

Aan de raad van de gemeente Leidschendam-
Voorburg
Postbus 905
2270 AX Voorburg

Aan de raad van de gemeente Rijswijk
Postbus 5305
2260 HH Rijswijk

Datum mei 2010
Ons kenmerk 2010/11217
Uw brief/kenmerk --
Contactpersoon Mevrouw M. Mattern
Telefoon (070) 300 8592 fax (070) 300 8401
Bijlagen 1
Onderwerp Onderzoek afhandeling meldingen

Geacht leden van de raad,

1. Inleiding

Bijgaand doe ik u toekomen het rapport *Onderzoek afhandeling meldingen*. In het onderzoek is voorzien in de aangepaste onderzoeksprogrammering 2009 van de rekenkamercommissie. Bij brief van 8 september 2009 is uw gemeenteraad geïnformeerd over deze aanpassing.

Het onderzoek is in opdracht van de rekenkamercommissie Leidschendam-Voorburg en Rijswijk uitgevoerd door het onderzoeksbureau *De Lokale Rekenkamer* te Utrecht. Het onderzoeksbureau heeft voor meerdere rekenkamercommissies tegelijk en op dezelfde manier een onderzoek naar de afhandeling van meldingen uitgevoerd.

Het onderzoek levert niet alleen een rapport van bevindingen op over het onderzoek in de eigen gemeente. Het onderzoeksbureau heeft tevens een overkoepelende rapportage opgesteld waarin de resultaten van de 11 aan dit onderzoek

deelnemende gemeenten vergeleken worden en waarin goede voorbeelden worden genoemd. De overkoepelende rapportage is als bijlage bij dit rapport gevoegd.

Bij brief van 8 december 2009 heb ik het concept van het onderzoeksrapport in het kader van het *ambtelijk* hoor en wederhoor aan de gemeentesecretaris van beide gemeenten voorgelegd met het verzoek dit op feitelijke onjuistheden te doen controleren. De van hen ontvangen opmerkingen zijn zoveel mogelijk verwerkt in het thans voorliggende rapport.

Bij brieven van 9 februari 2010 heb ik het onderzoeksrapport in het kader van het *bestuurlijk* hoor en wederhoor doen toekomen aan de Colleges van Burgemeester en Wethouders met het verzoek uiterlijk 9 maart 2010 te reageren op de door de commissie naar aanleiding van het rapport geformuleerde conclusies en aanbevelingen. De reactie van het College van Burgemeester en Wethouders van Leidschendam-Voorburg heeft de rekenkamercommissie ontvangen op 25 maart jl. en die van Rijswijk op 17 maart jl. Afschriften van de brieven van de rekenkamercommissie aan de Colleges alsmede van de reacties van beide Colleges zijn als bijlagen gevoegd bij het onderzoeksrapport.

In het onderstaande wordt eerst ingegaan op de vraagstelling van het onderzoek. Daarna treft u per gemeente de conclusies aan die de rekenkamercommissie verbindt aan het uitgevoerde onderzoek. Deze conclusies worden vervolgens gelegd naast de bevindingen uit de overkoepelende rapportage over de elf gemeenten. Tenslotte worden aanbevelingen gedaan waartoe de conclusies aanleiding geven.

2. Vraagstelling onderzoek

De centrale vraagstelling van het onderzoek luidde:

Wat is de kwaliteit van de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte bij de gemeente?

Van deze hoofdvraag is een aantal deelvragen afgeleid, die gegroepeerd zijn rond drie niveaus: ambitie, organisatie en resultaat. Deze deelvragen zijn voor alle 11 deelnemende gemeenten gehanteerd.

Niveau	Bijbehorende vraag
Ambitie	1. Welke ambitie heeft de gemeente voor de publieke dienstverlening in het algemeen en voor de afhandeling van meldingen in het bijzonder?
Organisatie	2. Hoe is de afhandeling van meldingen in de gemeentelijke organisatie ingericht?
Resultaat	3. Handelt de gemeente meldingen inhoudelijk af volgens de daarvoor opgestelde regels en richtlijnen? 4. Handelt de gemeente meldingen binnen de daarvoor geldende termijn af? 5. Hoe klantgericht bejegt de gemeente de burger die een melding doet?

3.1 Conclusies gemeente Leidschendam-Voorburg

Als antwoord op de centrale vraagstelling is een algemene conclusie geformuleerd. Vervolgens zijn in antwoord op de deelvragen per niveau deelconclusies geformuleerd.

3.1.1 Algemene conclusie

De kwaliteit van de afhandeling van meldingen in de gemeente Leidschendam-Voorburg is redelijk. In 2008 handelde de gemeente acht op de tien meldingen binnen de door de organisatie gestelde termijn van tien dagen af en de tien geïnterviewde melders zijn tevreden over de klantvriendelijke benadering door de gemeente.

De regie op de afhandeling is echter beperkt. Het is niet duidelijk wie toeziet op de tijdige afhandeling van meldingen en vanaf eind 2008 heeft de gemeente geen managementinformatie meer over het percentage tijdig afgehandelde meldingen. Positief is dat de gemeente de klanttevredenheid meet, maar zij stuurt momenteel niet op de resultaten daarvan.

3.1.2. Conclusies op deelvragen

Ambitie

De gemeente Leidschendam-Voorburg zet in op een klantgerichte en effectieve dienstverlening aan de burger. Hierin krijgt het te realiseren klantcontactcentrum een grote rol. Voor de afhandeling van meldingen heeft de gemeente normen gesteld voor de termijn

waarbinnen een melding moet zijn afgehandeld. Deze norm van 10 werkdagen is vastgelegd in het kwaliteitshandvest, maar in de praktijk werkt de gemeente – althans voor de afdeling Wijkbeheer – ook met een strakkere termijn van 3 werkdagen dan daar staat beschreven. Deze werkwijze is niet transparant voor de burger.

Organisatie

De registratie van meldingen is centraal geregeld. De gemeente heeft echter geen beschrijving van de procedure voor het afhandelen van meldingen. Zo is het aanspreken van verantwoordelijken op het (niet) halen van termijnen niet geformaliseerd. Hierdoor is de gemeente niet in staat om centraal te sturen op een tijdige afhandeling van meldingen. Ook de terugkoppeling naar de burger is niet geformaliseerd maar vindt plaats op initiatief van de behandelaar.

Resultaat

In 2009 had de gemeente geen inzicht in de resultaten van de afhandeling van meldingen. Hierdoor ontbrak belangrijke managementinformatie om te kunnen sturen. Oorzaak is een systeemwisseling in september 2008. Tot deze systeemwisseling had de gemeente wel inzicht in de tijdigheid van afhandeling van meldingen: 79% van de meldingen werd binnen de termijn van 10 werkdagen afgehandeld.

Positief is dat de gemeente de klanttevredenheid van de melder actief meet: na afloop gaat er een klanttevredenheidskaart uit naar de melder. Er zijn echter nog geen acties verbonden aan de meting. De tien gebelde melders zijn tevreden over de klantvriendelijkheid van de gemeente maar gaven wel aan dat de terugkoppeling veelal informatie over de afhandeltermijn en de contactpersoon miste en dat hierdoor de afhandeling van de melding onduidelijk bleef. Voorts ontvangen melders geen tussenbericht bij vertraging.

3.2. Conclusies gemeente Rijswijk

Als antwoord op de centrale vraagstelling is ook bij de gemeente Rijswijk eerst een algemene conclusie geformuleerd. Vervolgens zijn in antwoord op de deelvragen per niveau deelconclusies geformuleerd

3.2.1. Algemene conclusie

De kwaliteit van de afhandeling van meldingen door de gemeente Rijswijk is redelijk. In 2008 en 2009 handelde de gemeente acht op de tien meldingen binnen de in de praktijk gehanteerde termijn van tien dagen af en de tien geïnterviewde melders zijn tevreden over de klantvriendelijke benadering door de gemeente.

Het ontbreekt echter aan duidelijke procedures en centrale regie op de afhandeling van meldingen. Hierdoor zijn de mogelijkheden tot sturing op tijdige afhandeling beperkt en is de transparantie voor de burger over de afhandeling van de melding eveneens beperkt.

3.2.2. Conclusies op deelvragen

Ambitie

De gemeente Rijswijk heeft de ambitie om te komen tot een klantgerichte, professionele en snel verlopende dienstverlening. Er is echter geen specifiek door raad of college vastgesteld beleid voor de afhandeling van meldingen. Zowel voor de tijdigheid als voor de klantbenadering bij de afhandeling van meldingen zijn geen normen vastgesteld. In de praktijk hanteert de gemeente ongeschreven interne normen. Dit is niet transparant voor de burger en bovendien kan het intern leiden tot werken met verschillende termijnen voor afhandeling.

Organisatie

De registratie van meldingen is centraal geregeld. De gemeente heeft echter geen procedures voor het afhandelen van meldingen. Zo zijn verantwoordelijkheden en afhandeltermijnen niet geformaliseerd. Dit vergroot het risico op verschillende werkwijzen. De gemeente is niet in staat om centraal te sturen op een tijdige afhandeling van meldingen. Managementinformatie over het afhandelen van meldingen is beperkt beschikbaar, omdat slechts eens per jaar een centraal overzicht wordt gemaakt van de tijdigheid van de afhandeling.

Ook voor de terugkoppeling naar de burger zijn geen richtlijnen. Deze vindt plaats op initiatief van de behandelaar.

Resultaat

De gemeente heeft alleen inzicht in de tijdigheid van het totaal aantal afgehandelde meldingen: 8 van de 10 meldingen is in 2008 en 2009 binnen de termijn van 10 dagen afgehandeld. Inzichten in de tijdigheid van afgehandelde meldingen per categorie ontbreekt.

De tien gebelde melders zijn tevreden over de klantvriendelijkheid van de gemeente, maar gaven wel aan dat meer terugkoppeling door de gemeente gewenst is. Zo ontvangen melders geen tussenbericht bij vertragingen.

4. Overkoepelende rapportage

Gelijk in het rapport over de gemeente Rijswijk en de gemeente Leidschendam-Voorburg hebben de onderzoekers in hun overkoepelende rapportage hun bevindingen over de 11 gemeenten getoetst aan een normenkader en hebben zij aangegeven of er aan wordt voldaan (3), beperkt voldaan (2) of niet voldaan (1). Per niveau (zie hierboven onder paragraaf 2) hebben zij de gemiddelde score per gemeente aangegeven (tabel 2.1. van de overkoepelende rapportage). Ter illustratie zal in het onderstaande de hoogste en laagste score worden aangegeven en de scores van de gemeente Leidschendam-Voorburg en Rijswijk.

	Hoogste score	Laagste score	Score L-V	Score Rijswijk
Ambitie	2,3	1,5	2,0	1,5
Organisatie	2,7	1,0	2,0	2,0
Resultaat	2,8	1,5	1,5	1,8

Op basis van deze tabel moet vastgesteld worden dat Leidschendam-Voorburg noch Rijswijk tot de top van de 11 onderzochte gemeenten behoren.

Vermeldenswaard is dat bij de best practices zowel Leidschendam-Voorburg wordt genoemd (klanttevredenheidskaarten) als Rijswijk (campagne voeren voor bekendheid van het meldpunt). Voor meer informatie over de onderzochte 11 gemeenten wordt verwezen naar het bijgevoegde rapport.

5. Aanbevelingen

Ter bevordering van een klantgerichte en effectieve dienstverlening aan de burger doet de rekenkamercommissie op basis van bovenstaande conclusies de volgende aanbevelingen.

5.1. Gemeente Leidschendam-Voorburg

- Leg de procedure voor de behandeling van meldingen schriftelijk vast. Neem hierin in ieder geval op:
 - de termijn voor de afhandeling van meldingen;
 - wie medewerkers aanspreekt op het (niet) halen van termijnen voor de afhandeling;
 - hoe en door wie de terugkoppeling over de afhandeling van meldingen naar de burger plaatsvindt.
- Voer regie op de tijdigheid van de afhandeling van meldingen. Genereer hiervoor overzichten van de percentages op tijd afgehandelde meldingen naar categorie.
- Gebruik de ingevulde klanttevredenheidskaarten van de melder om de afhandeling van meldingen verder te verbeteren.
- Communiceer de gestelde afhandeltermijn actief naar de burger.

- Voorzie de melder van de benodigde informatie bij het afhandelen van een melding (ontvangstbevestiging, afhandeltermijn, tussenbericht bij vertraging, contactpersoon).
- Informeer de melder over wat er met zijn ingevulde klanttevredenheidskaart gebeurt als daar aanleiding voor is.
- Bezie de best practices uit het overkoepelende rapport op toepasbaarheid in uw gemeente.
- Start tijdig met de voorbereidingen voor de invoering van het klantcontactcentrum.

5.2. gemeente Rijswijk

- Leg de procedure voor de afhandeling van meldingen schriftelijk vast. Neem hierin in ieder geval op:
 - de termijn voor de afhandeling van meldingen;
 - wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van meldingen;
 - hoe en door wie de terugkoppeling over de afhandeling van meldingen naar de burger plaatsvindt.
- Neem de termijn voor afhandeling van meldingen op in het Kwaliteitshandvest.
- Voer regie op de tijdigheid van de afhandeling van meldingen. Genereer per kwartaal overzichten van de percentages op tijd afgehandelde meldingen naar categorie.
- Communiceer de gestelde afhandeltermijn actief naar de burger.
- Voorzie de melder van de benodigde informatie bij het afhandelen van een melding (ontvangstbevestiging, afhandeltermijn, tussenbericht bij vertraging, contactpersoon).
- Bezie de best practices uit het overkoepelende rapport op toepasbaarheid in uw gemeente.
- Start tijdig met de voorbereidingen voor de invoering van het klantcontactcentrum.

6. Reacties Colleges van Burgemeester en Wethouders

Leidschendam-Voorburg

In zijn reactie deelt het College mede de aanbevelingen van de rekenkamercommissie over te nemen en de gemeentesecretaris te zullen verzoeken de implementatie daarvan ter hand te nemen.

Rijswijk

Het College van Burgemeester en Wethouders van Rijswijk geeft in zijn reactie aan de aanbevelingen grotendeels over te nemen.

Hoewel het de rekenkamercommissie verheugt dat het College hiertoe overgaat, maakt de gekozen formulering –“grotendeels” – haar wel nieuwsgierig naar de aanbevelingen die niet door het College worden overgenomen.

Over de aanbevelingen van de rekenkamercommissie merkt het College nog op dat deze voor een belangrijk deel gaan over het opstellen, invoeren en hanteren van richtlijnen en procedures. Dit streven botst met de ambitie van het College om juist de regeldruk en de administratieve lasten, zowel in- als extern, zoveel als mogelijk te beperken.

Bovenvermelde ambitie van het College wordt door de rekenkamercommissie geheel en al gedeeld. Het is ook geenszins de bedoeling van de rekenkamercommissie de regeldruk en de administratieve lasten te verhogen. De door haar gedane aanbevelingen beogen een andere ambitie van het College, te weten het komen tot een klantgerichte, professionele en snel verlopende dienstverlening, te realiseren. Voor een dergelijke dienstverlening is het noodzakelijk om als management te kunnen beschikken over instrumenten om te kunnen (bij) sturen, indien noodzakelijk. Op dit moment zijn de mogelijkheden daartoe te beperkt. Een deel van de aanbevelingen zijn erop gericht in deze leemte te voorzien. Een ander deel beoogt de door het College nagestreefde klantgerichtheid te vergroten.

Hoogachtend,

De voorzitter van de rekenkamercommissie
Leidschendam-Voorburg en Rijswijk,

mr. W.J.K. Brugman