

Onderzoeksofzet rekenkameronderzoek Dienstverlening

De gemeente Heerenveen heeft de dienstverlening aan burgers, bedrijven en ketenpartners hoog in het vaandel staan (zie: Eén in dienstverlening, 2011). Er bestaan verschillende kanalen waarlangs de gemeente haar dienstverlening aanbiedt: digitaal, telefonisch of door middel van fysiek contact.

Als vervolg op het Programma Eén in dienstverlening heeft de gemeente servicenormen vastgesteld (mei 2015) met streefnormen. Vanaf 2015 scoort de gemeente regelmatig of deze streefnormen worden gehaald.

De rekenkamercommissie heeft op basis van documentenonderzoek en afstemming met het ambtelijk apparaat de scope en vraagstelling voor het rekenkameronderzoek bepaald. Dit heeft geleid tot de volgende vraagstelling

Hoofdvraag:

Hoe kan de dienstverlening van de gemeente Heerenveen worden beoordeeld?

Deelvragen:

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd?

1. Hoe kan het huidige beleidskader van de gemeente worden beoordeeld?
 - a. Is het beleidskader actueel, consistent, concreet en uitvoerbaar?
 - b. Is het beleidskader duidelijk voor burgers, bestuurders en ambtenaren?
 - c. In hoeverre wijkt het beleidskader af van vergelijkbare gemeenten?
 - d. In hoeverre past het beleidskader binnen het landelijk beleid?
2. Is de wijze waarop de huidige digitale, telefonische en fysieke dienstverlening is georganiseerd in lijn met het gemeentelijk dienstverleningsconcept?¹
 - a. Is de dienstverlening doelmatig en doeltreffend georganiseerd?
 - b. Hoe wordt de digitale dienstverlening (via de website) beoordeeld?
 - c. Hoe wordt de telefonische dienstverlening beoordeeld? Hoe goed is de telefonische bereikbaarheid, wordt deze gemeten en wordt hierop gestuurd?
 - d. Hoe wordt de digitale, telefonische en fysieke dienstverlening door de klanten/burgers beoordeeld?
 - e. Hoe wordt de digitale, telefonische en fysieke dienstverlening door de klanten/burgers beoordeeld?
 - f. Wat is de stand van zaken m.b.t. de realisatie van het dienstverleningsconcept? Is er een projectplan, projectprogramma en projectorganisatie?
 - g. Waar liggen mogelijkheden tot verbetering?
3. Hoe kan de cultuur ten aanzien van het dienstverleningsconcept worden beoordeeld?
 - a. Hoe is de houding en het gedrag ten aanzien van het dienstverleningsconcept van burgers, bestuurders en ambtenaren?
 - b. Wordt het dienstverleningsconcept uitgevoerd en nageleefd?
 - c. Zijn burgers, bestuurders en ambtenaren bekend met het dienstverleningsconcept, hoe zijn zij geïnformeerd en werken zij volgens de afspraken?

¹ De bedoeling is om hiervoor een onderdeel van de gemeentelijke organisatie te selecteren die veel in contact komt met burgers en bedrijven.

4. Hoe is de procedure bij klachten over de gemeentelijke dienstverlening?
 - a. Is er een procedure en wordt deze gevolgd?
 - b. Valt er iets af te leiden uit de casuïstiek?

Heerenveen, 5 november 2019