

Aan de gemeenteraad

uw brief van: ons kenmerk: bijlage(n): datum:
21 december 2020

Onderwerp: bestuurlijk wederhoor op onderzoek rekenkamercommissie

Geachte raad,

Dienstverlening is een van de hoofdwerkzaamheden van onze organisatie. Inwoners zijn hiervoor van ons afhankelijk. We vinden het belangrijk om onze publieke dienstverlening continu te blijven verbeteren. Dit doen we op basis van de dagelijkse feedback van onze klanten en periodiek onderzoek naar een (beperkt) deel van onze dienstverlening. Het onderzoek van uw rekenkamer bood een mogelijkheid om breder en objectief te (laten) bekijken hoe we het eigenlijk doen.

Het opgeleverde rapport biedt een mooie inkijk in de breedte van onze gemeentelijke dienstverlening en de opgaven waar we in deze tijd mee te maken hebben. De onderzoekers zijn er in geslaagd om de vinger op een aantal zere plekken te leggen.

We willen in deze bestuurlijke reactie niet ingaan op alle conclusies en aanbevelingen. Tegelijkertijd met het onderzoek hebben we namelijk het proces opgestart om tot een nieuwe dienstverleningsvisie te komen. Op 11 januari gaan we tijdens een informatieavond hier ook met u over in gesprek, waarbij we ongetwijfeld ook aandacht hebben voor de verschillende adviezen uit het rekenkamerrapport. En anders komt dit op andere momenten wel bij u op tafel.

We gaan wel graag in op de volgende, meer algemene, punten:

1. Adviezen rekenkamer om dienstverlening te verbeteren

In algemene zin concludeert de rekenkamer dat er op veel onderdelen verbetering mogelijk is: duidelijke communicatie, betere sturing met managementinformatie en meetinstrumenten, het ontbreken van een actuele visie, heldere dienstverlenings-ingen, kanaalsturing, enzovoorts. Onze medewerkers aan de balie en telefoon voelen zich verantwoordelijk voor het uitvoeren van een goede dienstverlening, binnen de huidige mogelijkheden. Hun dienstverlening aan individuele klanten wordt over het algemeen aan de kant van de inwoners als positief ervaren.

We herkennen beide aspecten en willen graag met de conclusies en aanbevelingen aan de slag. In dit deel van de organisatie hebben we de afgelopen jaren vooral gedraaid op een minimale bezetting en hebben zelfs formatie ingeleverd op de momenten waarop dat we minder baliewerkzaamheden hadden. Bijvoorbeeld nadat werd besloten dat paspoorten voortaan 10 jaar geldig waren (de 'paspoortdip'). Om de verbeteringen door

te kunnen voeren, moeten we voldoende ruimte en aandacht organiseren. Zowel qua formatie als voor de noodzakelijke systemen, en zowel incidenteel als structureel.

We gaan begin volgend jaar inzichtelijk maken wat nodig is om uitvoering te geven aan de adviezen uit het rapport. Als we dit voldoende inzichtelijk hebben, laten we u dit weten. Voor enkele zaken kunnen we dit gelijk gaan doen. Voor andere is het nodig om eerst een actuele dienstverleningsvisie te hebben, waarin onze ambitie duidelijk moet zijn beschreven.

2. Relatie met het werken volgens de bedoeling

In onze dienstverlening staat het werken volgens de bedoeling centraal. Voor sommige producten houdt dit in dat de samenleving er baat bij heeft om in te zetten op standaardiseren en digitaliseren. Bijvoorbeeld omdat het zorgt voor snelheid, 24/7 bereikbaarheid of lagere kosten. In dit soort gevallen is het eenmalig goed inregelen, zodat processen daarna zo digitaal mogelijk verloopt en het weinig formatie vraagt. Vervolgens vraagt dit van ons dat wij onze inwoners en ondernemers moeten blijven wijzen op de digitale kanalen en mogelijkheden.

In andere gevallen kost dienstverlening meer tijd. Er is persoonlijke aandacht nodig, omdat sommige mensen onvoldoende digitaal vaardig zijn, de Nederlandse taal niet machtig zijn of omdat werkzaamheden te ingewikkeld zijn om digitaal op te pakken. Dit laatste type dienstverlening is moeilijk te vatten in kwantitatieve servicenormen. Het draait meer om de geleverde kwaliteit en de tevredenheid over het proces en het eindproduct. Waarbij het belangrijk blijft om de ander goed mee te nemen in de aanpak en de terugkoppelmomenten. In dit laatste zien wij nog verbetermogelijkheden.

Daarnaast vraagt dit ook om meer/betere afstemming met de backoffice omdat daar een groot gedeelte van onze dienstverlening wordt uitgevoerd.

Naast de adviezen uit het rapport van uw rekenkamer hebben we, via het stakeholdersonderzoek van Motivaction, ook andere verbeterpunten geïnterviewd. Ook deze verbeterpunten betrekken we bij de ambitie en de realisatie daarvan.

3. Vervolgstappen

Zoals hierboven beschreven gaan we binnenkort met u in gesprek over de nieuwe dienstverleningsvisie, waarbij we met u willen verkennen welke ambitie wij met z'n allen nastreven en bij u willen ophalen hoe u betrokken wilt worden.

Dit proces hadden wij eerder dit jaar al opgestart, nadat we signaleerden dat onze huidige servicenormen te weinig in de organisatie bekend waren, en dat deze normen op sommige vlakken niet haalbaar waren. Bijvoorbeeld op het gebied van telefonische dienstverlening. In onze servicenormen staat benoemd dat we de telefoon na maximaal 5 keer overgaan (ongeveer 20 seconden) willen opnemen. In de praktijk is dit met de huidige bezetting en aanpak gemiddeld bijna 2 minuten. Veel te lang, maar het is de vraag of we 20 seconden als uitgangspunt moeten blijven houden. Hier gaan we graag met u over in gesprek.

Bel gerust als u vragen heeft

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op met Jozé Danen, Concernadviseur Dienstverlening - afdeling DIM, door te bellen naar 14 05 13.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Heerenveen.

De gemeentesecretaris,

De burgemeester,

Jeroen van Leeuwestijn

Tjeerd van der Zwan