

Effectieve afhandeling van meldingen



**Sturen op tijdige en
klantvriendelijke afhandeling**

Inhoudsopgave

1	Effectieve afhandeling van meldingen	3
1.1	Afhandeling van meldingen als vorm van dienstverlening	3
1.2	Vijf aanbevelingen voor effectieve afhandeling van meldingen	4
1.3	Leeswijzer	5
	Best Practices	6
2	Belangrijkste uitkomsten van het onderzoek	7
2.1	Afhandeling meldingen onvoldoende tijdig en klantvriendelijk	7
2.2	Gemeentelijke scores op de normen	8
	Best Practices	10
3	Analyse van resultaten	11
3.1	Groot verschil in aantal meldingen per gemeente	11
3.2	Gemeenten handelen meldingen onvoldoende tijdig af	12
3.3	Termijnen vaak onduidelijk	13
	Best Practices	14
4	Ontwikkeling in de toekomst: KCC	15
4.1	KCC: één portaal naar de overheid	15
4.2	KCC vraagt nieuwe werkwijze	15
4.3	KCC vereist kennissysteem en servicenormen	16
4.4	KCC: kans om afhandeling van meldingen te professionaliseren	16
	Best Practices	17
	Onderzoeksverantwoording	18

1 Effectieve afhandeling van meldingen

1.1 Afhandeling van meldingen als vorm van dienstverlening

De losliggende stoeptegel, een kapotte lantaarnpaal of zwerfvuil: inwoners van de gemeente lopen er regelmatig tegenaan. Meldingen over onvolkomenheden aan de openbare ruimte kunnen zij bij de gemeente doen. Op het moment dat de inwoner en de gemeente hierover in contact zijn, wordt de dienstverlening van de gemeente concreet. Hoe sneller en klantvriendelijker de gemeente deze meldingen afhandelt, hoe effectiever de dienstverlening. Een adequate afhandeling is voor de burger misschien vanzelfsprekend, maar een gebrek aan informatie of een klantvriendelijke benadering levert de gemeente direct ontevreden burgers op en dat is slecht voor het imago van de gemeente. Bovendien zijn burgers de oren en ogen van de gemeente: een burger die de moeite neemt om een melding te doen bij de gemeente moet ook snel en klantvriendelijk geholpen worden. Alle reden dus om aandacht te besteden aan een tijdige en klantvriendelijke afhandeling van meldingen.

Politiek-bestuurlijk onderzoeks- en adviesbureau Jacques Necker bv heeft onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de afhandeling van meldingen. De belangrijkste conclusie uit dit onderzoek is dat gemeenten het afhandelen van meldingen als vorm van dienstverlening onvoldoende effectief hebben ingericht. Wij bevelen daarom aan om verwachtingen van de burger te managen en te sturen op een tijdige en klantvriendelijke afhandeling. Het is van belang dat de gemeente allereerst duidelijk vaststelt wat burgers van haar mogen verwachten qua dienstverlening. Vervolgens moet de gemeente deze verwachtingen duidelijk naar haar inwoners communiceren. Tot slot is het van belang om regie te houden op die tijdige en klantvriendelijke afhandeling en om zo nodig verbeteringen aan te brengen in het proces. In dit hoofdstuk leest u de vijf belangrijkste aanbevelingen die wij aan gemeenten doen op basis van het onderzoek. In het volgende hoofdstuk onderbouwen wij de belangrijkste conclusie uit het onderzoek.

1.2 Vijf aanbevelingen voor effectieve afhandeling van meldingen

Met deze notitie bieden we gemeenten een advies om de afhandeling van meldingen in de gemeente te verbeteren. De notitie is daarmee voor iedereen bedoeld die in zijn werk te maken heeft met de afhandeling van meldingen. Voor de ambtenaren die de melding registreren, de ambtenaren die de melding afhandelen en de coördinator van de introductie van het klantcontactcentrum (KCC). Voor de verantwoordelijk wethouder om zijn beleid eens tegen het licht te houden, maar ook voor de raadsleden die willen weten of de gemeente de meldingen tijdig afhandelt en burgers naar tevredenheid van dienst is. De boodschap van ons advies bestaat uit vijf aanbevelingen:

1. Stel als raad kaders voor de servicenormen, laat de afhandeling van meldingen hiervan onderdeel uitmaken

Stel als raad de kaders voor de eisen aan de dienstverlening aan burgers. De afhandeling van meldingen maakt daar onderdeel van uit. Heb daarbij niet alleen aandacht voor de tijdigheid van de afhandeling van meldingen, maar ook voor het klantcontact en de wijze van communicatie bij bijvoorbeeld vertraging.

2. Stel als college realistische normen aan de termijn van de afhandeling van meldingen

Bepaal realistische normen voor de termijnen waarbinnen meldingen moeten zijn afgehandeld. Bepaal welke resultaten in het verleden zijn behaald en welke termijnen je in de toekomst wilt halen. Zet de benodigde capaciteit (mankracht) af tegen de te realiseren termijnen en stel de termijnen eenduidig vast. Zorg voor draagvlak voor deze termijnen bij alle betrokken afdelingen.

3. Gebruik als college de afhandeling van meldingen als pilot in de ontwikkeling van een klantcontactcentrum

Aangezien alle gemeenten volgens de Commissie Gemeentelijke Dienstverlening van de VNG vanaf 2015 hun KCC voor de gehele overheid ingericht dienen te hebben, is er bij gemeenten een grote organisatieverandering nodig, waarbij er één centraal punt ontstaat waar de burger terecht kan met al zijn vragen, via welk kanaal dan ook. Gebruik de afhandeling van meldingen als pilot project richting deze ontwikkeling: met de afhandeling van meldingen heeft de gemeente veel ervaring, maar kan zij nog een verbeteringslag maken. Door het klantcontact bij de afhandeling van meldingen centraal te organiseren, kunnen verbeterpunten als een centrale registratie en centrale regie op de afhandeling van meldingen worden gerealiseerd.

4. Houd als college regie op de realisatie van normen voor de afhandeling van meldingen

Houd regie op de realisatie van normen voor de afhandeling van meldingen: meet resultaten en analyseer waar en hoe verbeterpunten kunnen worden doorgevoerd. Bepaal daarbij welke categorieën meldingen tijdig worden afgehandeld en meet de klanttevredenheid van de burger. Onderneem actie wanneer de tijdigheid van de afhandeling te wensen over laat en de tevredenheid van burgers afneemt. Rapporteer via het jaarverslag naar de raad over behaalde resultaten.

5. Zorg als raad en college voor een goede en eenduidige communicatie naar de burger

Zorg dat de burger weet wat hij kan verwachten wanneer hij een melding doet: communiceer normen voor de afhandeling van meldingen actief naar de burger. Houd de burger gedurende het traject op de hoogte wanneer zaken anders lopen dan gepland. Wanneer een melding niet in behandeling kan worden genomen: leg altijd uit waarom.

1.3 Leeswijzer

De bovenstaande vijf adviezen zijn de basis voor een klantvriendelijke en tijdige afhandeling van meldingen. In hoofdstuk 2 en 3 leest u waarop deze adviezen zijn gebaseerd: de resultaten van ons DoeMee-onderzoek Afhandeling Meldingen voor de rekenkamers van elf gemeenten. We besluiten deze notitie met een blik op de toekomstige ontwikkelingen richting een KCC.

Door deze notitie heen zult u tien best practices tegenkomen. Het zijn sprekende voorbeelden uit de praktijk die wij in ons onderzoek bij de gemeenten tegenkwamen.

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze notitie of hierover met onze onderzoekers willen praten, dan maken we graag een afspraak met u.

Marleen Laverman, projectleider

Contact via Annemarie Blakborn, 06 – 442 194 75 of annemarie@necker.nl

Best Practices Klanttevredenheidskaarten

Leidschendam-Voorburg (Zuid-Holland), 72.322 inwoners; Hoorn (Noord-Holland), 70.141 inwoners

Om op de hoogte te blijven over de tevredenheid van de melders voeren de gemeenten Leidschendam-Voorburg en Hoorn een test uit met klanttevredenheidskaarten. Op deze kaarten staan vragen over de afhandeling van meldingen. De medewerkers van het meldpunt sturen de kaart via de post naar de melder toe zodra de melding is afgehandeld. Vervolgens is het aan de melder om de kaart in te vullen en terug te sturen. Alle kaarten die melders hebben geretourneerd analyseren beide gemeenten en met de resultaten hiervan kan het meldproces worden verbeterd. Hoorn verwerkt de resultaten ook in het burgerjaarverslag.

Nr.	deBuitenlijn 25 25 55		
<p>Mijnheer of mevrouw, Onlangs heeft u contact gezocht met de Buitenlijn van de gemeente Hoorn. Om te bepalen of de kwaliteit van de dienstverlening goed is verzoeken wij u vriendelijk onderstaande vragen te beantwoorden en deze kaart te retourneren. Een postzegel is niet nodig.</p>			
	Ja	Nee	Geen mening
• Is uw melding correct afgehandeld door de Buitenlijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Is uw melding snel genoeg afgehandeld door de Buitenlijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Bent u correct geïnformeerd over de behandeling van uw melding door de Buitenlijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Is de bereikbaarheid van de Buitenlijn goed?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Is de web-site www.hoorn.nl bij u bekend?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Is de web-site naar uw oordeel handig in gebruik?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Voor vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen met de Buitenlijn, telefoon 252555.</p>			

Klantwaardering als doel

Tynaarlo (Drenthe), 32.337 inwoners

In Tynaarlo is besloten om de waardering van de klanten (melders) te nemen als norm voor de afhandeling van meldingen. De gemeente heeft in de programmabegroting een waarderingcijfer gesteld die het wil behalen aan het einde van het jaar. Door klanttevredenheidsonderzoeken te houden, wil de gemeente de cijfers meten. Dit gebeurt ieder jaar met behulp van een enquête. Op deze manier brengt de gemeente de beoordeling van de burgers in beeld en stelt het vast of de norm is gehaald of niet.

Verbeterdebuurt.nl

Direct meldingen aangeven op digitale kaart

Op www.verbeterdebuurt.nl kunnen buurtbewoners van alle gemeenten makkelijk en snel hun problemen en ideeën over de buurt plaatsen op een digitale kaart van hun stad of dorp. Problemen worden direct doorgestuurd naar de betreffende gemeente, ideeën worden doorgestuurd bij voldoende steun. Buurtbewoners hoeven dus niet langer op de gemeente website op zoek te gaan naar een telefoonnummer of e-mail, maar kunnen direct hun probleem of idee melden op deze website.

2 Belangrijkste uitkomsten van het onderzoek

In de periode september 2009 tot februari 2010 deed Jacques Necker bv in opdracht van elf gemeentelijke rekenkamers onderzoek naar de kwaliteit van afhandeling van meldingen. De onderzoekers hebben daarbij drie niveaus in kaart gebracht: het beleid, de organisatie en de resultaten van de afhandeling van meldingen. Dit deden zij door middel van documentenanalyse, het houden van interviews met burgers en ambtenaren en een analyse van de registratie van meldingen van de gemeente. De belangrijkste uitkomsten leest u hierna.

2.1 Afhandeling meldingen onvoldoende tijdig en klantvriendelijk

Gebrek aan politiek of bestuurlijk vastgestelde normen leidt tot onduidelijkheid

Raad of college spreken zich vaak niet uit over doelen voor de afhandeling van meldingen. In vrijwel geen van de onderzochte gemeenten was er een door raad of college vastgestelde doelstelling of norm. Raad of college hebben niet bepaald binnen welke termijn een melding dient te zijn afgehandeld of hoe de burger dient te worden benaderd wanneer deze een melding doet. Dat betekent dat het de ambtelijke organisatie is die de normen over afhandeltermijnen bepaalt. In het beste geval zijn deze eenduidig voor de hele gemeentelijke organisatie, maar uit het onderzoek blijkt ook dat het zelfs voorkomt dat er binnen de organisatie verschillende normen worden gehanteerd voor dezelfde categorie meldingen.

/ Gemeenten registreren meldingen niet centraal

Ondanks de landelijke ontwikkeling naar het KCC (zie hoofdstuk 4), komen meldingen in meer dan de helft van de onderzochte gemeenten geheel niet of gedeeltelijk binnen op één centrale plek. Zo komt het voor dat meldingen zowel via de vakafdeling als via het centrale nummer van de gemeente binnenkomen. Een onderzochte gemeente registreert alle meldingen in een centraal systeem, maar meldingen die per brief binnenkomen, worden direct doorgestuurd naar de behandelend ambtenaar. In andere gemeenten is men al verder in de ontwikkeling richting het KCC. Deze gemeenten registreren alle meldingen over openbare ruimte op een centrale plek. Deze centrale registratie dient als pilot project in de aanloop naar een KCC, waar uiteindelijk alle klantcontacten met de gemeente op één centrale plek samenkomen.

/ Adequate inrichting van de organisatie is niet voldoende garantie voor een goed resultaat

Uit het onderzoek blijkt dat een goede inrichting van de organisatie niet automatisch leidt tot tevreden burgers of tijdig afgehandelde meldingen. Gemeenten die hun organisatie bovengemiddeld goed hebben ingericht en beschikken over een centrale registratie van meldingen en duidelijke procedures, scoren soms onder gemiddeld op het resultaat. Bij die gemeenten worden termijnen voor tijdige afhandeling bijvoorbeeld niet gehaald, of is de burger ontevreden over het uitblijven van terugkoppeling bij vertraging. Anderzijds komt ook voor dat gemeenten die meldingen op verschillende punten ontvangen, toch hun termijnen halen en waar burgers tevreden zijn over de klantvriendelijke benadering door de gemeente.

/ Beperkte sturing op tijdigheid door zowel politiek, bestuur als organisatie

In de onderzochte gemeenten stuurt zowel de raad als college zeer beperkt op tijdige en correcte afhandeling van meldingen. Met tijdige afhandeling bedoelen we dat de gemeente de melding afhandelt binnen de termijn, die de gemeente voor de afhandeling heeft gesteld. Een belangrijke oorzaak is het ontbreken van politiek of bestuurlijk vastgestelde afhandeltermijnen. Ook heeft de ambtelijke organisatie beperkt zicht op de resultaten van de afhandeling van meldingen. Dit komt doordat deze managementinformatie niet is te verkrijgen op basis van het gehanteerde registratiesysteem of doordat gemeenten de managementinformatie niet gebruiken als sturingsinstrument. Bovendien komen de aantallen in het registratiesysteem niet altijd overeen met de werkelijkheid, omdat de ambtelijke organisatie de datum van afhandeling niet altijd consequent registreert in het systeem.

/ Communicatie over de afhandeltermijn van grote invloed op klanttevredenheid

Binnen welke termijn de gemeente een melding gaat afhandelen, wordt in de onderzochte gemeenten vrijwel niet naar de burger gecommuniceerd. Hierdoor weten burgers niet waar zij aan toe zijn wanneer zij een melding doen. Gebrek aan informatie over de afhandeltermijn, leidt tot onrealistische verwachtingen bij burgers. Bovendien levert dit de gemeente extra werk op, doordat burgers eerder terugbellen om te vragen naar de status van de afhandeling van hun melding. Daarnaast vinden burgers het belangrijk om van de gemeente een telefoontje te krijgen als hun melding niet binnen de geplande termijn kan worden afgehandeld. Een terugkoppeling wanneer de melding is afgehandeld, vinden burgers minder noodzakelijk, omdat hun melding vaak de openbare ruimte betreft en ze dus letterlijk kunnen zien dat de gemeente hun klacht of melding heeft afgehandeld.

2.2 Gemeentelijke scores op gestelde normen

In de vorige paragraaf heeft u de belangrijkste uitkomsten gelezen. Tabel 2.1 schetst het totaalbeeld uit het onderzoek. Bij het lezen van de tabel moet u rekening houden met het volgende:

In het onderzoek hebben de onderzoekers drie niveaus (beleid, organisatie en resultaat) getoetst aan normen die op elk niveau gesteld zijn aan een effectieve afhandeling van meldingen. In tabel 2.1 treft u per norm aan hoe de elf onderzochte gemeenten daarop gescoord hebben. De gemeenten scoorden immers afzonderlijk op een driepuntsschaal. Hiervoor is aan de bevindingen per gemeente een waarde toegekend van 1 t/m 3, waarbij 1 staat voor niet voldaan (roze), 2 voor beperkt voldaan (grijs) en 3 voor voldaan (blauw). Naast de score per gemeenten op een bepaalde norm, geven we in de volgende tabel ook de gemiddelde score per norm en per niveau.

Tabel 2.1: Gemiddelde scores van alle deelnemende gemeenten per norm

Norm	Bodegraven	Edam-Volendam	Hoorn	Leidschendam-Voorburg	Reeuwijk	Rijswijk	Terneuzen	Terschelling	Tynaarlo	Veenendaal	Zeist	Gemiddeld
Beleid												
De raad heeft ambities vastgesteld voor de publieke dienstverlening door de gemeente (algemeen).	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,0
De gemeente hanteert een norm voor de termijn waar binnen de gemeente deze meldingen moet afhandelen (tijdigheid).	1	2	3	3	1	1	2	1	1	2	2	1,7
De gemeente hanteert normen voor het percentage meldingen dat zij minimaal binnen de geldende termijn dient af te handelen (tijdigheid).	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1,3
De gemeente hanteert servicenormen voor de wijze waarop zij de burger te woord dient te staan (klantvriendelijkheid).	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1,1
Gemiddeld	1,5	1,8	2,3	2,0	1,5	1,5	2,3	1,5	1,5	1,8	2,0	1,8
Organisatie												
De gemeente heeft een centraal meldpunt ingericht, waar alle meldingen over de openbare ruimte binnen komen.	3	2	2	3	1	3	1	2	3	3	2	2,3
De verantwoordelijkheid voor ontvangst, registratie, verspreiding, afhandeling, terugkoppeling en sturing in het proces van afhandelen van meldingen is vastgelegd, en helder voor alle betrokkenen.	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1,8
De gemeente maakt gebruik van een digitaal meldsysteem, dat meldingen op een centrale plaats juist en volledig registreert (gegevens melder, gegevens melding, datum van ontvangst).	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2,5
Het digitaal meldsysteem stuurt de melding naar de juiste afdeling van de gemeente, die de melding ook afhandelt.	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2,5
Binnen de gemeente is duidelijk wie toe ziet op de tijdigheid en juistheid van de afhandeling van meldingen, en aan de hand van welke gegevens hij dit doet.	2	2	3	1	2	1	1	1	3	2	2	1,8
Er bestaan procedures voor de informatievoorziening aan de melder, waarin minimaal naar voren komt dat deze terugkoppeling krijgt als het afhandelen van de melding meer tijd kost.	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1,5
Gemiddeld	2,2	2,2	2,7	2,0	1,5	2,0	1,0	2,0	2,7	2,3	2,3	2,1
Resultaat												
De afhandeling vindt binnen de geldende termijn plaats (tijdigheid).	1	1	1	1	2	2	*	1	1	1	1	1,2
De tien telefonisch geïnterviewde melders zijn van mening dat zij het proces van afhandeling van meldingen duidelijk en overzichtelijk gepresenteerd krijgen door de gemeente (klantvriendelijkheid).	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2,5
De tien telefonisch geïnterviewde melders geven aan dat zij hebben ervaren dat als het afhandelen meer tijd kost, zij hier over bericht hebben gekregen (klantvriendelijkheid).	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1,5
De tien telefonisch geïnterviewde melders zijn van mening dat de gemeente de melder netjes te woord staat en klantvriendelijk benadert.	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2,7
Gemiddeld	1,8	1,8	2,5	1,5	2,8	1,8	2,7	2,0	1,8	1,8	2,0	2,0

* Niet te beoordelen.

Best Practices **Campagne voeren voor bekendheid van het meldpunt**

Rijswijk (Zuid-Holland), 46.760 inwoners, Terschelling (Friesland), 4.746 inwoners

In Rijswijk is er campagne gevoerd om het meldpunt bekend te maken onder de inwoners. Bij deze campagne zijn er posters en flyers door de hele gemeente verspreid. Op de posters en de flyers vermeldde de gemeente de openingstijden van het meldpunt, het telefoonnummer en een korte uitleg over wat meldingen zijn. De gemeente geeft aan dat burgers het meldpunt beter weten te vinden dankzij deze campagne. Ook op Terschelling heeft de gemeente de bekendheid van het meldpunt willen verbeteren. Hiervoor heeft de gemeente pennen verstrekt met daarop het nummer dat burgers kunnen bellen als zij een melding hebben.

De vier P's

Zeist (Utrecht), 60.248 inwoners

De gemeente Zeist heeft een duidelijke en handzame procedureomschrijving voor de afhandeling van meldingen. Hierin is vastgelegd dat bij de overdracht van meldingen tussen registratie en uitvoering duidelijkheid moet bestaan over de vier P's: plaats, persoon, procedure en periode. De plaats is belangrijk omdat vermeld moet zijn waar en wanneer de overdracht van de melding plaats vindt. De persoon is belangrijk omdat duidelijk moet zijn wie 'eigenaar' is van de melding. Bij de procedure gaat het erom dat duidelijk is hoe de verdere procesgang verloopt. Periode heeft betrekking op welke tijd de procedure gaat kosten.

3 Analyse van resultaten

Hoeveel meldingen over de openbare ruimte komen er binnen bij een gemeente? En hoeveel daarvan worden binnen de gehanteerde termijn afgehandeld? Op basis van het onderzoek kunnen wij u inzicht bieden in de resultaten van de elf onderzochte gemeenten. De onderzoekers hebben de gemeenten gevraagd naar de hoeveelheid meldingen en het aantal tijdig afgehandelde meldingen in 2009. Ook is gevraagd naar een overzicht van alle meldingen per gehanteerde categorie. Slechts vijf gemeenten hadden het systeem dusdanig op orde om daadwerkelijk alle gevraagde gegevens op te sturen. In de overige zes gemeenten was het niet mogelijk om deze gegevens allemaal aan te leveren. Er waren gemeenten die niet beschikten over een gecategoriseerd overzicht van meldingen (Reeuwijk, Rijswijk, Bodegraven en Hoorn) of helemaal geen compleet overzicht hadden van alle binnengekomen meldingen (Terneuzen en Terschelling). Om een goed beeld te geven van de scores die de gemeente heeft behaald op de afhandeling van meldingen zullen we het aantal meldingen, het aantal tijdig afgehandelde meldingen, en de gehanteerde normen per gemeente behandelen.

3.1 Groot verschil in aantal meldingen per gemeenten

Om een goede vergelijking te maken tussen het aantal binnengekomen meldingen per gemeente, hebben we gebruik gemaakt van de overzichten van het aantal meldingen in 2009. De door gemeenten geleverde cijfers zijn verzameld in oktober/november 2009 en bevatten daarom niet de cijfers van een heel jaar. Om toch een vergelijking te kunnen maken hebben de onderzoekers de aangeleverde gegevens per gemeente omgerekend naar een jaarhoeveelheid voor 2009. Op basis van deze gegevens hebben we berekend hoeveel meldingen er per honderd inwoners binnenkomen bij een gemeente. De resultaten zijn te vinden in tabel 3.1.

Tabel 3.1: Meldingen in 2009 per gemeente en per 100 inwoners

Gemeente	Aantal inwoners	Aantal meldingen	Aantal meldingen per 100 inwoners
Bodegraven	19.462	609	3,1
Edam-Volendam	28.503	4.229	14,8
Hoorn	70.141	9.791	13,9
Leidschendam-Voorburg	72.322	9.807	13,5
Reeuwijk	13.036	1.035	7,9
Rijswijk	46.760	8.262	17,6
Terneuzen	54.907	1.829	3,3
Terschelling	4.746	1.140	24
Tynaarlo	32.337	3.588	11,1
Veenendaal	62.118	4.574	7,4
Zeist	60.248	3.339	5,5
Gemiddeld		4.282	11,1

Opvallend is dat er relatief grote verschillen zijn in het aantal meldingen dat binnenkomt bij elke gemeente. Het is niet altijd duidelijk wat de verklaring is voor dit verschil. In een aantal gevallen is er wel een verklaring: in Terneuzen is de score laag maar mogelijk niet representatief omdat een juiste en volledige registratie ontbreekt en op Terschelling is het aantal meldingen per 100 inwoners hoog omdat het eiland een groot aantal bezoekers kent, die ook meldingen bij de gemeente doen.

3.2 Gemeenten handelen meldingen onvoldoende tijdig af

Op basis van de door de gemeenten aangeleverde gegevens voor 2009 hebben wij het percentage tijdig afgehandelde meldingen in kaart gebracht. Hierbij hebben wij ons gebaseerd op de termijnen die de gemeenten in hun eigen registratie hanteren voor een tijdige afhandeling. Niet voor alle gemeenten was het mogelijk deze informatie te leveren: de gemeente Terneuzen en de gemeente Leidschendam-Voorburg hadden geen tijdigheidinformatie over 2009 beschikbaar in hun systeem. Tabel 3.2 geeft de resultaten van de tijdigheid. Voor een goede vergelijking vermelden wij hierbij ook de afhandeltermijn die de gemeente hanteert. In paragraaf 3.3 gaan wij hier uitvoeriger op in.

Tabel 3.2: Tijdigheid afgehandelde meldingen in 2009 per gemeente

Gemeente	Tijdig afgehandeld	Gehanteerde termijn (in werkdagen)
Bodegraven	69%	10
Edam-Volendam	57%	20
Hoorn	73%	5-10
Leidschendam-Voorburg	-	10
Reeuwijk	92%	10-20
Rijswijk	82%	5-10
Terneuzen	-	1-90
Terschelling	49%	1-?
Tynaarlo	79%	2-13
Veenendaal	72%	10-40
Zeist	57%	1-5
Gemiddeld	70%	

Uit deze analyse blijkt dat de gemeenten doorgaans relatief laag scoren op het tijdig afhandelen van meldingen. Gemiddeld wordt zeven op de tien meldingen tijdig afgehandeld, dat wil zeggen binnen de termijn die de gemeente zelf heeft bepaald.

3.3 Termijnen vaak onduidelijk

Zoals gezegd hanteren gemeenten verschillende normen voor de termijn waarbinnen een melding moet zijn afgehandeld. Om de resultaten van tijdigheid uit tabel 3.2 in een correct daglicht te plaatsen, vergelijken we ook de gehanteerde termijnen in elke gemeente. Het spreekt voor zich dat het een groot verschil maakt indien een gemeente een termijn van vijf werkdagen hanteert of een termijn van twintig werkdagen. Bij het hanteren van termijnen maken wij ook nog onderscheid in de status van de termijnen. In sommige gemeenten heeft raad dan wel college de termijnen vastgesteld, in andere gemeenten hanteert de ambtelijke organisatie een termijn die niet bestuurlijk of politiek is bepaald. In tabel 3.3 ziet u een overzicht van de termijnen per gemeente.

Tabel 3.3: Termijnen per gemeente

Gemeente	Gehanteerde termijn (in werkdagen)	Vastgesteld door raad of college	Bekend in de organisatie
Bodegraven	10	Nee	Ja
Edam-Volendam	20	Nee	Ja
Hoorn	5-10	Ja	Ja
Leidschendam-Voorburg	10	Ja	Ja
Reeuwijk	10-20	Nee	Ja
Rijswijk	5-10	Ja	Ja
Terneuzen	1-90	Nee	Nee
Terschelling	1-?	Nee	Nee
Tynaarlo	2-13	Nee	Nee
Veenendaal	10-40	Nee	Ja
Zeist	1-5	Nee	Ja

Uit het onderzoek blijkt dat slechts drie gemeenten termijnen kennen die de raad of het college heeft vastgesteld. Daarnaast bleek in drie gemeenten in de organisatie onduidelijkheid te zijn over de termijnen waarbinnen meldingen dienden te worden afgehandeld: bij deze gemeenten waren termijnen niet bij alle betrokkenen bekend of hanteren verschillende afdelingen, verschillende termijnen voor dezelfde melding.

Best Practices Demonstratie van een nieuw registratiesysteem

Terneuzen (Zeeland), 54.907 inwoners

De gemeente Terneuzen werkt aan een programma voor de registratie van meldingen. Speciaal voor de medewerkers van het informatie- en servicecentrum, die de meldingen registreren, en de medewerkers die de afhandeling uitvoeren heeft de gemeente een presentatie van het programma gegeven. Hierbij konden alle medewerkers kennismaken met het nieuwe systeem, vragen stellen en ervaringen delen. Op deze manier zorgt de gemeente voor draagvlak onder de medewerkers, weten zij wat er gaat veranderen en ontstaat er wederzijds begrip tussen medewerkers die verschillende rollen hebben in het proces van de afhandeling van meldingen (registratie of uitvoering).

Melding via website automatisch in het registratiesysteem

Terschelling (Friesland), 4.746 inwoners

Op de website van de gemeente Terschelling kunnen burgers een melding doen. Hiervoor moeten zij persoonsgegevens, de plaats van de melding en de omschrijving van de melding invullen. Deze melding komt automatisch in het registratiesysteem voor meldingen. De medewerkers van de publieksbalie hoeven alleen een uiterste afhandeldatum en een verantwoordelijk ambtenaar aan de melding te koppelen. Omdat ongeveer 60% van de meldingen via de website binnenkomt, boekt de gemeente hiermee tijdwinst.

Maandelijkse rapportages voor regie op de meldingen

Hoorn (Noord-Holland), 70.141 inwoners; Tynaarlo (Drenthe), 32.337 inwoners

Om de regie te behouden op meldingen houden Hoorn en Tynaarlo, via het applicatiesysteem voor meldingen, alle gegevens over de meldingen bij. In Hoorn wordt er eens per maand een uitdraai gemaakt van de percentages tijdig afgehandelde meldingen per behandelaar en regio. In Tynaarlo maken ze eens per maand een rapportage waarin de ontwikkeling van de gemeente op diverse onderwerpen valt te lezen, waaronder de afhandeling van meldingen. De rapportages behandelen de gemeenten maandelijks in staf-overleg van verantwoordelijke afdelingen en in managementrapportages.

4 Ontwikkeling in de toekomst: KCC

Tijdens het DoeMee-onderzoek stuitte de onderzoekers op de ontwikkeling naar het klantcontactcentrum (KCC). Omdat deze ontwikkeling interessant is voor de afhandeling van meldingen werpen wij een blik op het KCC. Wat verstaat men onder het KCC? Eén plek voor al je contacten met de overheid. Of je nu belt, een brief stuurt, een webformulier invult of naar de balie gaat: de gemeente zorgt dat je altijd en snel het juiste antwoord krijgt op jouw vraag. Met de komst van het KCC moet dit een feit worden. Maar wat betekent deze nieuwe werkwijze voor de afhandeling van meldingen?

4.1 KCC: één portaal naar de overheid

Het KCC wordt het unieke portaal waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid. Het is de bedoeling van de Commissie Gemeentelijke Dienstverlening van de VNG dat in 2015 het gemeentelijke KCC nagenoeg alle vragen aan de overheid en ketenpartners van burgers, bedrijven en instellingen via alle kanalen (fysieke loket, internet, balie, telefoon en post) ontvangt en afhandelt. Het KCC wordt dus de frontoffice van de gemeente en op langere termijn de frontoffice van de gehele overheid.

4.2 KCC vraagt nieuwe werkwijze

Het KCC vergt een nieuwe werkwijze in de gehele gemeentelijke organisatie en is een van de benodigde transitie naar de gemeente als Eerste Overheid. De Commissie Gemeentelijke Dienstverlening (ook wel Commissie Jorritsma) verwoordt dit in Publieke Dienstverlening, professionele gemeenten.

Visie 2015 als volgt:

- / In 2015 is de gemeente dé poort tot de publieke dienstverlening. De burger kan bij de gemeente met alle vragen over de overheid terecht.
- / In 2015 werken gemeenten vraaggericht en staat de klant centraal. Hierbij speelt ICT een belangrijke factor en staat het KCC centraal. In 2015 vinden gemeenten het heel gewoon om zichzelf normen te stellen voor de kwaliteit van de dienstverlening. Dit houdt in dat gemeenten zichzelf binden aan servicenormen en rekenschap afleggen of deze normen worden gehaald.¹

Het streven is dat een KCC van alle handelingen 80% zelf kan verrichten. Voor de overige 20% heeft het KCC de taak van het geven van goede eerste informatie en zonodig een goede, snelle en overzichtelijke verwijzing naar het juiste vakloket.

4.3 KCC vereist kennissysteem en servicenormen

Het KCC is het voorportaal voor alle vakafdelingen van de gemeente en voor alle kanalen. Dit vraagt een vraaggerichte organisatie, die naar de burger transparant is over wat deze van de overheid mag verwachten en die rekenschap aflegt over behaalde resultaten, de zogenaamde horizontale verantwoording.

Een goede en aansluitende ICT infrastructuur en een volledig basisregistratie is daarbij een belangrijke voorwaarde. Dat alle typen vragen op één plek terecht komen, eist veel van medewerkers van het KCC: zij moeten breed onderlegd zijn en weten waar zij met een bepaalde vraag of een verzoek terecht kunnen. Om 80% van de vragen in één keer te kunnen beantwoorden, is een kennissysteem van uitermate groot belang. Hierin moeten medewerkers, met enkele drukken op de knop, het antwoord op de vraag van de klant kunnen achterhalen of weten hoe zij deze klant op andere wijze verder kunnen helpen. Hierbij geldt het “no wrong door”-principe: de medewerker zorgt altijd dat jouw vraag beantwoord wordt in plaats van dat de burger van ambtenaar naar ambtenaar wordt doorverwezen.

Om transparantie te kunnen bieden en de verwachtingen die de burger mag hebben van de gemeente te kunnen managen, zijn servicenormen van belang. Servicenormen zijn normen waaraan de burger de gemeente mag houden als het gaat om bijvoorbeeld de snelheid en de aard van de dienstverlening. Het vaststellen van de servicenormen is een politieke keuze die de gemeenteraad dus hoort te maken. Belangrijk is dat de gemeente deze servicenormen duidelijk communiceert en over het behalen ervan verantwoording aflegt.

4.4 KCC: kans om afhandeling van meldingen te professionaliseren

In het rapport Gemeente heeft antwoord © van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Vereniging Directeuren Publieksdiensten, Vereniging Directeuren Publiekszaken en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, wordt geadviseerd om te beginnen met de introductie van het KCC voor eenvoudige producten met een hoog volume. Voorbeelden zijn meldingen en informatievragen. Het KCC kan bij dit soort vragen het totale leveringsproces voor zijn rekening nemen.²

¹ Publieke Dienstverlening, professionele gemeenten. Visie 2015, Commissie Gemeentelijke Dienstverlening/Commissie Jorritsma, juni 2005 pp. 2.

² Gemeente heeft antwoord ©, Het klantcontactcentrum van gemeenten als frontoffice voor de hele overheid, januari 2007, pp. 21.

Een mooie uitdaging om de klantcontacten rondom de afhandeling van meldingen als eerste via een centraal punt te organiseren. Waar voorheen veel gemeenten een apart meldpunt openbare ruimte kenden, zal dit nu onderdeel gaan uitmaken van een centraal contactcentrum, waar alle vragen voor de gemeente terecht komen. De KCC-medewerker heeft, in tegenstelling tot wat de huidige medewerker van het meldpunt vaak wél heeft, geen specifieke kennis van de openbare ruimte. Alle kennis en informatie die nodig is om een melding goed te kunnen registreren, zal vastgelegd moeten worden in een digitaal kennissysteem. Op basis daarvan moet een medewerker in staat zijn om goed door te vragen om zo alle relevante informatie voor een goede afhandeling te kunnen registreren.

Daarnaast is de introductie van deze nieuwe werkwijze een goed moment om de gemeenteraad eenduidige servicenormen te laten vaststellen voor de afhandeling van meldingen en te zorgen dat deze actief naar de klant worden gecommuniceerd. Bovendien kan het KCC een taak vervullen in het besturen en beheren van de klantcontacten voor de afhandeling van meldingen en zorgen voor de benodigde managementinformatie om daar op te kunnen sturen. Op basis van de servicenormen en de managementinformatie is de gemeente in staat naar de burger verantwoording af te leggen over de gerealiseerde resultaten. Hiermee kan een groot deel van de in het DoeMee-onderzoek geconstateerde verbeterpunten worden gerealiseerd.

Best Practices Normen voor het KCC

Tynaarlo (Drenthe), 32.337 inwoners

Omdat alle gemeenten in 2015 dienen te werken met een KCC heeft Tynaarlo uitgangspunten opgesteld die het wil hanteren bij de totale invoering van het KCC. Tynaarlo heeft normen voor klantvriendelijkheid en het afhandelen van meldingen opgesteld om hierover duidelijkheid te creëren voor het te ontwikkelen KCC.

Stap voor stap naar een klantcontactcentrum

Veenendaal, (Utrecht) 62.118 inwoners

De gemeente Veenendaal heeft als voorloper op het toekomstige KCC een Telefonisch Service Centrum (TSC) ingericht. Hierdoor komen alle meldingen over de gemeente op één centraal punt binnen. Via het registratiesysteem kunnen TSC-medewerkers de melding automatisch doorzetten naar de juiste afdeling. Ook kunnen zij burgers snel antwoord geven op vragen dankzij een digitaal kennissysteem waarmee men op onderwerp kan zoeken. Verder is er een koppeling met de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA), zodat de gegevens van de melder direct kunnen worden opgevraagd. Zodoende heeft de gemeente Veenendaal een efficiënte manier gevonden om meldingen aan te nemen en te registreren.

Onderzoeksverantwoording

Deze notitie is gebaseerd op elf afzonderlijke onderzoeken in het kader van het DoeMee-onderzoek Afhandeling meldingen. Dit onderzoek werd uitgevoerd in de periode september 2009-februari 2010. Opdrachtgevers van dit onderzoek waren de rekenkamers van de volgende 11 gemeenten: Bodegraven, Edam-Volendam, Hoorn, Leidschendam-Voorburg, Reeuwijk, Rijswijk, Terneuzen, Terschelling, Tynaarlo, Veenendaal, Zeist.

DoeMee-onderzoek is een initiatief van Jacques Necker bv en haar platform De Lokale Rekenkamer.nl. Het biedt rekenkamers de gelegenheid om een afgebakend onderzoek in de eigen gemeente te vergelijken met andere deelnemende gemeenten. In dit zesde DoeMee-onderzoek stelden wij per gemeente de vraag: "wat is de kwaliteit van de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte?" De aanwezigheid van randvoorwaarden voor een effectieve afhandeling van meldingen toetsten de onderzoekers op drie niveaus, namelijk die van beleid, organisatie en resultaat.

De volgende onderzoekers hebben dit DoeMee-onderzoek uitgevoerd:

Annemarie Blakborn, Sendy Farag, Daan Koolman, Marleen Laverman (projectleider) en Renée Osse.

Jacques Necker b.v.

Bezoekadres
Minrebroederstraat 5
3512 GS Utrecht

Postadres
Postbus 85203
3508 AE Utrecht

T. 030-239 20 89
F. 030-262 34 38

www.necker.nl

 **de lokale rekenkamer.nl**
Jacques Necker

 **gemeenteraad.nl**
Jacques Necker



Wie is Jacques Necker?

Ons bureau is vernoemd naar de historische persoon Jacques Necker. Jacques Necker werd geboren in 1732 in Zwitserland en was bankier, publicist en bestuurder. Vanuit Zwitserland werd Necker in 1747 door zijn vader naar Parijs gestuurd om voor een bevriend bankier te werken. Hij maakte indruk en in 1776 mocht hij de schatkist van Frankrijk gaan beheren. Al snel gaf hij aan dat de financiële situatie van het Franse hof steeds rampzaliger werd door hoge militaire uitgaven en de rente die betaald moest worden voor leningen. Hij wilde het Franse belastingstelsel, dat de elite van Frankrijk ontzag, op de schop nemen. In 1781 publiceerde hij zijn beroemd geworden 'Compte Rendu au Roi sur les Finances de la Nation', over de verkwistingen aan het Franse hof. Dit werd hem niet in dank afgenomen en hij werd uit zijn functie gezet. Enkele jaren later (in 1788) deed de Franse koning - wanhopig over de financiële situatie van het land - echter opnieuw een beroep op de deskundigheid van Necker. Als minister van Financiën liet Necker de Staten-Generaal in 1789 voor het eerst sinds 150 jaar weer bijeenroepen. Dit was het startschot van de Franse revolutie. Door het nieuwe regime werd Necker voor de derde maal benoemd tot minister van Financiën.

Jacques Necker is een onderzoeks- en adviesbureau voor de publieke sector. De principes van Necker zijn leidend in onze dienstverlening: een sterke volksvertegenwoordiging, een transparante overheid en een gezaghebbend bestuur. Onze onderzoekers en adviseurs hebben de motivatie om bestuurlijk Nederland te ondersteunen en daarmee de burger zo goed mogelijk van dienst te zijn. Dit doen wij met onderzoek, advies, training en interim-capaciteit voor overheid en andere publieke organisaties. Ons team is multidisciplinair en bestaat onder meer uit bestuurskundigen, controllers, juristen, politicologen, economen en planologen. Jacques Necker heeft in meer dan honderd gemeenten onderzoek gedaan waarbij een breed scala aan onderwerpen aan bod is gekomen. Naast Jacques Necker, kent u ons via de platforms De Lokale Rekenkamer.nl en Gemeenteraad.nl. De directie van Jacques Necker is in handen van Roel Freeke en Geeske Wildeman. Meer informatie vindt u op www.necker.nl.