

Klaar voor de toekomst

Onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening Heerenveen



Informatiesessie raad 11 januari 2021

Inhoud

- Waarom dit onderzoek
- Centrale onderzoeksvraag en deelvragen
- Conclusie
- Aanbevelingen
- Vragen?

Aanleiding onderzoek

- Gemeente komt veelvuldig in contact met burgers en bedrijven, zowel fysiek als digitaal.
- Belangrijk dat burgers en bedrijfsleven goed worden bediend
- Onderzoek scoorde hoog op de groslijst 2019-2020
- Onderzoek is in 2020 uitgevoerd door BMC

Centrale onderzoeksvraag

Wat is de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Heerenveen?

Deelvragen

1. Hoe kan het huidig beleidskader van de gemeente worden beoordeeld? (Beleid)
2. Is de wijze waarop de dienstverlening is georganiseerd in lijn met het gemeentelijk dienstverleningsconcept? (Implementatie en uitvoering)
3. Hoe kan de cultuur ten aanzien van het dienstverleningsconcept worden beoordeeld? (Klantgerichtheid)
4. Wat is de stand van zaken met betrekking tot de realisatie van het dienstverleningsconcept? (Kaderstelling en controle raad)

Conclusies (1)

Beleid

- Heerenveen gaat voor Goud: de ambities zijn hoog, maar het ontbreekt nog aan organisatorische kaders en/of afspraken om dit te realiseren

Implementatie en uitvoering

- Gemak voor burger: producten en diensten zijn via meerdere kanalen aan te vragen of te verkrijgen
- Klachten worden afgehandeld overeenkomstig de visie van de Nationale Ombudsman op professionele klachtafhandeling
- Klantcontacten worden niet structureel gemonitord

Conclusies (2)

Klantgerichtheid

- Inwoners overwegend positief over de klantvriendelijkheid van de medewerkers van de gemeente
- Communicatie en externe gerichtheid kunnen beter
- Telefonische bereikbaarheid niet optimaal

Kaderstelling en controle door de raad

- De raad heeft geen rol gehad in het stellen van de kaders voor de kwaliteit van de publieke dienstverlening en is weinig geïnformeerd over de voortgang

Aanbevelingen

- Blijf de ingezette koers volgen en werk deze verder uit in organisatorische kaders en afspraken
- Actualiseer de dienstverleningsvisie en servicenormen
- Overweeg het aantal “eigen” telefoonnummers en e-mailadressen terug te brengen
- Geef bij ieder contactmoment aan wat de verwachte reactietermijn is en houd burgers/ondernemers op de hoogte van de voortgang
- Investeer in kanaalsturing voor een efficiëntere en effectievere dienstverlening

Aanbevelingen

- Koester de klantgerichtheid van medewerkers
- Verbeter de telefonische bereikbaarheid
- Monitor op structurele wijze de ervaringen en tevredenheid van klanten
- Zorg als raad voor een actievere en betrokken rol bij dienstverlening

Reactie B&W

- Rapport geeft een mooie inkijk in de breedte van de gemeentelijke dienstverlening
- Rapport legt de vinger op een aantal zere plekken
- Nu wordt niet ingaan op conclusies en aanbevelingen. In het proces om te komen tot een nieuwe dienstverleningsvisie wordt ingegaan op de conclusies van de rekenkamercommissie.
- In 2021 wordt inzichtelijk gemaakt wat nodig is om uitvoering te geven aan de adviezen uit het rapport
- Verder uitwerken van het werken volgens de bedoeling: van standaardiseren en digitaliseren, maar ook dienstverlening op maat

Vragen?

