GEMEENTE Oss
REKENKAMER COMMISSIE

DIENSTVERLENING IN HET VIZIER

een onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Oss

Podiumbijeenkomst
16 september 2021
Astrid van de Klift, vz RKC
Margriet van Tulder, lid RKC
Koen Wortmann, VNG

Gemeentelijke dienstverlening

Wat is gemeentelijke dienstverlening?

- De contactafhandeling met inwoners en ondernemingen via balie, telefoon, post en internet?
- de activiteiten van Burgerzaken (paspoorten en rijbewijzen)

Maar ook:

- Het beheren van de burgerlijke stand, de sociale voorzieningen
- Het ontwikkelen van de gemeentelijke ruimte en economie
- Het hele proces van het ontvangen van een vergunningaanvraag tot de beoordeling en beschikking ervan.
- Het betrekken van burgers in het maken en uitvoeren van beleid, participatie,

Het is van belang dat de gemeente aansluit en aan blijft sluiten op de behoeften van burgers en bedrijven.

Bijna de helft van de Nederlanders heeft wel eens een probleem gehad met de manier waarop het contact verloopt. Nederlanders waarderen het contact met de overheid gemiddeld met een 6,5.

Wat hebben we onderzocht?

Stuurt de gemeente Oss de ontwikkeling van de gewenste kwaliteit van de dienstverlening?

Deelvragen:

- *Wat is **de visie op en uitgangspunten** voor dienstverlening?*
- *Wat zijn de **doelstellingen voor de kwaliteit** van de gemeentelijke dienstverlening?*
- *Hoe **doelmatig en doeltreffend** is de bestaande **monitoring** ?*
- *Hoe wordt verzamelde informatie gebruikt om de werkwijze bij te stellen?*
- *Wat vertellen **verhalen van burgers en ambtenaren.***
- *Informatie aan de **gemeenteraad.***

Onderzoeksaanpak

- Dataverzameling en – analyse:
  - Schriftelijke documenten gemeente Oss
  - Interviews met de portefeuillehouder (burgemeester) en betrokken ambtenaren
  - Verhalen door interviews met inwoners van Oss

- Periode: juli 2019 t/m maart 2021

- Uitgevoerd door de rekenkamercommissie van Oss

Conclusies

Visie en doelstellingen

- (Nog) geen overkoepelende visie op dienstverlening vastgesteld
- (Nog) geen keuzes gemaakt voor de hele organisatie om de dienstverlening effectief en efficiënt te ontwikkelen naar de wensen en behoeften van de inwoners van Oss in de 21ste eeuw.

Servicenormen

- Iedere afdeling voert een eigen beleid voor servicenormen.

Meten en monitoren

- Oss scoort op klanttevredenheid bovengemiddeld.
- Doelen wordt gehaald: minstens een gemiddeld niveau van klanttevredenheid en ‘groei van het aantal bezoeken aan de website’.

MAAR

- het ambitieniveau voor dienstverlening is beperkt.
- De monitoring is fragmentarisch (dienstverlening van het Publiekscentrum (telefoon en balie)
- Metingen geven een beperkt inzicht in de mate waarin de doelstellingen binnen de organisatie worden behaald.
- Bijstellen van werkwijze op basis van de verzamelde informatie varieert sterk binnen de organisatie
- Uniforme sturing op verbetering is niet mogelijk omdat een organisatiebrede visie op dienstverlening ontbreekt.

Sturing, beheersing en ondersteuning

Nu: vaak een ‘persoonlijke’ invulling van goede dienstverlening. Gaat dat in een 100.000+-gemeente nog werken?
Sturing is decentraal. Er is beperkte gezamenlijke sturing binnen de hele organisatie.

Toekomstbestendige dienstverlening heeft een goede digitale omgeving (aansluiting op de gemeentelijke basisregistraties, het digitaal loket, met goede archivering van contacten en afspraken). Dit is van belang om als overheid betrouwbaar te kunnen zijn.

Digitalisering van de dienstverlening

Voor verdere digitalisering is het noodzakelijk dat er een basisfilosofie wordt geformuleerd die zorgt voor **eenheid en lijn**.
De digitalisering van de dienstverlening roept uitdagingen op die vragen om *een andere dynamiek van dienstverlening*, **meer strategisch dan vanuit de uitvoering** en om antwoord op de vraag: **wat voor een soort dienstverlener wil de gemeente Oss zijn?**

Betrokkenheid van raad en college

De gemeenteraad en het college worden regelmatig geïnformeerd over de kwaliteit van de dienstverlening maar het is politiek geen thema.

Aanbevelingen

- Formuleer een organisatiebrede visie op dienstverlening die de kern van de ambitie van Oss verwoordt.
- Zoek in de visieontwikkeling naar de gewenste uitstraling van de gemeente, koppel daaraan de servicenormen en stel deze vast voor de hele organisatie. Hanteer daarbij het principe ‘standaard waar het kan, maatwerk waar het moet’.
- Definieer doelstellingen en uitgangspunten, bij voorkeur gezamenlijk met alle betrokken afdelingen. Waar nodig kunnen vervolgens nog aspecten van dienstverlening van de domeinen verder worden ingevuld, rekening houdend met de specifieke taken waar zij voor staan.
- Faciliteer de verschillende benaderingen van de domeinen op een manier die binnen de gemeenschappelijke visie past.
- Stel een set van servicenormen voor de hele organisatie vast, passend bij de ambities van de gemeente Oss. Bij de keuze voor deze servicenormen kunnen ook inwoners betrokken worden. Uit de ‘verhalen’ in dit rapport blijkt dat inwoners behoefte hebben aan consistentie en betrouwbaarheid.

- Meet wat je wilt weten; besluit op basis van de visie welke indicatoren van belang zijn voor de sturing op beleidsniveau.
- Advies aan het college: stuur de organisatie aan op gezamenlijke servicenormen, strakkere beheersing van de datastromen (waaronder registratie en archivering) en bouw binnen het systeem ondersteuning in om de processen consequent en consistent uit te voeren. Ieder systeem staat of valt met een goede toepassing ervan door de gebruiker .
- Rekening houdend met de steeds verdergaande digitalisering, de invoering van de omgevingswet en de uitbreiding van de Samenwerkwijze en de ontwikkeling naar een 100.000+-gemeente kunt u overwegen de overkoepelende visie en het gewenste ambitieniveau voor dienstverlening in de raad te bespreken en vast te stellen.

Van belang voor u als gemeenteraad is om te bespreken:

- wat voor soort dienstverlener u wilt dat de gemeente Oss is en waaraan u dit wilt afmeten (stel de voor u belangrijke succesfactoren vast, zoals bijvoorbeeld transparantie, betrouwbaarheid, openheid, samenwerking en mogelijkheid om mee te bewegen).
- welke ambitie de gemeente hierin als bijna 100.000+ gemeente na dient te streven? (b.v. voorloper of volger? middenmoter of excellerend?)
- wat de gewenste kwaliteit van de dienstverlening is die organisatiebrede gaat worden gehanteerd, welke servicenormen passen bij de wensen van burgers, ondernemers, de gemeentelijke organisatie en ook bij de gemeentelijke mogelijkheden.

Koersdocument Dienstverlening

Vastgesteld in juni 2021 door het college
en verspreid in de organisatie

September 2021: bestuurlijke opdracht gegeven om een nieuwe organisatie brede visie op dienstverlening te gaan ontwikkelen, inclusief een set servicenormen.

Aanbeveling:
Bespreek het koersdocument in de raad en stel te zijner tijd de overkoepelende visie en het gewenste ambitieniveau voor dienstverlening vast.

Vragen?