwaarschriften. Het merendeel van de aanwezigen was van mening dat de gemeentelijke dienstverlening van Rheden nog niet klaar is voor de toekomst. Ook vonden de deelnemers aan de werkbijeenkomst dat de gemeenteraad zelf een pro actievere rol mag spelen op dit thema, zonder daarbij in de uitvoering en dus op de stoel van het college te gaan zitten.

8. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geven we antwoord op de hoofdvraag:

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

8.1 Conclusies

Gemeente Rheden beschikt over een actuele visie op de gewenste kwaliteit van dienstverlening. Zoals uit onderstaande deelconclusies blijkt, is de afgelopen jaren, zowel door college/organisatie als door de gemeenteraad, beperkt gestuurd op de realisatie van de voornemens en uitgangspunten uit dit visiedocument. De focus ligt met name op de realisatie van een van de vijf uitgangspunten: Digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig. Vooral het afgelopen jaar is hierop voortvarend ingezet met het project Digitalisering van de dienstverlening, met als doel om tijdig klaar te zijn voor de nieuwe regelgeving vanaf 2025.

Belangrijk om te vermelden is dat, net als in andere gemeenten, de dienstverlening van gemeente Rheden te maken heeft gehad met de maatregelen tijdens de COVID-pandemie, een hoog personeelsverloop en een maatschappij met een 'u vraagt; wij draaien' mentaliteit. Specifiek voor Rheden geldt dat de dienstverlening als gevolg van de nieuwbouw van het gemeentehuis de laatste jaren vooral plaatsvindt vanuit verschillende locaties.

Ondanks deze relativeringen en het feit dat gemeente Rheden geen onvoldoende scoort in de dienstverlening, blijft overeind staan dat er een duidelijke neerwaartse trend waarneembaar is in hoe de inwoners de dienstverlening van de gemeente ervaren. Kreeg de dienstverlening van de gemeente Rheden in 2017 een 7,5. In 2024 is dit gedaald naar een 6,4.

Deelconclusies

1. Er is actueel beleid op dienstverlening; implementatie ervan loopt achter

Op 15 december 2020 heeft de gemeenteraad van Rheden de herijkte visie op dienstverlening vastgesteld. De 5 uitgangspunten die hierin zijn opgenomen zijn nog steeds actueel:

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 uitgangspunten zijn in het visiedocument (nog) niet vertaald naar maatschappelijke effecten en SMART doelstellingen. In de visie is wel een aantal concrete voornemens opgenomen en in de programmabegrotingen en jaarstukken vanaf 2022 zijn doelstellingen voor dienstverlening te vinden. Het merendeel van de voornemens en doelstellingen is nog niet gerealiseerd.

Dit is mede het gevolg van het ontbreken van een implementatieplan dat in de periode na vaststelling van de herijkte visie zou worden opgesteld. De nadruk is de afgelopen jaren vooral gelegd op de uitwerking van uitgangspunt 4: de digitalisering van de dienstverlening.

2. Digitale dienstverlening wordt projectmatig opgepakt met een duidelijk plan, een SMART doelstelling en met actiepunten die passen bij wensen van inwoners.

Het verbeteren van de digitale dienstverlening heeft met name het afgelopen jaar prioriteit gekregen. Vooral met het oog op de nieuwe Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) die naar verwachting per 1 januari 2025 in werking zal treden. De wet geeft burgers en bedrijven het recht om officiële documenten (zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften) digitaal in te dienen, te ontvangen en te ondertekenen. De verwachting vanuit de organisatie is dat gemeente Rheden op tijd klaar zal zijn om aan deze wetgeving te kunnen voldoen. In de programmabegroting 2024 is hiertoe een nieuwe en SMART doelstelling opgenomen, te weten: 60% van de aanvragers geeft een voldoende voor de digitale dienstverlening in 2024 met de ambitie voor een 8 in 2026. Verbetering van de toegankelijkheid van de website, van het zaaksysteem en een digitaliseringsslag zijn stappen die men hierin onderneemt. Deze passen bij de wensen van inwoners, die vooral de toegankelijkheid van de website als belangrijk verbeterpunt benoemen. Gewezen wordt op de vindbaarheid van informatie en de begrijpelijkheid hiervan. Een kwart van de deelnemers aan het onderzoek vindt de website niet overzichtelijk en 29% is van mening dat de vormgeving van de website onvoldoende aanspreekt. Naast toegankelijkheid van de website, verdient de opvolging van het contactformulier ook extra aandacht. Een derde van de deelnemers is van mening dat een inhoudelijke reactie hierop niet binnen een redelijke termijn wordt gegeven. Overigens is het belangrijk om op te merken dat communicatie verder gaat dan de website. Zo wordt de Regiobode veel genoemd als voornaamste informatiebron.

3. De 5 uitgangspunten worden gehanteerd als richtlijnen en zijn niet vertaald naar een overkoepelend werkproces en normen waarop het management stuurt.

De 5 uitgangspunten worden door de ambtelijke organisatie gehanteerd als richtlijnen en niet als ‘afspraken’ waarop inwoners van de gemeente zich kunnen beroepen. De uitgangspunten zijn door ieder team op eigen wijze vertaald naar de eigen uitvoeringspraktijk. Elk team kent zijn eigen (vaak meerdere) werkprocedures. De algemene wettelijke normen die gelden voor bijvoorbeeld de termijn van besluitvorming zijn het uitgangspunt.

Er is geen algemeen geldend telefoonprotocol, gedragsprotocol of richtlijnen voor professionele communicatie. Het kwaliteitshandvest uit 2015[23] is het meest recente document waarin normen zijn opgenomen en dateert van voor de vaststelling van de herijkte visie. Alleen het klantcontactcentrum hanteert het merendeel van deze normen nog steeds als uitgangspunt bij het dagelijks handelen.

Competenties en gedrag dat past bij de visie op dienstverlening, wordt als vanzelfsprekend verwacht aanwezig te zijn bij medewerkers; hierop wordt niet specifiek gestuurd. Ook binnen het Klant Contact Centrum is het meten op productniveau losgelaten. In plaats van wantrouwen wordt uitgegaan van vertrouwen. Alleen wanneer er uit de pas wordt gelopen wordt er aan de bel getrokken en een rapportage opgesteld.

[23] Zie paragraaf 4.1.

Teammanagers krijgen momenteel geen periodieke rapportages waarin kwaliteitsnormen voor dienstverlening zijn opgenomen. De managementrapportages die er zijn, zijn primair gericht op financiële beheersing van de uitgaven. Medewerkers nemen deel aan sessies over specifieke onderwerpen als klantbejegening, contactverbetering, wachttijden en doorlooptijden.

4. De score van de dienstverlening van de Gemeente Rheden ligt iets onder het landelijk gemiddelde en aanzienlijk onder het niveau van 2017.

Het gemiddelde cijfer dat voor de dienstverlening van de gemeente wordt gegeven is een 6,4. Dit ligt 0,3 procentpunt onder het gemiddelde voor Nederland (6,7). Opvallend is het relatief hoge percentage (28%) dat een onvoldoende geeft (ook vergeleken met landelijke cijfers). In vergelijking met 2017 is de waardering gedaald van een 7,5 naar een 6,4.

Uit vergelijking met de uitkomsten uit het onderzoek uit 2017, blijkt dat de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening over de gehele linie is afgenomen.

Communicatiekanaal	Rapportcijfer 2024	Rapportcijfer 2017
Website	6,8	7,4
Telefoon	6,8	7,5
E-mail	6,5	7,2
Balie/gemeentehuis	7,0	8,2

De waardering van de balie is het sterkst afgenomen in de periode vanaf 2017. De verwachting is dat dit deels is veroorzaakt omdat als gevolg van de nieuwbouw van het gemeentehuis de dienstverlening vanuit de gemeente nu vanuit verschillende locaties wordt verleend.

5. Verbetersuggesties gaan vooral over bereikbaarheid, doorlooptijden, communicatie en klantgerichtheid.

Uit het onderzoek onder de inwoners en uit gesprekken met externe partners en eigen onderzoek blijkt dat met name verbeteringen mogelijk zijn op het gebied van bereikbaarheid, doorlooptijden, communicatie en klantgerichtheid.

Vooral telefonische bereikbaarheid is een belangrijk aandachtspunt. Deze scoort met een 5,7 het laagste rapportcijfer. Dit gaat niet alleen om de tijdstippen waarop de gemeente bereikbaar is maar ook over het conform afspraak terugbellen en het beantwoorden van vragen die gesteld zijn per e-mail of contactformulier. Ook de fysieke bereikbaarheid in de vorm van de openingstijden van de balie van het gemeentehuis en de servicecentra zijn vaker genoemd als verbeterpunt.

Een ander belangrijk verbeterpunt heeft betrekking op de doorlooptijden. De meeste klachten gaan over de doorlooptijden, al dan niet in combinatie met de bereikbaarheid van medewerkers. De termijn waarbinnen de klachten dienen te worden afgehandeld wordt vaak overschreden. Ook de wettelijke termijnen van besluitvorming bij Wmo en Jeugd aanvragen worden vaak ruim overschreden. De voornaamste verbeterpunten die worden meegegeven ten aanzien van kortere doorlooptijden, zijn: het verkorten van de wachtlijsten, een stabieler personeelsbestand, meldingen sneller op te pakken, betere afstemming tussen collega's, werken met 1 plan en een vaste casemanager en mensen op de hoogte blijven houden van de voortgang van de procedure.

Verbeteringen die betrekking hebben op communicatie hebben vooral betrekking op de vormgeving en inhoud van de website, het updaten van verouderde systemen en het vergroten van de leesbaarheid in alle schriftelijke communicatie door begrijpelijker taalgebruik.

Verbetering van klantgerichtheid zou vooral kunnen plaatsvinden door meer vanuit het perspectief van de inwoner te denken en handelen en minder vanuit procedures. Meer proactief meedenken over wat wél kan.

6. De informatie aan de gemeenteraad en de sturing door de gemeenteraad op de kwaliteit van dienstverlening is voor verbetering vatbaar.

De gemeenteraad wordt niet specifiek over de status van voornemens en actiepunten uit de herijkte visie op dienstverlening geïnformeerd. Wel wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de status van de dienstverlening op specifieke beleidsterreinen en over dienstverlening in algemene zin via de P&C-cyclus. In de programmabegroting van 2022 zijn voornemens opgenomen ten aanzien van afname van wachtlijsten, klachten en bezwaren/beroepen, maar in de jaarstukken is niet opgenomen in welke mate deze zijn gerealiseerd. Daardoor is het voor de gemeenteraad niet mogelijk om zijn controlerende taak op dit punt te vervullen. Aan de andere kant wordt door de gemeenteraad niet actief gestuurd op de kwaliteit van dienstverlening, door bijvoorbeeld te vragen naar de status van de voornemens uit de herijkte visie op dienstverlening. Vooral ten aanzien van het financieel loket heeft de gemeenteraad een proactieve rol ingenomen. Binnen de gemeenteraad leeft de wens om een pro actievere rol te spelen, zonder daarbij in de uitvoering en dus op de stoel van het college te gaan zitten.

8.2 Aanbevelingen

De rekenkamer is zich bewust van de druk waaronder de gemeentelijke organisatie, college en gemeenteraad op dit moment gebukt gaan. Als gevolg van personele krapte, de oplevering van het gemeentehuis en de precaire financiële situatie van de gemeente. Dit hebben wij ook al in andere onderzoeken geconstateerd. Met onze aanbevelingen willen wij die druk niet nog groter maken. Want uiteindelijk komt dat de kwaliteit van het gemeentebestuur en de dienstverlening niet ten goede. Daarom sluiten wij in de aanbevelingen zoveel mogelijk aan bij al in gang gezette ontwikkelingen zoals de digitalisering van de dienstverlening. Wij komen tot de volgende algemene aanbeveling, die vervolgens in een 7-tal deel aanbevelingen is uitgewerkt.

De aanbevelingen samengevat:

- Kijk binnen de organisatorische en financiële beperkingen wat wél mogelijk is om de negatieve trend in de beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening te keren.
- Naast verbetering van de website en communicatie zijn de telefonische en fysieke bereikbaarheid en het voldoen aan wettelijke doorlooptijden belangrijke aandachtspunten.
- Gebruik het project digitalisering van de dienstverlening als vliegwiel en zoek naar mogelijkheden om hier de aandachtspunten uit dit rekenkamerrapport en de voornemens uit de herijkte visie op dienstverlening aan te koppelen.
- Stel een aantal normen voor dienstverlening en SMART doelstellingen vast, zorg voor een implementatieplan en stuur op de realisatie hiervan.
- Handel klachten tijdig af en gebruik ze om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren.

Deze aanbevelingen zijn vertaald naar de volgende aanbevelingen voor college, college/gemeenteraad en gemeenteraad:

College:

1. **Zet uw voortvarende aanpak in het project digitalisering van de dienstverlening voort en betrek hierbij zoveel mogelijk de nog niet afgeronde voornemens uit de herijkte visie dienstverlening en de verbetersuggesties van inwoners en externe partners.**
   Het project digitalisering van de dienstverlening is goed op koers. Ga hier voortvarend mee door. Bekijk welke van de nog (deels) openstaande acties uit de herijkte visie dienstverlening de digitalisering van de dienstverlening raken en maak de realisatie hiervan, waar mogelijk onderdeel van het project digitalisering van de dienstverlening. In dit rapport zijn door inwoners en externe partners zijn suggesties gedaan tot verbetering van de communicatie. Betrek deze ook zoveel mogelijk bij het project.

2. **Onderzoek de mogelijkheden om de telefonische en fysieke bereikbaarheid te vergroten.**
   Zoek binnen de organisatorische en financiële beperkingen van de gemeente in de voorbereidingsfase van de overgang naar het nieuwe gemeentehuis naar mogelijkheden om de telefonische en fysieke bereikbaarheid van de gemeente te vergroten. Vooral de tijden waarop de gemeente bereikbaar is (telefonisch en aan de balie) en het voldoen aan terugbelverzoeken, verdient aandacht.

3. **Doe in 2026 opnieuw onderzoek naar de ervaringen van inwoners met dienstverlening van de gemeente en deel de uitkomsten hiervan in een bijeenkomst van de gemeenteraad.**
   Neem in het door u voorgenomen vervolgonderzoek in 2026 naar de ervaringen van inwoners met digitale dienstverlening ook de ervaringen van inwoners met dienstverlening in algemene zin mee, zodat u de kwaliteit van dienstverlening kunt blijven monitoren en kunt bijsturen waar gewenst. Agendeer de uitkomsten van dit onderzoek in een oriënterende vergadering van de gemeenteraad.

Gemeenteraad en College:

4. **Stel een beperkte set normen vast waaraan de kwaliteit van de dienstverlening dient te voldoen, formuleer SMART doelstellingen, zorg voor een implementatieplan en geef sturing aan de realisatie hiervan.**
   Stel in gezamenlijkheid, nadat de basis van de digitalisering op orde is, in de eerste helft van 2025 een beperkte set normen vast waaraan de dienstverlening van de gemeente volgens u dient te voldoen. De uitkomsten uit dit onderzoek en het kwaliteitshandvest uit 2015 kunnen hierbij ter inspiratie dienen (zie bijlage 6). Formuleer SMART doelstellingen; bijvoorbeeld het rapportcijfer dat inwoners aan de dienstverlening geven binnen een bepaalde termijn. Het college borgt vervolgens de implementatie van de voornemens door een implementatieplan vast te stellen en stuurt dit ter informatie naar de gemeenteraad. Zorg dat het management over managementinformatie beschikt die hen in staat stelt op de realisatie van de vastgestelde doelstellingen te sturen.

5. **Richt de interne afhandeling van klachten zo in dat er meer sturing is op het tijdig afhandelen van klachten en filter uit klachten mogelijke verbeterpunten.**
   Het is belangrijk om klachten, zeker als de klacht over doorlooptijden en bereikbaarheid van personen gaat, binnen de daarvoor gestelde termijn af te handelen. Nu worden veel klachten niet binnen de termijn afgehandeld. Recentelijk heeft u besloten om externe klachtafhandeling via de ombudsfunctie anders in te vullen. Wij bevelen aan om ook de interne klachtafhandeling anders in te richten en meer te sturen op tijdige afhandeling van klachten, met de eindverantwoordelijkheid bij de gemeentesecretaris. Een klacht is een gratis advies. Uit klachten kunnen verbeterpunten voor de dienstverlening worden gefilterd en daarmee ondersteuning bieden aan de lerende organisatie die de gemeente wil zijn.

Gemeenteraad:

6. **Vraag het college om u te informeren over de uitvoering van de aan haar gerichte aanbevelingen.**
   Vraag het college om u voor het einde van 2024 te informeren over de wijze waarop zij uitvoering wenst te geven aan de aanbevelingen aan het college uit dit rapport.

7. **Vraag het college om u periodiek te informeren over de status van voornemens en beleidsdoelstellingen en het project (digitalisering van de) dienstverlening.**
   Laat u informeren over de status van de voornemens uit de herijkte visie op dienstverlening, het project digitalisering van de dienstverlening en de status van de dienstverleningsnormen die u samen met het college heeft vastgesteld (zie onder 4). Dit hoeft niet in een apart document, maar dit kan als een herkenbaar onderdeel van de P&C-cyclus.
   Vraag de commissie bezwaarschriften en de gemeentesecretaris om het jaarverslag bezwaarschriften respectievelijk het jaarverslag klachtafhandeling jaarlijks toe te lichten in een oriënterende vergadering. Ook het bespreken van de uitkomsten van het geplande onderzoek naar de ervaringen van inwoners met (digitale) dienstverlening (gepland in 2026) is een goede manier voor u als gemeenteraad om te monitoren en waar nodig bij te sturen.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Reactie van het College van Burgemeester en Wethouders

Burgemeester en Wethouders

Kennedylaan 104-108

Velp

Aan: leden van de Rekenkamercommissie

Onderwerp : bestuurlijke reactie rekenkamerrapport Kwaliteit van de dienstverlening

Datum : 1 juli 2024

Geachte leden van de Rekenkamer,

Met belangstelling heeft het college het rapport 'Kwaliteit van de Dienstverlening' van de Rekenkamer gelezen. Wat ons aanspreekt is de aandacht voor dit onderwerp vanuit de Raad en ook de onderzoeksopzet. U verzoekt in een begeleidend schrijven om een bestuurlijke reactie. Met deze brief willen wij daarvan gebruik maken.

Allereerst dankt het college u voor de inzichten die het onderzoek biedt op een onderwerp dat de kern van het gemeentelijk handelen en ons lokale bestuur raakt. Niet voor niets is het thema dienstverlening een belangrijk punt in ons coalitieakkoord.

Uw hoofdconclusie is dat vooral is ingezet op de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening onderschrijven wij, met als kanttekening dat het college en management juist daarop gestuurd heeft. Daarbij heeft zij gekozen voor een prioriteitsstelling en een fasering van de implementatie van de visie. Het Rijk wil immers dat wij op 1-1-2025 alle producten en diensten digitaal toegankelijk hebben.

Wij onderschrijven de geschetste ontwikkelingen in de context waarmee wij te maken hebben, zoals de COVID-epidemie, financiële kortingen door het Rijk, overhevelen van taken, de 'u vraagt wij draaien'-mentaliteit en het voorgeschreven tempo op verdere digitale toegankelijkheid. Dit alles heeft een invloed op onze dienstverlening aan inwoners. Desondanks is een aantal zaken op de vijf uitgangspunten van de Herijkte Dienstverleningsvisie gerealiseerd.

Voor uitgangspunt 1: 'Gastvrij' is het ons gelukt om op alle tijdelijke locaties (in verband met nieuwbouw gemeentehuis) bezoekers gastvrij op te vangen. Op ons verzoek heeft Incluzio t.b.v. uitgangspunt 2: 'Samenredzaamheid als uitgangspunt' in de dorpen Rheden, Velp en Dieren vaste informatiepunten voor inwoners ingericht voor al hun ondersteuningsvragen. Voor uitgangspunt 3: 'Professioneel op inhoud ÉN professioneel op gedrag' is onder andere aandacht besteed aan onze kernwaarden en wat daarbij van medewerkers wordt verwacht. Veel energie is gestoken in Uitgangspunt 4: 'Digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig'. Wij voldoen aan fase 1 van de Single Digital Gateway (digitale toegankelijkheid dienstverlening van 79 producten en diensten voor anderstaligen). Zo zijn per 1 juli 2024 alle producten en diensten van Burgerzaken digitaal toegankelijk. Tot slot zijn er ten behoeve van de verbetering van de 'dienstverlening door samenwerkingspartners en onze netwerken' (uitgangspunt 5: Herijkte dienstverleningsvisie) stappen gezet door het aanstellen van demandmanagers voor partners zoals De Connectie, ODRA en ondernemers.

Het mooie van het rapport is dat het een goede basis geeft voor het gesprek met de raad over de concrete richting voor de komende jaren. Hiermee kan de portefeuillehouder in samenwerking met DT-verantwoordelijke (gemeentesecretaris) een concreet en haalbaar plan maken en daarop periodiek rapporteren, rekening houdend met de (financiële) context van de komende jaren. Gezien deze context denken wij dat het behoud van de huidige kwaliteit van de dienstverlening (rapportcijfer 6,4) al een opgave is. Dit laat niet weg dat wij de ambitie hebben ons op dit punt te verbeteren.

Inzake de aanbevelingen

1. Aanbeveling 1. De voortvarende aanpak van de digitalisering zetten wij voort, daarbij zullen wij aandacht geven aan de openstaande acties vanuit de dienstverleningsvisie (2022);
2. Aanbeveling 2. De in de tweede aanbeveling verwoorde behoefte zullen wij invulling geven door de gemeente 24-uur per dag digitaal toegankelijk te maken en bijvoorbeeld een chat-bot op de nieuwe website. Daarnaast zal de voorgenomen concentratie op één gemeentehuis voor fysiek contact duidelijkheid geven;
3. Aanbeveling 3. Deze aanbeveling nemen wij over. Wij stellen voor de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening te evalueren. Wij willen naar een systematische tweejaarlijkse rapportage naar de Raad;
4. Aanbeveling 4. Deze aanbeveling nemen wij over. Wij stellen voor het kwaliteitshandvest uit 2015 te actualiseren aan de huidige context;
5. Aanbeveling 5. Ook deze aanbeveling nemen wij over. Wij hebben het voornemen de klachtenafhandeling te centraliseren. Daarnaast wordt de laagdrempeligheid verlaagd door een digitale mogelijkheid tot het indienen van klachten;
6. De aanbevelingen 6 en 7 betreffen de Raad. Het is aan de Raad deze te beoordelen op relevantie en consequenties.

Tot slot

Het college is dankbaar voor de inzichten van het rekenkameronderzoek, die helpen onze dienstverlening blijvend te ontwikkelen. We stellen voor om in een toekomstige raadsbijeenkomst hier aandacht aan te geven.

Met vriendelijke groet,

College van B&W

Bijlage 2: Nawoord rekenkamer

Wij danken het college voor zijn bestuurlijke reactie. Wij zijn blij met de inhoud van de reactie omdat deze niet alleen een formele reactie geeft maar ook duidelijk de positie verwoordt van het college hierin en ingaat op hoe het college de aanbevelingen wil implementeren. Dit is voor de gemeenteraad informatie die belangrijk is om te komen tot eigen oordeelsvorming over de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport.

Ten aanzien van uw reactie op aanbevelingen 2 en 5 willen wij benadrukken dat uit het onderzoek duidelijk is gebleken dat veel inwoners informatie niet halen en/of zoeken via digitale kanalen. Vooral het persoonlijke contact (balie en telefonie) en communicatie via de Regiobode zijn voor inwoners belangrijke kanalen, waarin men mogelijkheden tot verbetering ziet; zo blijkt uit het onderzoek. Wij willen het college daarom nogmaals meegeven om ook hier voldoende aandacht aan te besteden, temeer dit de effectiviteit van de dienstverlening ten goede komt.

In uw reactie op aanbeveling 3 lijkt u de tweejaarlijkse evaluatie van de dienstverlening te beperken tot de digitale toegankelijkheid hiervan. Onze aanbeveling gaat verder dan dat; wij spreken over een evaluatie van dienstverlening langs alle communicatiekanalen. Door in de toekomst bij nieuwe metingen gebruik te maken van de door ons gebruikte vragenlijst, wordt het wel mogelijk om de ontwikkeling van de ervaren kwaliteit van dienstverlening te meten en te vergelijken. Deze vragenlijst is in bezit van het onderzoeksbureau dat voor u de onderzoeken uitvoert bij het inwonerpanel. Dit tevens gezien hetgeen beschreven is in de bovenstaande alinea.

Wij sluiten graag af met een speciale dank aan de ambtelijke organisatie. Wij zijn ons ervan bewust dat tijdens een rekenkameronderzoek een extra beroep wordt gedaan op de ambtelijke capaciteit. Wij hebben waardering voor de ambtelijke ondersteuning, constructief en transparant, die wij ook tijdens dit onderzoek hebben gekregen.

Bijlage 3: Geraadpleegde documenten

Documenten vanuit de gemeente Rheden inclusief bijbehorende collegebesluiten, raadsvoorstellen en raadsbesluiten:

- Herijkte visie op dienstverlening (december 2020); gemeente Rheden; inclusief raadsvoorstel en raadsbesluit.
- Agendavoorstel college van B&W 8 februari 2022; Implementatie Herijkte dienstverlening.
- Presentatie herijkte visie dienstverlening (juni 2021); gemeente Rheden.
- Programmabegrotingen 2022, 2023 en 2024; gemeente Rheden.
- Jaarstukken 2022, gemeente Rheden.
- Kwaliteitshandvest gemeente Rheden (maart 2015); gemeente Rheden.
- Financiële bestaanszekerheid Marap t/m oktober 2023; gemeente Rheden.
- Maraps Jeugd, Samenleving november 2023; gemeente Rheden.
- Overzichten terugbelverzoeken oktober 2020 (november 2020); gemeente Rheden.
- Programmaplan Digitaal Rheden versie 1.0 (december 2022); gemeente Rheden.
- Projectplan digitale dienstverlening (februari 2024) (Implementatie WMEBV); versie 1.6;
- Raadsinformatiebrief Digitaal Rheden (26-9-2023)
- PowerPoint Programma Digitaal Rheden; oriënterende raadsvergadering van 20 februari 2024; gemeente Rheden.
- https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/
- Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2022 Gemeente Rheden en Rozendaal (augustus 2022); Moventem in opdracht van de gemeente Rheden
- Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 Gemeente Rheden (augustus 2022); Moventem in opdracht van gemeente Rheden.
- Burgerpeiling; waarstaatjegemeente.nl; cijfers over 2023.
- Jaarverslagen 2022 en 2023 Commissie bezwaarschriften gemeente Rheden; gemeente Rheden
- Klachtbehandeling in Rheden; jaarverslagen 2022 en 2023; gemeente Rheden.
- Jaarverslagen 2022 en 2023 Ombudscommissie Rheden (februari 2023).
- Raadsbesluit van 26 maart 2024 (24.08): Heroverwegen onafhankelijke Ombudsvoorziening.
- Raadsinformatiebrief contact en communicatie Toegang (24320); 31 januari 2022. Presentatie over de uitvoeringspraktijk in de oriënterende vergadering van 6 september 2022.
- Raadsinformatiebrief Financieel loket Rheden; 1 februari 2023; Raadsinformatiebrief Update financieel loket Rheden; 10 mei 2023.
- Raadsinformatiebrief Wachttijden bij aanvragen wonen, rollen en vervoer Wmo; 19 september 2023.
- Antwoorden schriftelijke vragen van SP over raadsinformatiebrief ‘stijging werkvoorraad jeugd’. (22 februari 2022)
- Raadsinformatiebrief Digitaal Rheden (26 september 2023): informatie over de voortgang van het programma.

Bijlage 4: Verantwoording aanpak van onderzoek

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode van december 2023 tot en met begin april 2024 en is uitgevoerd in eigen beheer door de externe leden van de Rekenkamer Rheden.

Doelstelling en onderzoeksvragen

De rekenkamer 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.

De centrale onderzoeksvraag is:

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

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

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.

In dit onderzoek hanteren we de volgende definitie voor 'Dienstverlening':
"Iedere interactie en/of transactie tussen inwoners, bedrijven of instellingen en de gemeentelijke organisatie."

Ingezette onderzoeksinstrumenten

Tijdens het onderzoek zijn de volgende instrumenten ingezet:

- Documentenanalyse.
- Interviews met betrokkenen binnen de gemeente (portefeuillehouder dienstverlening, afdelingsmanager Samenleving, waarnemend klachten coördinatoren teammanagers Klantcontact en (Burgerzaken, Inkomen en Beleid Samenleving), senior medewerker openbare ruimte, kwaliteitsmedewerkers dienstverlening, inkomen, werk, participatie en

inburgering; medewerker sociaal meldpunt, jeugdconsulent en strateeg (digitale) dienstverlening).
- Interviews met externe organisaties MEE clientondersteuning en klantcoaches van Incluzio. Daarnaast is gesproken met een vertegenwoordiger van de Economische club Rheden; tevens ondernemer.
- Een enquête onder de inwoners, bedrijven en organisaties van Rheden
- Een workshop met leden van de gemeenteraad.

Beknopt weergegeven zijn tijdens het onderzoek de volgende stappen doorlopen:

Stap 1: Documentenanalyse
In deze fase zijn relevante documenten onderzocht met als doel een eerste of gedeeltelijke beantwoording van een groot deel van de deelvragen.

Stap 2: Vragenlijst onder alle inwoners, bedrijven en organisaties van Rheden
In opdracht van de rekenkamer heeft Moventem onderzoek gedaan naar hoe de dienstverlening van de gemeente door inwoners wordt ervaren. In 2017 heeft dit bureau, in opdracht van de gemeente Rheden, hier ook onderzoek naar gedaan. Om een vergelijking met 2017 mogelijk te maken is, in dit onderzoek, de vraagstelling zoveel mogelijk identiek gehouden aan die van 2017. De vragenlijst is daarnaast aangevuld met enkele vragen die overeenkomen met de vragen over dienstverlening die in de Burgerpeiling worden gesteld, zodat ook een vergelijking met vergelijkbare gemeenten en Nederland mogelijk is.[24] In totaal hebben 550 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld (499 leden van het inwonerspanel Rheden Spreekt en 51 via de open link). Met het totale aantal respondenten kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,12% uitspraken worden gedaan over de populatie.

Helaas was de respons vanuit bedrijven en organisaties op de vragenlijst te laag om deze ervaringen in het onderzoek te kunnen meenemen.

Stap 3: Verdieping en aanvulling eerste bevindingen
Vervolgens is aanvullende informatie opgehaald in gesprekken met betrokkenen binnen de gemeente en heeft de gemeenteraad tijdens een werkbijeenkomst zijn ervaringen, knelpunten en kansen voor de toekomst in relatie tot dienstverlening met onderzoekers gedeeld. Ook hebben gesprekken plaatsgevonden met organisaties die ervaring hebben opgedaan met de dienstverlening van gemeente Rheden.

[24] De Burgerpeiling is initiatief van de VNG en maakt het welzijn en de betrokkenheid van wijkbewoners en doelgroepen inzichtelijk. Zo een gemeente zijn beleid kan afstemmen op de wensen van de inwoners. Er is een modelvragenlijst die kan worden aangevuld met de modules 'dienstverlening met de menselijke maat', 'tevredenheid met het leven' en 'samenredzaamheid' of met eigen vragen. In deze model vragenlijst waarvan de uitkomsten op waarstaatjegemeente.nl worden opgenomen, zijn ook een aantal vragen over dienstverlening en communicatie opgenomen.

Stap 4: Rapportage

In deze fase is het eindrapport opgesteld. Op basis van de informatie verkregen in stap 1 tot en met 3 is een rapport van bevindingen opgesteld en ter correctie op feitelijke onjuistheden aan de ambtelijke organisatie voorgelegd. Vervolgens zijn de conclusies en aanbevelingen geformuleerd en het conceptrapport voor een bestuurlijke reactie aan het college voorgelegd. Tenslotte is het eindrapport, inclusief de reactie van het college van B&W aangeboden aan de gemeenteraad.

Normen- en analysekader

De bevindingen in dit onderzoek zijn getoetst aan onderstaand normen- en analysekader. 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.

Norm 2 – Gemeenteraad wordt geïnformeerd (deelvraag 7)

- 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 – Bereikbaarheid (deelvragen 4, 5 en 6)

- Hoe wordt de bereikbaarheid van de gemeente ervaren. Het gaat om de bereikbaarheid van de gemeente in het algemeen, het gemakkelijk kunnen vinden van de juiste informatie en het gemak waarmee contact kan worden opgenomen.

Norm 5 – Professionaliteit (deelvragen 4, 5 en 6)

- In hoeverre ervaren inwoners dat zij professioneel en adequaat worden geholpen en dat het besluitvormingsproces consistent verloopt. Het gaat daarbij om kennis van inhoud en proces, adequaat reageren op tussentijdse vragen en met één mond spreken.

Norm 6 – Klantgerichtheid (deelvragen 4, 5 en 6)

- In hoeverre ervaren inwoners dat de gemeente klantgericht handelt en meedenkt. Klantgerichtheid komt tot uitdrukking in een positieve grondhouding, ofwel het 'Ja, mits' principe.

Norm 7 – Betrouwbaarheid (deelvragen 4, 5 en 6)

- In hoeverre ervaren inwoners dat de gemeente zijn afspraken nakomt. Het gaat om het nakomen van afspraken en het waarmaken van verwachtingen, maar ook om het geven van actuele en complete informatie.

Norm 8 – Communicatie (deelvragen 4, 5 en 6)

- Hoe ervaren inwoners de communicatie van de gemeente. Omtrent de volledigheid van aanvragen, maar ook de wijze van communiceren door de medewerker. Hierbij kan gedacht worden aan het praten (verstaanbaar en begrijpelijk), de wijze van benadering (klantvriendelijkheid) en het uiterlijk (verzorgd uiterlijk).

Norm 9 – Doorlooptijden (deelvragen 4, 5 en 6)

- Hoe ervaren inwoners de totale doorlooptijd voor het behandelen van hun aanvraag. Daarbij wordt ook gekeken naar de termijn tussen het eerste contact 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.

Bijlage 5: Management samenvatting onderzoek inwoners Rheden



Management Samenvatting

Gemeente Rheden Moventem Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Dienstverlening

De dienstverlening van de gemeente wordt gemiddeld met een voldoende beoordeeld (6.4). Hierbij geeft 28% een onvoldoende en 71% een voldoende. Dit is een daling ten opzichte van 2017 toen het gemiddelde een 7.5 was. Per kanaal waarmee inwoners de laatste keer contact hadden, zijn de gemiddelde cijfers voor de dienstverlening van de gemeente als volgt:

- Via de balie/ bezoek gemeentehuis/servicecentrum: **6.3**
- Via de telefoon: **6.1**
- Via e-mail: **6.3**
- Via de website van de gemeente: **6.7**
- Via brief: **4.9**
- Via social media: **6.6**

De resultaten voor de brief en social media zijn vanwege het lage aantal respondenten indicatief.

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente scoort een voldoende (6.4). 24% geeft een onvoldoende en 76% een voldoende.

Als inwoners gemeentelijke producten/diensten nodig hebben of een vraag/probleem hebben voor de gemeente, dan nemen ze het liefste contact op met de gemeente via de website (38%) en telefoon (31%). In de afgelopen 12 maanden heeft de meerderheid ook zelf contact opgenomen met de gemeente. Zij namen de laatste keer vooral contact op via de website van de gemeente en de telefoon. Dit is in lijn met de voorkeurskanalen om contact op te nemen. Het onderwerp waar zij de laatste keer contact over zochten is met name paspoort, rijbewijs en uittreksels.

Minder dan de helft is het (helemaal) eens met de stellingen over de gemeente. Dit zijn de percentages (helemaal) eens per stelling:

- Komt afspraken na: **46%**
- Laat zien waar ze mee bezig is: **44%**
- Handelt klachten goed af: **30%**
- Doet wat ze zegt: **29%**
- Houdt voldoende toezicht op het naleven van regels: **22%**
- Stelt zich flexibel op, als dat nodig is: **20%**

Informatie die nodig is van de gemeente kan 56% (redelijk) makkelijk vinden. De meerderheid vindt dat de gemeente (redelijk) begrijpelijke taal gebruikt.

Nagenoeg de helft beoordeelt de tijd van de behandeling van een vraag, verzoek of probleem als (zeer) goed. Verder vindt nagenoeg de helft dat de gemeente gepresteerd heeft zoals verwacht.

Balie/ bezoek gemeentehuis/servicecentrum

De meeste inwoners zijn bij de locatie 'Servicecentrum Velp' aan de balie geweest. Van deze inwoners heeft de meerderheid (66%) voor bezoek aan het gemeentehuis of servicecentrum van te voren een afspraak gemaakt. De ruime meerderheid moest nog een keer terugkomen na hun bezoek aan het gemeentehuis, vooral om wat op te halen.

Hoofdaspect	Deelaspect	2024	2017
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker.	7.2	8.2
	De mate waarin bruikbare informatie is gegeven.	7.0	8.2
	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	7.3	8.5
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	7.0	8.4
	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	7.0	8.3
	De mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	6.6	8.2
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	7.9	8.3
	De mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt.	6.9	8.3
	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	7.1	8.3
Communicatie	De mate waarin de medewerker netjes is.	7.9	8.4
	De klantvriendelijkheid van de medewerker.	7.4	8.4
	De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is.	8.3	8.5
Balie / bezoek gemeentehuis	Het contact met de gemeente via de balie / bezoek aan het gemeentehuis in het algemeen	7.0	8.2

Telefonisch contact

Van de deelnemers die in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente hadden via de telefoon, vindt de meerderheid dat de telefoon voldoende snel werd opgenomen door de gemeente. 44% van de deelnemers die telefonisch contact met de gemeente had, werd direct geholpen. 46% is doorverbonden, teruggebeld of teruggemaild.

Hoofdaspect	Deelaspect	2024	2017
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker.	7.2	7.5
	De mate waarin bruikbare informatie is gegeven.	6.7	7.4
	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	7.5	7.9
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	7.4	7.8
	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	7.4	7.8
	De mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	7.0	7.5
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	7.0	7.6
	De mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt.	6.8	7.4
	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	6.9	7.6
Bereikbaarheid	De mate waarin gemeente Rheden telefonisch goed bereikbaar is	6.4	7.5
	De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen met een persoon/ afdeling.	6.1	6.9
	De mate waarin de tijden van de telefonische bereikbaarheid van gemeente Rheden aansluiten bij mijn behoefte.	5.7	7.1
Communicatie	De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is.	8.3	8.3
	De klantvriendelijkheid van de medewerker.	7.9	8.1
Telefoon	Het contact met de gemeente via de telefoon in het algemeen	6.8	7.5

E-mail

Van de deelnemers die in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente hadden via e-mail, hebben de meesten contact opgenomen via een direct e-mailadres van een ambtenaar. Ruim driekwart (79%) heeft een inhoudelijke reactie op de mail gekregen en daarvan vond ruim de helft (58%) dat ze ook binnen redelijke termijn een reactie kregen.

Hoofdaspect	Deelaspect	2024	2017
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker.	7.5	8.0
	De mate waarin het mailcontact met de gemeente uw vraag/ vragen beantwoord heeft.	7.1	7.8
	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	7.9	7.9
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	7.7	7.9
	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	7.7	7.8
	De mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	7.4	7.7
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	7.9	7.8
	De mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt.	7.5	7.7
	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	7.7	7.6
Bereikbaarheid	De mate waarin het e-mailadres van de gemeente goed vindbaar is.	8.2	7.9
	De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen per e-mail.	8.2	8.1
	De mate waarin het mailen met de gemeente foutloos functioneert (zonder foutmeldingen).	8.6	8.4
Communicatie	De mate waarin het bericht/ antwoord in de mail begrijpelijk is.	8.3	8.4
	De klantvriendelijkheid van de medewerker.	8.3	8.3
	De manier waarop ik tijdens de behandeling van mijn vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling(termijn).	7.3	7.4
E-mail	Het contact met de gemeente via e-mail in het algemeen	6.5	7.2

Website

Van de deelnemers die in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente hadden via de website, heeft de ruime meerderheid (86%) informatie op de website opgezocht. Van de deelnemers die informatie hebben opgezocht op de website, kon ruim de helft (zeer) gemakkelijk vinden wat ze zochten.

Ruim de helft heeft een online formulier ingevuld met betrekking tot een melding, product of dienst. Hiervan kon bijna driekwart (zeer) gemakkelijk het benodigde formulier vinden. Vrijwel iedereen heeft het formulier online via de website ingevuld en bij nagenoeg driekwart verliep het invullen van het formulier goed. De meerderheid heeft binnen redelijke termijn na hun online aanvraag een inhoudelijke reactie gekregen. Ruim de helft heeft binnen redelijke termijn een inhoudelijke reactie gekregen via het contactformulier.

De helft heeft de website bezocht via laptop/computer, ruim een derde via mobiele telefoon en 14% gebruikte een tablet/iPad.

Overzichtstabel

Gemeente Rheden — Moventem Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Overzichtstabel communicatiekanalen

De beoordeling die bij alle communicatiekanalen zijn gesteld, zijn hieronder in één overzichtelijke tabel weergegeven. Hierdoor kunnen ze met elkaar vergeleken worden.

Hoofdaspect	Deelaspect	Balie	Telefonie	E-mail
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker.	7.2	7.2	7.5
	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	7.3	7.5	7.9
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	7.0	7.4	7.7
	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	7.0	7.4	7.7
	De mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	6.6	7.0	7.4
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	7.9	7.0	7.9
	De mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt.	6.9	6.8	7.5
	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	7.1	6.9	7.7
Communicatie	De klantvriendelijkheid van de medewerker.	7.4	7.9	8.3
Communicatiekanaal	Het contact met de gemeente via de balie / bezoek aan het gemeentehuis in het algemeen	7.0	6.8	6.5

Management Samenvatting

Gemeente Rheden — Moventem Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Hoofdaspect	Deelaspect	2024	2017
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie wordt gegeven op de website.	7.1	7.4
	De mate waarin de website duidelijk maakt wat de gemeente voor mij kan betekenen.	6.7	7.3
	De mate waarin de website een goed alternatief is voor andere kanalen, zoals een bezoek aan de balie of telefonisch contact.	7.3	7.7
Klantgerichtheid	De mate waarin de website overzichtelijk is.	6.7	7.3
	De mate waarin de website gebruiksvriendelijk is.	6.6	7.3
Betrouwbaarheid	De mate waarin de informatie op de website volledig is.	7.2	7.2
	De mate waarin de informatie op de website actueel is.	7.4	7.5
Bereikbaarheid	De mate waarin de website foutloos functioneert (zonder storingen).	8.2	8.3
	De mate waarin via de website makkelijk contact kan worden opgenomen met de gemeente.	7.4	7.9
	De mate waarin de website op een laptop/computer goed te bekijken is.	8.1	8.3
	De mate waarin de website op een tablet/iPad goed te bekijken is.	7.9	8.3
	De mate waarin de website op een mobiele telefoon (smartphone) goed te bekijken is.	7.6	6.5
Communicatie	De mate waarin de informatie op de website begrijpelijk is.	7.4	7.9
	De mate waarin de vormgeving van de website aanspreekt.	6.2	7.1
	De toon op de website (klantvriendelijkheid).	7.2	7.7
Website	Wat is uw totaaloordeel over de website van gemeente Rheden?	6.8	7.4

Social Media

Vanwege het lage aantal respondenten dat deze vragen heeft beantwoord, zijn alle resultaten die betrekking hebben op social media indicatief.

Openingstijden

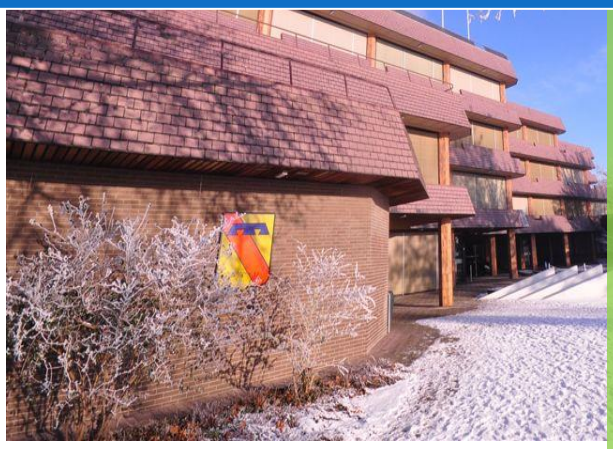
Deelnemers hebben met name weleens servicecentrum Velp en Dieren bezocht. De aansluiting van de huidige openingstijden van Gemeentehuis President Kennedylaan op de behoeften kan beter. Bijna een kwart vindt het namelijk in (zeer) grote mate aansluiten en 31% in (zeer) geringe mate. Ook de aansluiting van de huidige openingstijden van Servicecentrum Dieren op de behoeften kan beter, aangezien 49% het in (zeer) geringe mate vindt aansluiten. De aansluiting van de huidige openingstijden van Servicecentrum Velp op de behoeften kan ook beter. 31% vindt het in (zeer) geringe mate aansluiten en 24% in (zeer) grote mate.

Bijlage 6: Kwaliteitshandvest 2015



gemeente Rheden

KWALITEITSHANDVEST



Wat mag u van onze service verwachten?

gemeente Rheden



Wat is een kwaliteitshandvest?

De gemeente Rheden is er voor u. Wat wij doen, doen we voor onze inwoners, ondernemers, instellingen, organisaties en verenigingen. Kortom: voor onze klanten. We willen u zo goed mogelijk van dienst zijn, volgens vastgestelde normen die we hierna behandelen. In dit handvest staat wat u van ons mag verwachten.

Heeft u vragen, opmerkingen of aanvullingen? Wij horen het graag van u. Telefonisch via (026) 49 76 911, per email: gemeente@rheden.nl of per brief: Postbus 9110, 6994 ZJ De Steeg.



Contact met de gemeente Rheden? U kiest hoe!



Waar en wanneer kunt u ons bereiken?

Algemeen nummer gemeente Rheden	(026) - 49 76 911 Maandag t/m donderdag 8.30-17.00 uur Vrijdag 08.30-12.30 uur
Balie gemeentehuis **De Steeg**	Hoofdstraat 3, De Steeg **Vrije inloop**: maandag t/m vrijdag 8.30-12.00 uur **Op afspraak**: maandag t/m donderdag 12.00-15.00 uur Dinsdagavond 17.30-20.00 uur (alleen voor Burgerzaken)
Balie servicecentrum **Velp**	Den Heuvel 32, Velp ***Burgerzaken*:** **Vrije inloop**: maandag 12.00-15.00 uur dinsdag t/m vrijdag 8.30-15.00 uur **Sociaal Meldpunt:** **Vrije inloop**: maandag 12.00-15.00 woensdag en vrijdag 8.30-12.00 uur
Balie servicecentrum **Dieren**	Ericaplein 5a, Dieren ***Burgerzaken*:** **Vrije inloop**: maandag 12.00-15.00 uur dinsdag t/m vrijdag 8.30-15.00 uur **Sociaal Meldpunt**: **Vrije inloop:** dinsdag en donderdag 8.30-12.00 uur
Postadres: E-mail: Website: Social Media:	Postbus 9110, 6994 ZJ De Steeg gemeente@rheden.nl www.rheden.nl www.twitter.com/gemeenterheden

Servicenormen Hier kunt u op rekenen

gemeente Rheden



Onze servicenormen

Wij willen u snel en goed van dienst zijn. Hieronder vindt u onze servicenormen. Deze normen laten de termijnen zien waarbinnen wij een dienst of product leveren. Met deze normen weet u wat u van ons kunt verwachten.

Aanvragen, brieven en e-mails

- Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw brief of e-mail
- In deze bevestiging leest u welke afdeling uw e-mail, aanvraag of brief in behandeling neemt, wie de brief in behandeling neemt en binnen welke termijn u een reactie ontvangt
- U krijgt tussentijds bericht als de behandeling langer duurt

Telefonische bereikbaarheid

- Ons algemene telefoonnummer: (026)- 49 76 911
  is van maandag t/m donderdag tussen 08.30-17.00 en op vrijdag tussen 8.30-12.30 uur altijd bereikbaar
- Belt u het algemene nummer, dan wordt u binnen 20 seconden geholpen
- U wordt maximaal 2 x doorverbonden

gemeente Rheden





www.rheden.nl

- Onze website www.rheden.nl is 24 /7 bereikbaar
- Toegankelijk op PC, tablet en smartphone
- Actuele en betrouwbare informatie over alle producten en diensten
- Gemakkelijk en snel een afspraak maken
- Eenvoudig producten en diensten aanvragen en de voortgang volgen met uw persoonlijke DigiD
- Op www.rheden.nl kunt u vanuit huis direct een Melding Openbare Ruimte (losliggende stoeptegel, kapotte straatverlichting e.d.) of uw verhuizing doorgeven. Uw hond(en) aan- of afmelden voor de belasting. Een uittreksel of verklaring aanvragen. En nog veel meer

Baliecontacten

- Wij helpen u graag in het gemeentehuis in De Steeg of bij de servicecentra Dieren en Velp
- In de Steeg werken wij naast vrije inloop ook op **afspraak.** Deze afspraak maakt u eenvoudig online of via ons centrale telefoonnummer: (026)- 49 76 911
- Heeft u een afspraak? Wij helpen u direct! U krijgt voorrang op klanten die kiezen voor vrije inloop

gemeente Rheden

Onze Gedragsregels

Wij gebruiken de volgende uitgangspunten en gedragsregels voor onze medewerkers en leidinggevenden:



Dienstverlening

- Wij richten ons interne proces effectief en efficiënt in
- Wij doen ons werk in uw en in het gemeenschappelijke belang van alle inwoners van de gemeente
- Wij leggen uit wat wij doen en kondigen werkzaamheden aan
- Wij werken op tijd, efficiënt en servicegericht
- Wij werken resultaatgericht en maken resultaten zichtbaar
- Wij signaleren knelpunten in het werk en lossen deze praktisch op



Houding en gedrag

- Wij benaderen u vriendelijk, open en beleefd en behandelen u met respect
- Wij doen ons best om u zo snel mogelijk te helpen
- Wij zijn integer, open en transparant over onze besluitvorming
- Wij proberen hinder te voorkomen
- Wij doen ons werk met aandacht en deskundigheid
- Wij erkennen fouten en doen ons best om deze te herstellen

Wij rekenen ook op u!

gemeente Rheden



Huisregels

Wij helpen u graag! Maar dat kan alleen als we rekening houden met elkaar.

- Wederzijds respect betekent: niet schreeuwen, schelden of discrimineren
- Houdt rekening met de privacy van anderen
- In gesprek met een medewerker? Zet het geluid van uw GSM uit
- Onze Publieksruimte is een rookvrije omgeving
- Alcohol- en drugsgebruik tolereren wij in geen enkel geval

gemeente Rheden







Dit is een uitgave van de gemeente Rheden. Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

Informatie:
Gemeente Rheden
Afdeling Inwonerszaken
Hoofdstraat 3
6994 AB De Steeg
T(026) - 49 76 911
gemeente@rheden.nl
www.rheden.nl