MEIERIJSTAD

Technische vragen
Raadsvergadering 29 april 2021

Behandeling Onderzoeksrapport Rekenkamercommissie Meierijstad Dienstverlening		
Fractie	**Vragen**	**Antwoorden** *(beantwoording door/namens college resp. rekenkamercommissie)*
Lokaal	1. Pagina 21 rapport; bij 27 processen wordt de meet- monitoringmethode Investeren in klantbeleving toegepast. Welke processen betreft dit? Wat is de reden dat alleen geautomatiseerd feedback wordt gevraagd?	(*college*) Het betreft de klantprocessen uit de bijlage. In veel klantprocessen wordt via een digitale dienst (geautomatiseerd) iets aangevraagd. Ook voor het klantproces bellen met Meierijstad vragen we feedback, daar stellen we de vraag of klanten ons feedback willen geven uiteraard persoonlijk in het telefoongesprek. De enquêtes gaan geautomatiseerd uit waardoor feedback daarna automatisch in een organisatiebreed dashboard terecht komt. Vanuit dat dashboard schakelen we dan weer over naar het persoonlijke door inwoners na te bellen om verdiepende vragen te stellen.
	2. Pagina 22 rapport kwaliteit dienstverlening is niet constant; Uit welke gegevens blijkt dat de geleverde kwaliteit niet constant is? Waar wordt dit aan gemeten?	(*college*) De waarderingsscore van inwoners voor de dienstverlening voldoet niet altijd aan de door ons intern gestelde norm van een acht. Dit zien we aan de verschillen in waarderingsscores die we krijgen per

		klantproces. De ene inwoner geeft een hogere waarderingsscore dan de andere inwoner. Dit heeft ook te maken met het klantproces waarvoor de feedback wordt opgevraagd. Na een afwijzing op bijvoorbeeld een vergunning kan het voorkomen dat een inwoner zijn teleurstelling hierover uit door ons een laag cijfer te geven voor de dienstverlening. Dan kunnen we het qua proces en klantbenadering goed hebben gedaan maar overheerst de teleurstelling van de afwijzing van de aanvraag.
	3. Pagina 26 rapport ateliers/aantallen; Welke soorten vergunningsaanvragen zijn vanuit dit atelier opgenomen in het overzicht?	(*college*) Het gaat hier voor het grootste deel om Omgevingsvergunningen en vooroverleg hierover.
	4. Pagina 28 rapport verbeterpunten ateliers; Hoe worden genoemde verbeterpunten (top 10 en andere verbeterpunten) gemonitord/gemeten?	(*college*) Het jaarthema voor dienstverlening is in 2021: “Laat het maar zien”. We vragen werkateliers te laten zien welke verbeteracties zij oppakken om dienstverlening te verbeteren. Dit doen we door: 1) Rapportages te draaien met een top 3 aan verbeteracties die het werkatelier van het eigen klantproces moet oppakken. 2) Jaarlijks maken de werkateliers zelf een verbeter top 5-10 aan de hand van de feedback van inwoners. Ook daar moeten ze zelf mee aan de slag. Via de periodieke verbeter tops wordt inzichtelijk of de verbeteracties ook leiden tot resultaat. 3) Vanaf Q1 2021 moet voortaan jaarlijks door ieder werkatelier een verbeterplan dienstverlening op alle kanalen gemaakt worden met daarin acties die worden opgepakt. Uiteraard wordt gemonitord op de resultaten hiervan. Dit doen we via dashboards.

		Volgend jaar zullen wij u tijdens de beeldvormende avond de samenvatting van de resultaten van de verbeteracties laten zien.
Hart	1. Heeft het college naar aanleiding van het nawoord van de RKC (bijlage B) haar oordeel over het niet overnemen van aanbeveling 2 aangepast? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet.	(*college*) Ja, naar aanleiding van de informatie in het nawoord zijn nieuwe inzichten ontstaan. Er zijn verdiepende gesprekken geweest met het onderzoeksbureau en met de voorzitter van de RKC. De ogenschijnlijke tegenstelling die er leek te zijn is er niet. Wij hebben eerder geïnterpreteerd dat de RKC onze onderzoeksmethode ter discussie stelt, echter begrijpen nu dat ze - voor processen waar sprake is van lage aantallen - aandringen op het streven naar een groter volume, een toelichting op het waarom van de lage aantallen of een verklaring vanwege de aard van de dienst (omdat voor sommige diensten een 8 niet realistisch is). Daarom nemen we de aanbeveling, zoals ook toegelicht tijdens de beeldvormende avond, over.
D66	1. Het onderzoek richt zich op de individuele dienstverlening aan burgers (zie inleiding). Op bladzijde 9 staat dat digitale dienstverlening de voorkeur heeft. Bij bijvoorbeeld het reageren op een ontwerp bestemmingsplan of omgevingsvergunning kan de dienstverlening pas starten als de burger correct en tijdig op de hoogte is gesteld van het ontwerp of vergunningsaanvraag. Deze bekendmakingen zijn niet meer opgenomen in de lokale (week)bladen maar uitsluitend nog te raadplegen via websitelinks naar een landelijke database. Is de invloed van deze verandering op de ervaren dienstverlening door individuele burgers meegenomen? Zo ja, waar dan? Zo nee, wat is daarvan de reden?	(*college*) Door open vragen te stellen halen we op wat inwoners belangrijk vinden. We zien in het klantonderzoek van Vergunningverlening geen feedback terugkomen over het onderwerp bekendmakingen. Naast de digitale manier van bevragen nemen we ook persoonlijk contact op met inwoners die ons feedback geven, als zij daar toestemming voor geven. Ook vanuit informatie uit die verdiepende gesprekken wordt over bekendmakingen geen feedback gegeven.

	2. Bij het dienstverleningsconcept op bladzijde 9 wordt gerept van burgers als regisseur van eigen leven wat een maatwerk benadering van de overheid vraagt. In de bestuurlijke reactie (bijlage A) op aanbeveling 2 waarin gepleit wordt voor een methodiek die gedifferentieerd inzicht biedt, wordt vastgehouden aan de eenvormige wijze van klantonderzoeken. Hoe verhoudt deze reactie zich tot de maatwerk benadering voor dienstverlening?	(*college*) Door voor alle klantprocessen afzonderlijk feedback op te vragen en aanvullende informatie op te vragen tijdens het nabellen kunnen we waar nodig per proces bijsturen en dus maatwerk bieden. Zoals u zelf in uw vorige vraag aangeeft is een aanvraag voor een omgevingsvergunning heel anders dan een aanvraag voor een rijbewijs. De verbeterpunten van die processen zijn daarom ook vaak verschillend. Door de open vraagstelling pér proces kunnen we pér proces de dienstverlening op maat maken. Het is hetzelfde principe als bij klantreizen; ook daarbij haal je per type van proces de verbeterstappen op en stuur je bij.
	3. Aan aanbeveling 2 ligt o.a. ten grondslag dat met de uitkomsten van de huidige onderzoeken/feedback het lastig is om maatwerk verbeterplannen op te stellen. Is aan de ateliers en/of aan de geïnterviewde personen de vraag voorgelegd of zij behoefte hebben aan of gebaat zijn bij meer diversiteit in methodieken? Zo ja, wat was hun reactie? Hebben de ateliers en/of geïnterviewde personen aangegeven op welke wijze ze wel beter in staat kunnen worden gesteld om verbeterplannen op te stellen i.c. verbetering in de dienstverlening aan te brengen?	(*rekenkamercommissie*): Aan individuele medewerkers is niet de vraag gesteld of zij gebaat zijn bij gedifferentieerde methodieken voor het ophalen van de feedback. Omdat medewerkers te maken hebben met de verwerkte uitkomst van de feedback en niet zozeer de verantwoordelijkheid dragen voor de methodiek. Wel concluderen wij dat de wijze waarop feedback nu wordt verzameld en toegankelijk wordt gemaakt voor medewerkers onvoldoende houvast biedt om meer maatwerk te kunnen bieden in de individuele dienstverlening. Deze conclusie trekken wij onder andere op basis van signalen uit de ambtelijke organisatie dat het niet altijd duidelijk is wat er met de opgehaalde feedback wordt gedaan en wat het doel achter het streefcijfer is. Daarnaast concluderen wij dat een verscheidenheid aan diensten vraagt om maatwerk voor wat betreft het ophalen van feedback. Het is voor bepaalde processen (bijvoorbeeld

		afhandeling klachten en bezwaren) immers lastiger om een hoog cijfer te krijgen dan andere (bijvoorbeeld processen binnen het sociaal domein).
	4. In bijlage F, Normenkader, staat bij Informatievoorziening aan de raad: 'De raad stelt kaders voor de publieke dienstverlening.' In paragraaf 3.3 over de rol van de raad, wordt alleen melding gemaakt van Beeldvormende Avonden en raadsinformatiebrieven. Heeft de raad van Meierijstad kaders voor de publieke dienstverlening vastgesteld? Zo ja, waarin of waarbij zijn deze dan opgenomen? Zo nee, hoe zou deze rol ingevuld kunnen worden? Kan daar een voorbeeld of concretisering van worden gegeven?	(*college*) Strikt formeel heeft de raad van Meierijstad geen "kaders voor publieke dienstverlening" vastgesteld. Echter in aanloop naar de fusie is er wel een kaderstellend document door de publieke dienstverlening vastgesteld door de 3 raden van de voormalige gemeenten. In dat document staan abstracte én een aantal concrete normen die als kader fungeren. Omdat we over veel meer (o.a. wettelijke) normen beschikken hebben we als bijlage (bijlage 2) een overzicht gemaakt, waarnaar we u verwijzen. Voor ons staan deze normen voor de manier waarop wij onze klanten van dienst willen zijn en binnen welke termijn een (aan)vraag beantwoord moet worden. Naast de belwijzer die u noemt hanteren we natuurlijk nog heel veel andere normen: denk aan de wettelijk vastgestelde termijnen voor dienstverlening als vermeld in het document 'Overzicht VNG minimum branchenormen en relatie met de wettelijke termijn'. Verder houden we ons aan juridische en inhoudelijke eisen van de Algemene wet bestuursrecht of een van de bijzondere wetten. Ook hebben we normen voor het afdoen van klachten en het voorkomen van bezwaarschriften (we nemen contact op bij een negatief besluit).