

RAADSVOORSTEL

raadsvergadering:
onderwerp: Rekenkameronderzoek Gemeentelijke dienstverlening: Vinger aan de pols
bijlage: ontwerp-besluit
datum:
gemeenteblad I nr.:
agenda nr.:

Aan de gemeenteraad,

In de periode september 2012 – juni 2013 heeft de Rekenkamer Hilversum, ondersteund door onderzoeks- en adviesbureau PBLQ Zenc, onderzoek gedaan naar de dienstverlening in de gemeente Hilversum. Benchmarks en klanttevredenheidsonderzoeken laten zien dat de inwoners van Hilversum de dienstverlening door de gemeente Hilversum met een ruime voldoende waarderen. De rekenkamer was echter benieuwd naar de ervaringen van burgers en ondernemers achter de cijfers uit de diverse benchmarks en klanttevredenheidsonderzoeken. Waar zijn inwoners en ondernemers (on)tevreden over, en waarom? Hebben ze het gevoel dat hun verhaal serieus wordt genomen? En welke aanknopingspunten bieden deze ervaringen dan voor een (verdere) verbetering van de gemeentelijke dienstverlening?

Verloop onderzoek

De bedoeling van dit onderzoek is om op basis van klantervaringen, in kaart te brengen hoe de dienstverlening door de gemeente Hilversum daadwerkelijk wordt ervaren in de beleving van inwoners en ondernemers. Dienstverlening is echter een heel breed begrip. De rekenkamer was met name geïnteresseerd in complexe dienstverlening, omdat daarbij samenwerking en gegevensuitwisseling tussen verschillende afdelingen (frontoffice en backoffice) nodig is. Ervaart de burger dat zijn klantvraag leidend is of moet hij zich schikken naar de organisatorische beperkingen in het gemeentelijke afhandelingproces? Om complexe dienstverlening te onderzoeken heeft de rekenkamer drie soorten levensgebeurtenissen geselecteerd: “Ik heb te weinig geld”; “Mijn kind heeft zorg nodig” en “Ik wil een (media-)evenement organiseren”. Allereerst zijn voor deze drie soorten levensgebeurtenissen de uitgangspunten en belangrijkste processen van de Hilversumse dienstverlening beschreven. Vervolgens zijn per levensgebeurtenis vijf interviews gehouden met inwoners danwel ondernemers. In totaal zijn 15 diepte-interviews gehouden. Aan de hand van deze interviews zijn de ervaringen van inwoners en ondernemers in beeld gebracht en beoordeeld. Deze klantervaringen zijn vervolgens afgezet tegen de gemeentelijke uitgangspunten en processen. Bovendien is aandacht besteed aan de rol van de raad in (het sturen op) de gemeentelijke dienstverlening.

Het feitenrapport is in concept voorgelegd aan de ambtelijke reactie voor een controle op de juistheid van de feiten. Dit heeft geleid tot een aantal verbeteringen in het rapport. Vervolgens heeft de rekenkamer de conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Het definitieve rapport is voor een bestuurlijke reactie voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders.

Conclusies

De belangrijkste conclusies zijn:

- De gemeente Hilversum heeft de kwaliteit van de dienstverlening goed op de kaart staan. In de zomer van 2012 heeft de gemeente een nieuwe dienstverleningsvisie vastgesteld en in 2013 is een programma ingericht om de dienstverlening concernbreed onder de aandacht te brengen en te houden. Met name de inrichting van een programma om de dienstverleningsvisie concreet handen en voeten te geven, laat zien dat de gemeente Hilversum het niet bij ‘papierambities’ houdt.

- De wijze waarop de gemeente Hilversum aandacht besteedt aan haar dienstverlening vertaalt zich met name in een hoge kwaliteit en positieve ervaringen aan de voorkant van de dienstverlening (het loket). De gemeente kiest heel bewust voor een persoonlijke inrichting en aanpak van het (eerste) klantcontact.
- Aan de achterkant van de dienstverlening, in het afhandelproces, is nog veel ruimte voor verbetering. Inwoners en ondernemers zijn met name ontevreden over:
 - Veel, complexe of dubbele uitvraag van gegevens die al bekend zouden moeten zijn binnen de gemeente (vragen naar de bekende weg).
 - Het gebrek aan transparantie tijdens de afhandeling van de aanvraag. Inwoners en ondernemers snappen niet waarom zaken zo lang moeten duren en wat de status en voortgang van hun aanvraag is. De gemeente brengt inwoners en ondernemers ook niet proactief op de hoogte van de stand van zaken van het afhandelproces, terwijl deze voortgangsinformatie binnen de gemeente wel beschikbaar is.
 - Het ontbreken van een integrale dienstverlening. Inwoners en ondernemers ervaren het aanbod of de afhandeling van voorzieningen als te ‘losstaand’: als losse voorzieningen die door verschillende gemeentelijke afdelingen worden afgehandeld. Voor elke voorziening moet een separate aanvraag ingediend worden. Het indienen van een gecombineerde aanvraag is niet mogelijk. Dit betekent het opnieuw moeten aanleveren van gegevens, die juist al bekend zouden moeten zijn bij de gemeente.

Aanbevelingen

Op grond van deze conclusies heeft de rekenkamer een aantal aanbevelingen geformuleerd:

- Denk in kansen: Wat kan er wel?
De gemeente Hilversum heeft regelmatig met wettelijke, organisatorische of technische beperkingen te maken. Deze beperkingen maken het soms lastig om (geheel) aan de wensen van inwoners en ondernemers op het gebied van dienstverlening te doen. Tegelijkertijd mogen deze beperkingen geen vrijbrief zijn om dan maar helemaal niets meer te willen of te kunnen verbeteren. Denk nog veel meer in kansen: wat kan er – gezien de beperkingen - wel? Een goede uitleg aan inwoners en ondernemers over bijvoorbeeld wettelijke verplichtingen (in het geval van inkomensvoorzieningen) of voorwaarden van ketenpartners (in geval van een evenementenvergunning), vermindert misschien niet de *feitelijke* administratieve last, maar wel de *ervaren* administratieve last.
- Hergebruik reeds bekende gegevens.
Binnen alle levensgebeurtenissen geldt dat het steeds maar weer door ondernemers en inwoners moeten invullen van reeds bij de gemeente bekende gegevens, als belastend wordt ervaren. De gemeente is bezig om een ICT-toepassing in te richten zodat automatisch hergebruik van gegevens mogelijk wordt. De vraag is of gewacht moet worden totdat deze ICT-toepassing volledig operationeel is. Een goede dossiervorming en een analoge uitwisseling van gegevens (papier) tussen afdelingen maakt hergebruik van gegevens ook mogelijk. Ook zou nog eens kritisch naar de aanvraagformulieren en de gevraagde bewijsstukken gekeken kunnen worden. Vragen en bewijsstukken waarvan het antwoord of het bewijs al bekend zou moeten zijn binnen de gemeente of een andere overheidsorganisatie, zoals vragen of bewijsstukken over persoons- of verblijfsgegevens, zouden geschrapt kunnen worden. Voorkom dat bij een herhalingsaanvraag, bijvoorbeeld voor een jaarlijks terugkerend evenement of een soortgelijke zorgvoorziening, het aanvraagformulier weer opnieuw moeten invullen. Vraag ook in deze situaties alleen naar eventuele gewijzigde gegevens.
- Houd de aanvrager proactief op de hoogte van de voortgang van de afhandeling.
Houd daarbij rekening met de wensen van de specifieke doelgroep. Geef aanvragers van een evenementenvergunning in ieder geval een ontvangstbevestiging wanneer alle stukken goed zijn ontvangen, of stuur een herinnering wanneer stukken nog worden gemist.
- Stel de vraag centraal en maak het mogelijk voorzieningen gecombineerd aan te vragen.
werken.
De gemeente Hilversum is goed op weg om binnen de zorg- en welzijnssector meer ‘gekanteld’ te gaan werken. De gemeente zet hierbij meer dan voorheen in op huisbezoeken.

In een persoonlijk gesprek bij de inwoner thuis worden de hulpvraag/hulpvragen in kaart gebracht en alle eventuele mogelijkheden besproken. Deze werkwijze voorkomt dat inwoners voor elke separate voorziening opnieuw contact moeten zoeken met het loket. Deze huisbezoeken kunnen leiden tot aanvragen voor meerdere soorten voorzieningen in één keer. Het doen van een gecombineerde aanvraag (meerdere voorzieningen aanvragen met één formulier) is echter nog niet mogelijk. In het bijzonder voor de levensgebeurtenissen “Mijn kind heeft zorg nodig” en “Ik heb (te) weinig geld” is het van belang om een gecombineerde aanvraag van voorzieningen mogelijk te maken. De vraag van een inwoner moet centraal staan en niet de separate voorzieningen die de gemeente biedt. Voorkom dat een ouder het gevoel heeft wellicht voorzieningen ‘mis te lopen’, omdat de ouder geen zicht heeft op welke voorzieningen de gemeente allemaal aanbiedt. Of voorkom dat een inwoner die een inkomensvoorziening nodig heeft, voor elke aanvullende voorziening een separate aanvraag moet indienen.

- De gemeenteraad van Hilversum kan een meer nadrukkelijke rol spelen in de gemeentelijke dienstverlening. Als volksvertegenwoordiger spreken raadsleden veel inwoners en ondernemers, waarmee zij een goed beeld hebben van de wensen en verwachtingen die in de stad leven. De raad zou deze ervaringen beter kunnen benutten om te bepalen welke focus de gemeentelijke dienstverlening wel of juist niet moet hebben. Daarnaast zou de raad een meer nadrukkelijke rol kunnen spelen in het opstellen van concrete meetindicatoren. Wanneer is de raad tevreden over de dienstverlening in Hilversum? Welke (financiële en inhoudelijke) voortgangsinformatie wil zij hierover ontvangen?

De Rekenkamer Hilversum verzoekt u in te stemmen met het onderzoeksrapport en de conclusies en aanbevelingen daaruit over te nemen.

Namens de Rekenkamer Hilversum,

dr. V.M.C. van Geen, voorzitter

RAADSBESLUIT

De raad van de gemeente Hilversum,

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. ;

BESLUIT:

@

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering
van ,
de griffier, de voorzitter,

K.E. Driehuijs

P.I. Broertjes