

## Dienstverlening in Westland

*Een onderzoek in opdracht van de rekenkamercommissie Westland naar gemeentelijke dienstverlening bij een complexe behoefte en hoe deze wordt ervaren door inwoners.*

**PBLQ**

verbinders in de  
informatiesamenleving

# Inhoudsopgave



GEMEENTE WESTLAND

*Dienstverlening in Westland*  
Een onderzoek in opdracht van de  
Rekenkamercommissie Westland

1

## Startpunt

Doel van het onderzoek



2

## Beleid

Realisatie van de ambities



3

## Ervaringen nader verkend

Klantreizen evenementen,  
omgevingsvergunning en zorg



4

## Positie gemeenteraad

Betrokkenheid gemeenteraad bij  
het dienstverleningbeleid



De gemeente weet een acceptabel niveau van dienstverlening te realiseren, ondanks het feit dat het onderliggende beleid en de ondersteuning niet structureel geborgd zijn.

Versterk de informatievoorziening aan de gemeenteraad over de gerealiseerde dienstverlening





Inwoners en ondernemers in de gemeente Westland hebben behoefte aan goede dienstverlening. Dat geldt zeker voor dienstverlening die van groot belang is voor de betrokkene of diens directe omgeving.

**De rekenkamercommissie van Westland** heeft onderzocht hoe het is gesteld met de kwaliteit van de meer complexe vormen van dienstverlening; hoe wordt deze ervaren door inwoners en ondernemers. Daarnaast is getoetst of de gemeentelijke organisatie afdoende is ingericht voor het leveren van een kwalitatief goede dienstverlening.

In het onderzoek is de aandacht uitgegaan naar de ervaringen van Westlanders met de dienstverlening van de gemeente. Dergelijke ervaringen dragen niet alleen bij aan de beoordeling van het beleid, zij verschaffen ook een beeld van mogelijke verbetermogelijkheden van de dienstverlening in complexe situaties.

**Opdrachtbeschrijving**

“Hoe ziet de gemeentelijke dienstverlening eruit in het geval van een complexe behoefte en hoe wordt deze ervaren door inwoners?”



Normenkader ↘



**Klantervaring**

Wanneer inwoners en ondernemers overwegend positieve ervaringen hebben met dienstverlening van de gemeente Westland, voldoet de gemeente aan de norm.



**Inrichting gemeentelijk proces**

De gemeente voldoet aan de norm als meer dan één van deze elementen aanwezig zijn: 1) De gemeente voldoet aan landelijke wetten en regels, bereikt lokale servicenormen, heeft processen beschreven. 2) Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn belegd en besluiten gedocumenteerd. 3) Er is een heldere relatie tussen ICT en hoe deze bijdraagt aan maatschappelijke effecten van dienstverlening. 4) Er is periodieke managementinformatie beschikbaar voor sturing op dienstverlening.



**Rol van de raad**

Wanneer de raad een weloverwogen en onderbouwde keuze heeft gemaakt voor een actieve of juist minder actieve (sturende, kaderstellende of controlerende) rol, voldoet de raad aan de norm.



Het dienstverleningsbeleid van de gemeente Westland is onderzocht op basis van documenten en interviews met medewerkers van de gemeentelijke organisatie. De opgehaalde informatie is vervolgens getoetst aan het normenkader. Hier zijn verschillende aanbevelingen uit voortgekomen.



Aanbeveling

Formaliseer huidige processen en doelstellingen. Maak helder waar verantwoordelijkheden liggen en wat van individuele medewerkers wordt verwacht. Biedt heldere en werkbare kaders voor de dienstverlening.



Aanbeveling

Behoud en versterk aspecten die door de aanvragers dienstverlening positief worden gewaardeerd; de mogelijkheid van vooroverleg, de beschikbaarheid van een contactpersoon, het na-overleg en de wijze van inrichting en ter beschikking stellen van digitale mogelijkheden en informatie.



Aanbeveling

Informeel aanvragers gedurende de aanvraag over de voortgang of status. Dit voorkomt onduidelijkheid en nervositeit.



Aanbeveling

Onderzoek de mogelijkheden tot het verzamelen van meer sturings- en verantwoordingsinformatie. Gebruik deze informatie om een structureel proces van leren en verbeteren in te richten.



Aanbeveling

Investeer in de mogelijkheden en middelen om de dienstverlening(sprocessen) met ICT-voorzieningen te ondersteunen.

De gemeente Westland weet een alleszins acceptabel niveau van dienstverlening, ook in complexe situaties, te realiseren, ondanks het feit dat het onderliggende beleid en de ondersteuning niet structureel geborgd zijn. Verschillen tussen diverse taakvelden zijn niet gebleken. Wat leerervaringen betreft, vragen inwoners en ondernemers om meer transparantie vanaf het moment dat een aanvraag is ingediend tot het geven van uitsluitel over de volledigheid voor een eindbeoordeling voor een beschikking.

Normenkader



Klantervaring

Zowel de in het kader van dit rekenkameronderzoek uitgevoerde klantreizen als (incidenteel beschikbare) KTO's leiden overwegend tot het inzicht dat inwoners van Westland tevreden zijn over de ervaren dienstverlening, ook in complexe situaties.



Inrichting gemeentelijk proces

Gebleken is dat taken en verantwoordelijkheden en onderliggende processen niet expliciet zijn beschreven. Ook ontbreken lokale servicenomen, evenals beschikbare, periodieke managementinformatie. Er is geen heldere relatie beschreven tussen de ICT van de gemeente en de wijze waarop deze bijdraagt aan de kwaliteit van dienstverlening. Tegelijkertijd zijn er voldoende aanwijzingen verkregen dat de gemeente wat de kwaliteit van de dienstverlening betreft over het algemeen voldoet aan landelijke wetten en regels.



Rol van de raad

Door de gemeenteraad is geen onderbouwde keuze gemaakt over de gewenste ambities en inrichting van het dienstverleningsbeleid van de gemeente. De sturende en controlerende rol van de raad is niet expliciet gemaakt.

Belangrijk!



Normen behaald?

“De normen zijn deels behaald.”



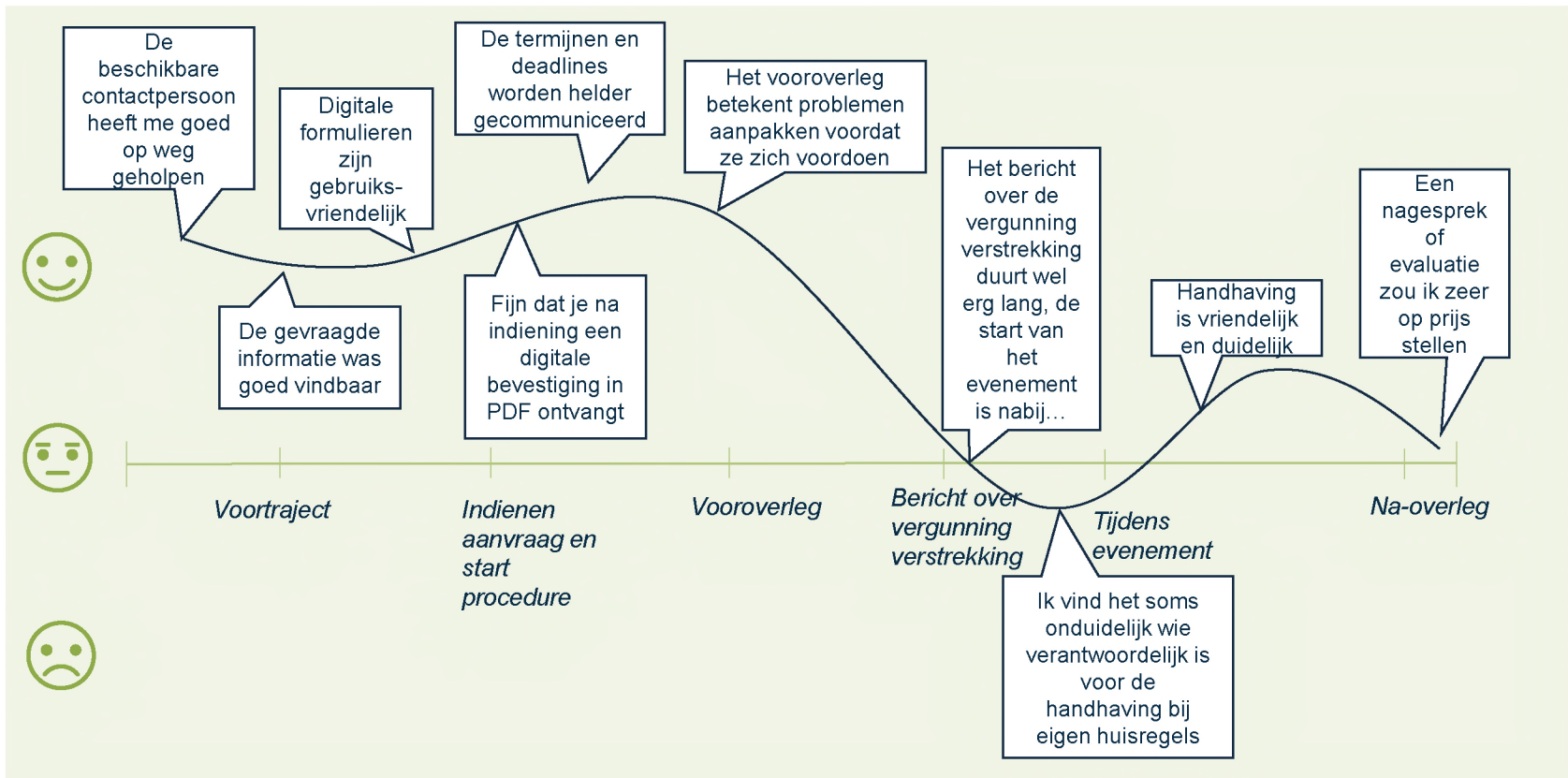


De ervaringen van inwoners en ondernemers met de dienstverlening van het Westland zijn aan de hand van interviews geïnventariseerd. De belangrijkste bevindingen zijn in de hartmonitors vermeld.



Ervaringen evenementen

Organisatoren van een evenement zijn tevreden over het geboden maatwerk, zoals onder meer naar voren komt in de mogelijkheden voor direct contact met een medewerker van de gemeente. De geboden informatie op de website wordt als voldoende ervaren en de vele mogelijkheden voor een digitale procedure worden gewaardeerd. Investeer in het organiseren van een na-overleg of evaluatie bij vergunningaanvragen die jaarlijks terugkeren. Dit kan voor zowel de gemeente als de aanvrager een efficiëntieslag opleveren.



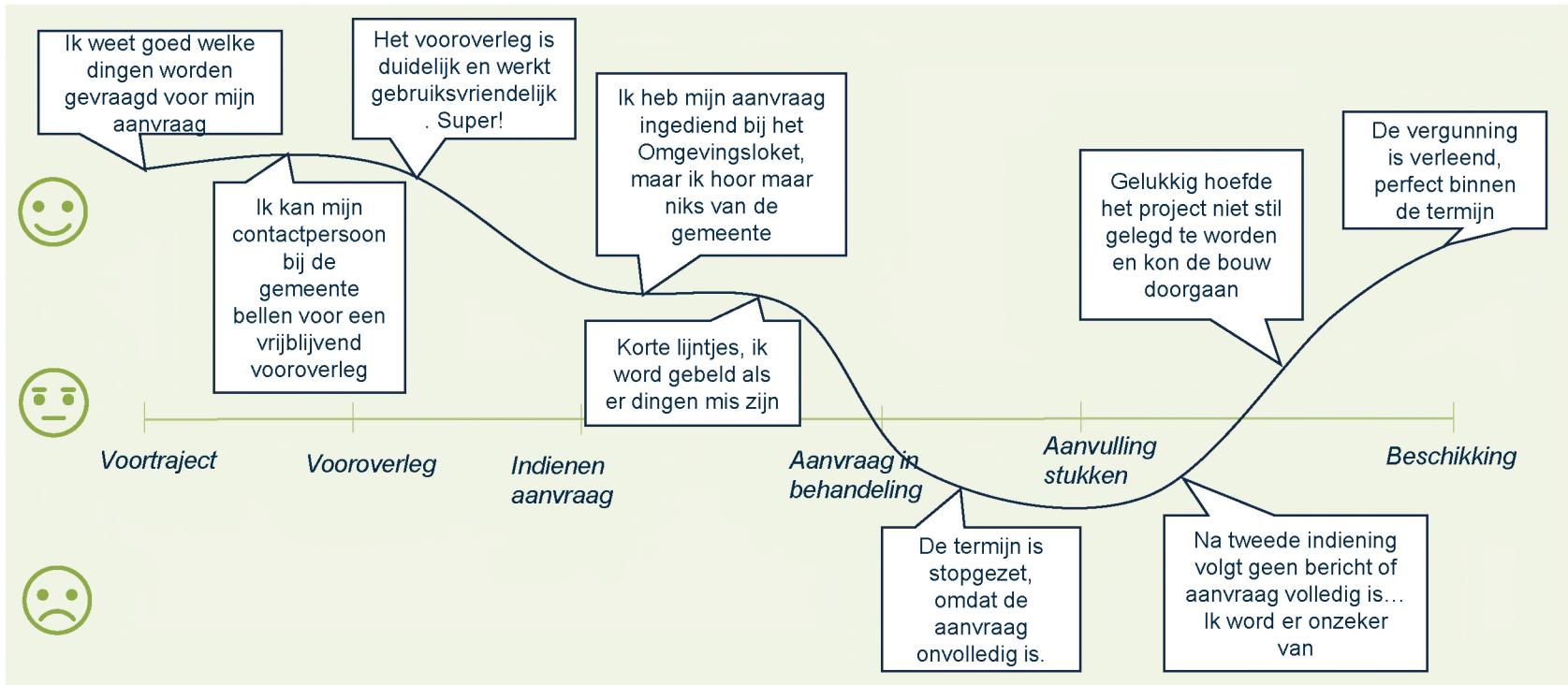


De ervaringen van inwoners en ondernemers met de dienstverlening van het Westland zijn aan de hand van interviews geïnventariseerd. De belangrijkste bevindingen zijn in de hartmonitors vermeld.



Ervaringen Omgevingsvergunning

Aanvragers van een omgevingsvergunning zijn tevreden over het geboden maatwerk, zoals onder meer naar voren komt in de mogelijkheden voor direct contact met een medewerker van de gemeente. De geboden informatie op de website wordt als voldoende ervaren en de vele mogelijkheden voor een digitale procedure worden gewaardeerd.





De ervaringen van inwoners en ondernemers met de dienstverlening van het Westland zijn aan de hand van interviews geïnventariseerd. De belangrijkste bevindingen zijn in de hartmonitors vermeld.

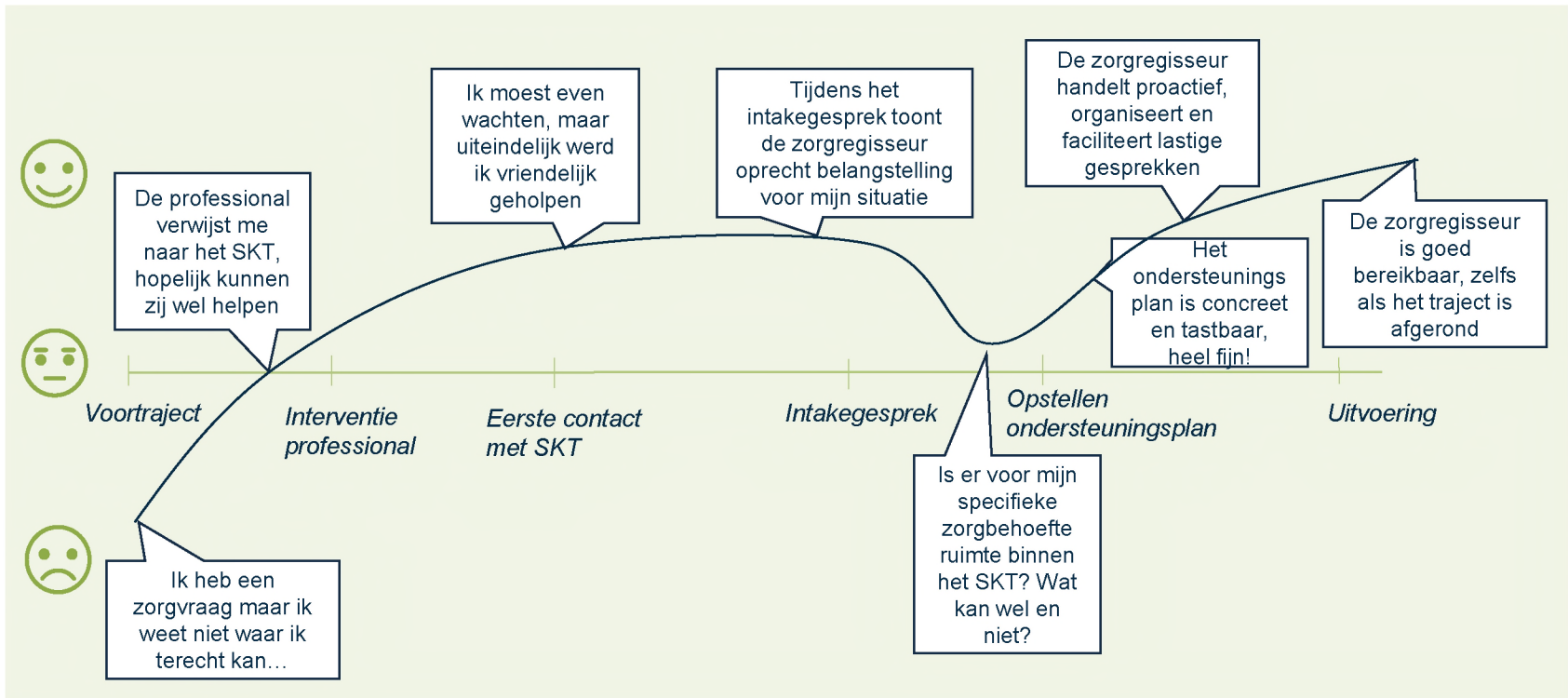


Ervaringen  
bouwdomein

Inwoners die behoefte aan complexe vormen van zorg en ondersteuning in het sociaal domein zijn wezenlijk minder (digitaal) vaardig. Zij zijn onbekend met de mogelijkheden aan ondersteuning die de gemeente (c.q. het SKT) kan bieden. De voor hun relevante informatie kunnen zij meestal niet op eigen kracht vinden.

Norm behaald?

“ De norm is behaald. ”





Tijdens een workshop is met diverse raadsleden gesproken als onderdeel van het onderzoek. Deze raadsleden hebben uitgangspunten aangegeven voor hun sturende, controlerende en volksvertegenwoordigende verantwoordelijkheden rond dienstverlening.



Sturen

- Vraag om een actuele en samenhangende visie op dienstverlening te ontwikkelen.
- Investeer in mensen en middelen, zoals die onderbouwd zullen worden in de gezamenlijke visie op de gemeentelijke dienstverlening, en zo de uitwerking daarvan mogelijk te maken.



Controleren

- Bewaak dat het college van B&W (en de ambtelijke organisatie) in de praktijk de afgesproken uitgangspunten, en procedures respecteert.
- Versterk de informatievoorziening aan de gemeenteraad over de gerealiseerde dienstverlening.



Vertegenwoordigen

- Raadsleden willen er actief op letten dat de gemeente aanvragers van complexe vormen van dienstverlening zorgvuldig behandelt.
- Daarin past regelmatige berichtgeving over de voortgang.
- De raad wil op hoofdlijnen worden geïnformeerd over de ontwikkelingen in de dienstverlening en de tevredenheid van cliënten.

*Hoe doen we dat in Westland?*

De praktijk

Sommige raadsleden spelen een actieve rol ten behoeve van aanvragers van complexe vormen van dienstverlening die zich onzorgvuldig behandeld voelen. Deze raadsleden willen de mogelijkheid behouden om daar invulling aan te geven. Daarvoor is geregelde informatieverstrekking aan de raad over de (tevredenheid bij de) afhandeling van aanvragen en eventuele klachten en bezwaren relevant.

