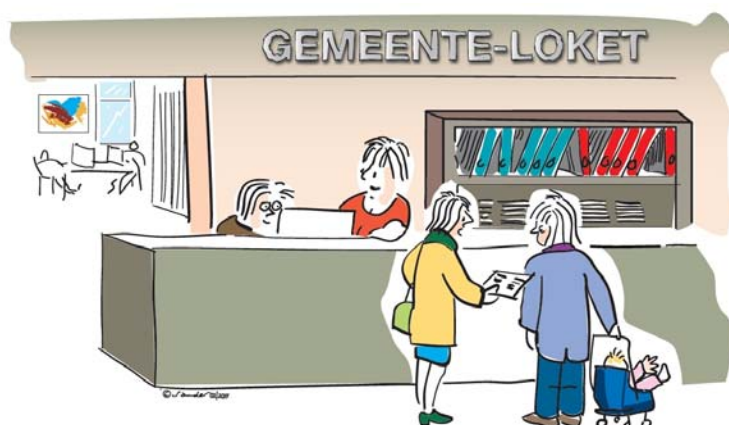




Gemeente Brummen

Rekenkamercommissie

“Waar staat de gemeente Brummen met de Publieke Dienstverlening?”



Brummen, 9 mei 2012
RKC12.0030

VOORWOORD

De Rekenkamercommissie Brummen biedt met genoegen het rapport “Waar staat de gemeente Brummen met de Publieke Dienstverlening” aan. Dit onderwerp stond opgenomen in het onderzoekprogramma 2011. Dit met in het achterhoofd de grote opgave het landelijke dienstverleningsconcept te implementeren. Een concept dat uiterlijk eind 2015 operationeel moet zijn.

De conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek, verwoord in dit rapport, zijn bedoeld om uw raad inzicht te geven in de stand van zaken bij en de verdere ontwikkeling van de publieke dienstverlening in Brummen. Hierbij zijn het Nationaal Uitvoeringsprogramma, (landelijke) kwaliteitsnormen en het project “Overheid heeft antwoord©” belangrijke kaders.

Het onderzoek is uitgevoerd door Evert Gerrits, medewerker van de gemeente Voorst en Eric Giesbers, voorzitter van de Rekenkamercommissie. Eric Giesbers was tevens onderzoeksverantwoordelijke vanuit de Rekenkamercommissie. Marisan Froger was onderzoekssecretaris.

Contactpersoon bij de gemeente Brummen was Bert van Kolfschoten, programmamanager bij de gemeente Brummen. Medewerking werd verleend door een aantal medewerkers en door een manager van de gemeente Brummen.

Het vooronderzoek is gestart in juni 2011. De onderzoeksopzet is vastgesteld op 22 september 2011. Het feitenonderzoek vond plaats in de maanden september tot en met december van 2011. De interviews werden gehouden op 1 november 2011.

Een identiek onderzoek is in dezelfde periode in de gemeente Voorst uitgevoerd. Daarom is er voor gekozen beide rapporten tegelijkertijd aan te bieden aan de gemeenteraden van Brummen en Voorst.

Tot slot dankt de Rekenkamercommissie alle betrokkenen voor hun openhartige en constructieve medewerking aan het onderzoek.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD		pagina 3
INHOUDSOPGAVE		pagina 4
INLEIDING	Doel van het onderzoek	pagina 5
	Toetsingskader	pagina 6
Hoofdstuk 1	CONCLUSIES	pagina 7
	1.1 Inleiding	pagina 7
	1.2 Beantwoording centrale onderzoeksvraag en algemene conclusie	pagina 7
	1.3 Conclusies per deelvraag	pagina 8
Hoofdstuk 2	AANBEVELINGEN	pagina 9
Hoofdstuk 3	ONDERZOEKSMETHODE	pagina 10
Hoofdstuk 4	BEVINDINGEN	pagina 11
Hoofdstuk 5	WEDERHOOR	pagina 17

Bijlagen

A.	Onderzoeksopzet	pagina 19
B.	Overzicht geraadpleegde documenten	pagina 27
C.	Overzicht geïnterviewde personen	pagina 29
D.	Kwaliteitseisen (ongedateerd)	pagina 31
COLOFON		pagina 33

INLEIDING

Doel van het onderzoek

Met dit onderzoek wil de Rekenkamercommissie de stand van zaken in de gemeente Brummen ten aanzien van de publieke dienstverlening in beeld brengen.

Voor het onderzoek zijn een aantal deelvragen opgesteld en op basis daarvan kwam een vragenlijst tot stand die diende als leidraad voor de interviews. Naast de interviews werd een literatuurstudie verricht, met name op het gebied van de digitale dienstverlening en het project “Antwoord©”. Welke stappen zijn gezet, welke maatregelen zijn genomen, hoe is de beleving, hoe wordt gestuurd, etc.

Aan de hand van de bevindingen doet de Rekenkamercommissie aanbevelingen voor verbeteringen gericht op moderne en meer stereotype wijzen van publieke dienstverlening door de gemeente.

Onderzoeksvraag

De centrale onderzoeksvraag voor dit onderzoek luidt:

“ In hoeverre voldoet de gemeente Brummen aan de verplichtingen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (met de voordelen die daarmee zijn beoogd), de normen ten aanzien van publieke dienstverlening en waar staat de gemeente in het traject van Gemeente heeft Antwoord©?”

De beantwoording van deze centrale onderzoeksvraag wordt in het onderzoek mogelijk gemaakt aan de hand van de volgende drie deelvragen.

➤ Deelvraag 1)

Heeft de gemeente (een aantal) verplichte onderdelen uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) geïmplementeerd en worden de beoogde voordelen van het NUP ook gehaald?

➤ Deelvraag 2)

Hoe scoort de gemeente op de branchenormen van de VNG (deze zeggen iets over de kwaliteit van de dienstverlening)? De branchenormen van de VNG hebben betrekking op de telefonie, de schriftelijke correspondentie, de e-mail en de balie.

➤ Deelvraag 3)

In welke fase van Antwoord© bevindt de gemeente Brummen zich en welke investeringen (in middelen, beleid, etc.) heeft de gemeente gedaan in het kader van de publieke dienstverlening? Hiervoor worden de normen uit de nota “Gemeente heeft Antwoord©” gebruikt.

Toetsingskader

Het toetsingskader voor het nu voorliggende onderzoeksrapport staat beschreven in de onderzoeksopzet, welke als bijlage A is bijgevoegd. Dit toetsingskader sluit aan bij de drie deelvragen bij de centrale onderzoeksvraag. In hoofdlijnen komt het toetsingskader op het volgende neer:

Deelvraag 1:

- a) Voldoet de basisregistratie voor persoonsgegevens (BPR) aan de verwachte voordelen zijnde betrouwbare informatiebron, is het een goede basis voor handhaving en fraudebestrijding, is het efficiënt inclusief vermindering van de administratieve lasten en tot slot voorkomt het vragen stellen naar de bekende weg?
- b) Is de Basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) ingevoerd en zo ja zorgt dit voor vlottere afhandeling van bepaalde vergunningen en worden hulpdiensten beter bediend?
- c) Wordt bij de website rekening gehouden met de webrichtlijnen en hoe worden die onderhouden?

Deelvraag 2:

Hanteert de gemeente Brummen de branchenormen voor telefoon, brieven, e-mail en baliecontacten?

Deelvraag 3:

In "Gemeente heeft Antwoord@" wordt een vijf fasen model gebruikt om te duiden in welke fase een gemeente zit als het gaat om dienstverlening. Het vijf fasen model staat beschreven in het onderzoeksrapport. In welke fase bevindt de gemeente Brummen zich?

1. CONCLUSIES

1.1 Inleiding

Dit onderzoeksrapport is gericht op het geven van inzicht in de actuele stand van zaken met betrekking tot de publieke dienstverlening in combinatie met de koers naar de nabije toekomst. De conclusies hebben daarom een vooral beschrijvend karakter.

1.2 Beantwoording centrale onderzoeksvraag en algemene conclusie

Op basis van het rapport van bevindingen kan een aantal conclusies worden getrokken. Er zal een antwoord gegeven worden op de centrale onderzoeksvraag.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

“ In hoeverre voldoet de gemeente Brummen aan de verplichtingen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP), met de voordelen die daarmee zijn beoogd, de normen ten aanzien van publieke dienstverlening en waar staat de gemeente Brummen in het traject van Gemeente heeft Antwoord©?”

Beantwoording centrale onderzoeksvraag / algemene conclusie:

De gemeente Brummen voldoet aan de actuele verplichtingen van het NUP en behaalt de beoogde voordelen. Brummen gebruikt de normen voor de publieke dienstverlening niet en beschikt ook niet over de relevante managementinformatie. Brummen heeft tenminste fase 1 (van de 5 fasen) in het traject Gemeente heeft Antwoord © bereikt.

Bij de beantwoording van de deelvragen gaat de Rekenkamercommissie dieper in op de drie onderdelen.

1.3 Conclusies per deelvraag

1.3.1 Heeft Brummen (een aantal) verplichte onderdelen uit het NUP geïmplementeerd en worden de beoogde voordelen van het NUP ook gehaald?

De gemeente Brummen voldoet aan de actuele verplichtingen uit het NUP. Het gaat om de invoering van de Basis Registratie Personen (BRP) en de Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG). Deze registraties zijn in gebruik en op orde.

De beoogde voordelen van beide registraties worden in voldoende mate gehaald. Deze conclusie baseert de Rekenkamercommissie op het gegeven dat de koppeling tussen beide systemen werkt. Onnodig vragen naar al bekende gegevens komt minder voor. Parallele databestanden komen nog wel voor maar nemen af.

De Webrichtlijnen waren als eis meegenomen bij de aanbesteding voor de nieuwe website. Na de ingebruikname van de website blijkt dat aan alle technische webrichtlijnen op vier na is voldaan. Brummen wijkt op die vier punten gemotiveerd af van de richtlijnen.

1.3.2 Hoe scoort Brummen op de branchenormen van de VNG voor telefonie, schriftelijke correspondentie, e-mail en balie?

Deze onderzoeksvraag kan niet worden beantwoord. Er is geen informatie beschikbaar gekomen waaruit de Rekenkamercommissie zou kunnen nagaan in hoeverre aan de branchenormen wordt voldaan. Er bestaan wel eigen normen voor dienstverlening maar deze hebben geen formele status. Er wordt ook niet op gestuurd. Bovendien ontbreekt voor de toetsing ook daarvoor de benodigde managementinformatie. Omdat dit onderzoek beperkt is heeft de Rekenkamercommissie geen eigen onderzoek gedaan naar de mate waarin aan de normen wordt voldaan.

De normen die door de VNG worden gehanteerd zijn primair ontwikkeld vanuit de grote gemeenten en passen niet allen zonder meer op de situatie van een gemeente als Brummen. Sommige onderdelen zijn zelfs knellend. Een voorbeeld daarvan is het "14+" telefoonnummer.

Wanneer er toch branchenormen komen met een formele status – zoals er voor websites ook zijn gekomen – zal er ruimte moeten zijn voor een eigen invulling en maatwerk.

1.3.3 In welke fase van Antwoord© bevindt Brummen zich en welke investeringen (in middelen en beleid) heeft de gemeente gedaan in het kader van de publieke dienstverlening?

De ambtelijke organisatie heeft oog voor het project Gemeente heeft Antwoord© bij de ontwikkeling van de publieke dienstverlening. De publieke dienstverlening wordt serieus genomen.

Brummen is bezig met een concreet traject. Vooral het Klantcontactcentrum heeft de aandacht. Een formeel koersplan voor alle onderdelen van Gemeente heeft Antwoord© als vervolg op de kadernota uit 2008 is er niet. Het onderzoek leidt tot de conclusie dat Brummen voorbij fase 1 (van 5) zit. Bij de verdere ontwikkelingen lopen de resultaten uiteen.

Het is overigens goed op te merken dat de rijksoverheid niet langer blijft vasthouden aan de invoering van Gemeente heeft Antwoord© in zijn totaliteit.

2. AANBEVELINGEN

Op basis van onze bevindingen doet de Rekenkamercommissie de gemeenteraad de volgende aanbevelingen:

1. Geef het college opdracht met een nieuwe visie en ambitie voor de verdere verbetering van de dienstverlening te komen met als basis de verplichtingen uit het i-NUP (de opvolger van het NUP).
2. Stel deze die visie/ambitie ook als raad vast.
3. Vraag het college om een voorstel voor invoering van eigen kwaliteitsnormen voor de dienstverlening passend bij de visie genoemd in de eerste aanbeveling.
4. Stel als raad die kwaliteitsnormen vast en laat deze onderdeel uitmaken van de Meerjarenprogrammabegroting.

3. ONDERZOEKSMETHODE

De aanpak van het onderzoek verloopt volgens een vast stramien. Dit stramien kent de volgende stappen:

1. Het schrijven van een onderzoeksopzet. Hierin staat beschreven wat we waarom en hoe onderzoeken.
2. Verzamelen en analyseren van de gegevens. Het gaat hierbij vooral om achtergrondinformatie.
3. Het verrichten van het onderzoek. Voor dit onderzoek is het instrument van interviews gebruikt. Dit onderzoek heeft tegelijkertijd in de gemeente Voorst en in de gemeente Brummen plaatsgevonden. In beide gemeenten zijn dezelfde interviewvragen gebruikt.
4. Het schrijven van het (concept) rapport van bevindingen.
5. Het voorleggen van de onderzoeksbevindingen (zonder de conclusies en aanbevelingen) voor een technische reactie (controle op feiten en interpretatie ervan) aan de gemeentesecretaris.
6. Het aanbieden van het rapport aan de gemeenteraad. Het uiteindelijke rapport wordt tegelijkertijd aangeboden aan de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders. Dit wordt voor het eerst op deze wijze gedaan.

Het college wordt bij de aanbieding van het rapport gevraagd om een bestuurlijke reactie. Deze reactie richt het college direct aan de gemeenteraad en is geen onderdeel meer van het rapport zelf. Desgewenst reageert de Rekenkamercommissie daarop schriftelijk voorafgaand aan de behandeling van het rapport door de gemeenteraad. Deze nieuwe werkwijze is in november 2011 vastgelegd in het Onderzoekprotocol.

7. Bespreking van het rapport in de gemeenteraad. Hoe en wanneer is aan de gemeenteraad.

4. BEVINDINGEN

Dienstverlening door gemeenten bestaat zo lang als de gemeenten zelf. De gemeente Brummen heeft de digitale dienstverlening (toen nog elektronische overheid) vanaf 2007 als actiepunt op de agenda staan. In oktober 2008 werd het 'Realisatieplan Brummen Digitaal' vastgesteld en in januari 2011 volgde de nota 'Ambitie en Visie Dienstverlening'.

Brummen is eind 2011 druk aan de slag met de verdergaande digitalisering van de dienstverlening en houdt daarbij de landelijke ontwikkelingen en richtlijnen in het oog. Daarbij geldt dat betrokkenen zich realiseren dat de eigen mogelijkheden nogal afwijken van bedoelde richtlijnen. De indruk is dat die meer toegespitst zijn op grote gemeenten en dat Brummen beter voor een eigen koers kan kiezen. De tussenstand levert zeker een voldoende op.

Hierna volgt een nadere onderbouwing van dit algemene beeld. Dat gebeurt aan de hand van de drie deelvragen die in de onderzoeksopzet zijn gedefinieerd.

4.1 Heeft de gemeente (een aantal) verplichte onderdelen uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) geïmplementeerd en worden de beoogde voordelen van het NUP ook gehaald?

Het NUP gaat over basisregistraties en webrichtlijnen. Het NUP bevat drie invalshoeken: de technische invoering, beoogde voordelen van de basisregistraties en het onderhoud van de webrichtlijnen. De bevindingen worden via deze drie invalshoeken nader beschreven.

Technische invoering

Het NUP kent, op dit moment, dertien basisregistraties. Voor vier daarvan zijn de gemeenten als trekker aangewezen. Van deze vier zijn er twee al langer bekend en twee die meer recent als taak naar de gemeenten zijn gekomen. De vier registraties betreffen:

- Basisregistratie Personen (BRP);
- Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG);
- Basisregistratie Onroerende Zaken (BOZ) en
- Basisregistratie Ondergrond (BRO).

Uit de interviews komt naar voren dat voor de niet tot minder direct betrokkenen de uitrol van het NUP met z'n basisregistraties een 'ver van mijn bed show' is. De direct betrokkenen zijn zich het belang van de basisregistraties echter terdege bewust. In het onderzoek is gevraagd in hoeverre men ervaart dat de gemeenteraad stuurt op dienstverlening en de uitgangspunten in het NUP in het bijzonder. Uit de antwoorden valt af te leiden dat de raad voldoende geld beschikbaar stelt zonder dat de inhoud bij de raad echt bekend zal zijn. Dat er op landelijke regelgeving zoals het NUP wordt gestuurd, wordt door de geïnterviewden niet als zodanig ervaren.

Uit de interviews blijkt ook dat Brummen zich in brede zin oriënteert op de publieke dienstverlening, zowel voor de korte als de lange termijn. De schaalgrootte van de gemeente is hierbij een belangrijk aspect. In de interviews is gemeld dat de landelijke regels (vooral) zijn gericht op grote(re) gemeenten en minder geschikt en/of toepasbaar zijn voor een gemeente met de omvang van Brummen.

De BRP heeft in de GBA een voorloper op het gebied van de persoonsregistratie. De GBA wordt per gemeente gevoerd en de BPR is als opvolger een landelijke en unieke registratie. Bestuursorganen die nu voor de uitvoering van hun publieke taken persoonsgegevens nodig hebben, moeten daarvoor de actuele authentieke gegevens uit de BRP gebruiken. De authentieke gegevens zijn aangewezen in bijlage 1d van het Besluit GBA. Het betreft algemene gegevens als naam, geboortedatum, adres, burgerservicenummer, partner, ouders, kind, nationaliteit, verblijfsrecht en overlijden.

Hebben bestuursorganen voor de uitvoering van hun publieke taak stelselmatig en/of op grote schaal persoonsgegevens nodig, dan moeten zij deze gegevens betrekken via een aansluiting op het GBA-netwerk of uit de centrale database GBA-V. De te gebruiken GBA-gegevens moeten actueel zijn.

Het actuele programma modernisering GBA (mGBA) werkt nog aan de BRP. Deze registratie maakt zoals opgemerkt deel uit van het stelsel van basisregistraties en bevat persoonsgegevens van alle ingezetenen van Nederland en van personen die niet in Nederland wonen - of hier slechts kort verblijven - maar die een relatie hebben met de Nederlandse overheid, de 'niet-ingezetenen'.

Het doel van de BRP is persoonsgegevens op kwalitatief hoogwaardig peil te houden en te verstrekken aan overheidsorganisaties en aangewezen instellingen en personen. De BRP vervangt daarmee op termijn de huidige gemeentelijke basisadministraties (GBA). De uitgangspunten voor de BRP zijn vastgelegd in het concept wetsontwerp Basisregistratie Personen en in het Logisch Ontwerp Basisregistratie Personen (LO BRP).

Brummen heeft naast de BRP ook de BAG geïmplementeerd. Daarmee heeft Brummen de wettelijke invoeringsdata gehaald. Voor de BOZ en de BRO zijn de deadlines nog ver weg. Deze basisregistraties hebben dan ook geen deel van het onderzoek uitgemaakt.

Beoogde voordelen basisregistraties

Om het belang van goede registraties nog eens te benadrukken volgen onderstaand de beoogde voordelen van de BRP:

1. Betrouwbare informatie voor beleid en bestuur (niet alleen voor de gemeente Brummen zelf).
2. De overheid vraagt burgers niet naar de bekende weg.
3. Effectieve handhaving en fraudebestrijding.
4. Efficiëntiewinsten en kostenreductie voor de gehele overheid.
5. Vermindering van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven.
6. Aanvragen voor bepaalde vergunningen kunnen vlotter worden afgehandeld.
7. Brandweer en ambulancediensten kunnen via de BAG snel informatie over een adres en gebouw krijgen en adequater optreden.

Voor een beoordeling van de voordelen is in feite een landelijk onderzoek nodig. Lopende het traject van het NUP zal vooral gelet moeten worden op signalen van wat nog niet naar tevredenheid loopt. Daarop vooruitlopend heeft het rekenkamercommissie-onderzoek geleid tot de volgende bevindingen.

De betrouwbaarheid van de BRP (GBA) staat in de gemeente Brummen niet ter discussie en de audit is gehaald. Uit de interviews en de beschikbaar gestelde bronnen blijkt dat de gemeente werkt met een GBA die steeds beter wordt gebruikt, maar ook nog niet ten volle wordt benut. Zijn er lacunes, dan komen die veelal aan het licht doordat andere (basis)-administraties gekoppeld zijn aan de GBA en/of doordat er informatie-uitwisseling plaats vindt met derden.

Er wordt gestuurd op gebruik van de GBA/BAG en 'eigen' lijstjes zijn uit den boze. Doordat de koppelingen tussen de basissystemen GBA en BAG op orde zijn, ontstaan ook steeds meer automatismen die leiden tot de feitelijk juiste informatie. Met deze ontwikkelingen is Brummen nadrukkelijk bezig te voorkomen dat gevraagd wordt naar de bekende weg. Dat daarbij niet werd uitgesloten dat nog 'eigen' lijstjes voorkomen, is een feit.

Uit de interviews is niet gebleken dat de GBA problemen geeft als basis voor bijvoorbeeld handhaving en fraudebestrijding. De geïnterviewden gaven ook aan dat de GBA in de bedrijfsvoering voordelen oplevert en nog verder kan leiden tot een vermindering van de administratieve lasten. Het belang van de basisregistraties is volgens de geïnterviewden alleen bekend bij de medewerkers die werken in het kader van en met deze registraties.

De afhandeling van vergunningaanvragen en het gebruik van de BAG door de hulpdiensten is niet als zodanig aan de orde geweest in het onderzoek. Toch kan uit de beantwoording van de interviewvragen afgeleid worden dat deze vraag, gesplitst in twee deelvragen, voorzichtig positief beantwoord kan worden. Tijdens de interviews zijn namelijk geen negatieve signalen afgegeven op de gevraagde punten.

De bevindingen uit de interviews leiden tot de conclusie dat de beoogde doelstelling uit het NUP voor de GBA en BAG deels zijn gehaald, hoewel er verbeterpunten zijn gebleven. Daarbij geldt dat de doelstellingen uit het NUP niet echt 'tussen de oren zitten' bij de organisatie. De groep die op de hoogte is, blijft, blijkens de interviews, beperkt tot de medewerkers die feitelijk met de implementatie c.a. van het NUP zijn belast. Het NUP wordt ook niet echt ervaren als een 'hulpmiddel' voor de uitvoering van de ambtelijke taken.

Verder valt te constateren dat college en raad nog beter betrokken kunnen worden bij de invoering van de verplichtingen uit het NUP. Een actiepoint voor organisatie en bestuur, ook omdat de benodigde budgetten wel in meerjarenperspectief beschikbaar zijn.

De algemene indruk vanuit het onderzoek is dat het NUP nog redelijk op afstand staat.

Onderhoud webrichtlijnen

Een belangrijke bevinding is dat Brummen recent een nieuwe website heeft en dat bij de aanbesteding als eis gold dat de nieuwe website dient te voldoen aan de webrichtlijnen. Daarmee ligt vast dat de webrichtlijnen bekend zijn en dat de eisen daaruit geen vrijblijvend karakter hebben.

Toch voldoet Brummen niet aan alle webrichtlijnen, maar de vier afwijkingen zijn, op één technische na, een gevolg van bewuste keuzes. De wijze waarop de webrichtlijnen worden onderhouden, is niet specifiek aan de orde geweest. De noodzaak daartoe ontbrak omdat er net een nieuwe website is.

4.2 Hoe 'scoort' de gemeente Brummen op de branchenormen van de VNG?

De branchenormen van de VNG zeggen iets over de kwaliteit van de dienstverlening en hebben betrekking op de telefonie, de schriftelijke correspondentie, de e-mail en de balie. De digitale dienstverlening komt aan de orde in paragraaf 4.3.

Bij deze deelvraag gaat het over de gewenste kwaliteit van de directe dienstverlening vanuit de gemeente Brummen richting de samenleving. De directe dienstverlening kent verschillende uitingsvormen:

1. persoonlijk aan de balie;
2. telefoonverkeer;
3. verkeer via de post;
4. verkeer via digitale kanalen (e-mail specifiek);
5. overige zaken.

De VNG doet algemeen voorbereidend werk op veel terreinen. In 2011 heeft de VNG de gemeenten geadviseerd normen vast te stellen waaraan de dienstverlening door gemeenten zou moeten voldoen. De VNG heeft daarbij aangedrongen op uniformiteit want zij kan haar leden geen verplichting opleggen. De rekenkamercommissie heeft in het onderzoek getoetst in hoeverre er bij de geïnterviewden sprake is van draagvlak voor de branchenormen. De conclusie uit het onderzoek is dat de gemeente Brummen de branchenormen van de VNG voor een heel groot deel niet tot helemaal niet op de agenda heeft staan. De vraag naar branchenormen, c.q. kwaliteitsnormen leidde enerzijds niet tot directe verwijzingen naar bestaande regelgeving en/of afspraken. Anderzijds werkt Brummen wel aan verbetering van de kwaliteit van dienstverlening via eigen doelstellingen en vanuit eigen mogelijkheden.

De landelijke ontwikkelingen geven bij kleinere gemeenten als Brummen minder gevoel van betrokkenheid vanuit de conclusie dat de landelijke ontwikkelingen vooral goed zijn voor grote gemeenten. Bij Zorg (breed) zijn de ontwikkelingen verder, o.a. via een aansluiting op een landelijke website voor de Wmo. Digitale aanvragen zijn heel beperkt mogelijk en al bestaande digitale mogelijkheden blijven ongebruikt.

Echt enthousiast reageerden de geïnterviewden niet op de branchenormen (ter illustratie de opmerking: 'mogen geen Wet van Meden en Perzen worden'). Wel zijn er voor telefonie en balie eigen servicenormen¹ die in juni 2009 door het college zijn vastgesteld. Deze normen komen overigens dicht in de buurt van de branchenormen.

Uit de aanbiedingsbrief bij de nota 'Ambitie en visie dienstverlening' van januari 2011, een nota ter uitvoering van het Realisatieplan Brummen digitaal van oktober 2008, blijkt dat het college wil sturen op de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening. De kern is bepalen waarom, hoe en op welke manier Brummen een actief volger van de landelijke ontwikkelingen wil zijn. Daarbij worden internet en e-mail op termijn de primaire kanalen en krijgen de telefoon en de balie een secundair karakter. Kwaliteitsnormen zijn niet opgenomen in genoemde stukken.

Er zijn nog geen aanwijzingen waaruit blijkt dat de gemeente de branchenormen van de VNG wil invoeren.

¹ Zie bijlage D 'Kwaliteitseisen' (ongedateerd)

4.3 In welke fase van Antwoord© bevindt de gemeente Brummen zich en welke investeringen (in middelen, beleid etc.) heeft de gemeente Brummen gedaan in het kader van de publieke dienstverlening?

Voor de beantwoording van deze vraag worden de normen uit de nota "Gemeente heeft Antwoord©" gebruikt. Antwoord© is een concept uit begin 2007 van onder andere de VNG. De doelstelling is dat de gemeenten in 2015 het portaal van de overheid (en andere betrokken diensten) zijn voor burgers en bedrijfsleven. Het portaal geldt als het Klant-Contact-Centrum (KCC) waar een ieder de eigen vragen aan de overheid en gekoppelde partners op een eenduidige manier kan stellen.

Gemeente heeft Antwoord© gaat uit van een algemene visie op dienstverlening en op kostenbeheersing. Het concept moet vooral gezien worden als verbinding van ontwikkelingen die een rol spelen in de relatie tussen enerzijds de overheid c.a. en anderzijds de burger en het bedrijfsleven. Het beoogt dus een zo integraal mogelijke benadering van dienstverlening in brede zin.

De ontwikkeling naar een volwaardig KCC volgens het concept Antwoord© verloopt via vijf fasen. Het gaat om een groeiproces, waarbij per fase een algemene typering geldt. Deze typering luiden als volgt.

Fase 1: 'Dienst' geeft Antwoord©'

In deze fase heeft de gemeente per verwante groep producten één frontoffice met eigen bronnen. Dit loket is gericht op informatieverstrekking. Voorbeelden: het belastingenloket, een zorgloket of een bedrijvenloket. De contacten verlopen via de fysieke contacten en/of de telefoon. Dit kan tot gevolg hebben dat de burger later terug moet komen bij een ander loket. Van afstemming vooraf tussen vakgebieden is dus geen sprake.

Fase 2: 'Kanaal geeft Antwoord©'

Deze fase kenmerkt zich door interne afstemming. De loketten zijn zoveel mogelijk samengevoegd en de ambtenaren achter de balie geven informatie die zo compleet en breed mogelijk is. Daarnaast kan de burger bij het loket niet alleen informatie halen maar ook aanvragen indienen. Het loket zorgt er voor dat een vervolfbezoek zoveel mogelijk voorkomen wordt. In deze fase werkt de gemeente, voor zover het anders is geweest, met één telefoonnummer en één website.

De gemeente is tevens in staat informatie te geven die bij andere overheden vandaan moet komen (voorbeeld: informatie van Postbus 51). De aansturing van de dienstverlening bij de gemeente verloopt nog via diverse leidinggevenden.

Fase 3: 'Frontoffice geeft Antwoord©'

In deze fase komt de burger vanzelf bij het goede loket, namelijk een frontoffice voor multifunctionele dienstverlening: het KCC. Alle informatie die gevraagd kan worden kan vanuit de gemeente verstrekt worden en ook zijn gegevens bekend en afgestemd. Een vraag van een burger leidt tot alle benodigde en tevens juiste informatie. Het KCC neemt echter nog niet de regie over. Tevens valt het terug op de backoffice als antwoorden te lastig wordt.

Fase 4: 'Gemeente heeft Antwoord©'

Het kenmerkende aan fase 4 is dat het KCC de regie op de afdoening van een contact op zich neemt. Het KCC verzamelt alle benodigde informatie die hoort bij de gestelde vraag. Waar nodig stuurt het KCC ook op verbetering van het interne proces. Wat het KCC niet doet is overheidbreed antwoord geven.

Fase 5: 'Overheid heeft Antwoord©'

De gemeente is het overheidsloket en handelt zeker 80% van de contacten overheidbreed af. De regie bij de afdoening ligt bij het KCC.

Binnen het concept van Antwoord© zijn er dus vijf fasen van haalbaar niveau te onderscheiden. Opvallend hierbij is dat alleen de hoogste fase een serviceniveau behandelt dat uitgaat van alle overheidsvragen. De andere vier fasen behandelen alleen gemeentevragen. Een tweede onderscheid is dat in de eerste drie fasen gesproken wordt over het geven van antwoorden en in de laatste twee fasen van het hebben van antwoorden.

Bij de ontwikkeling van fase naar fase speelt de voortschrijdende digitalisering van contacten tussen overheid en burger/bedrijfsleven een grote rol. Het ministerie van BZK volgt de ontwikkelingen en het rijk steunde aanvankelijk de gedachten om op één plek contacten te leggen tussen burger en bedrijfsleven en de totale overheid. Ondertussen hebben in het bijzonder rijksdiensten er voor gezorgd dat fase 5 niet haalbaar is. Oud minister Donner van BZK gaf in de herfst van 2011 aan een meer landelijk aangestuurde werkwijze denkbaar te achten. Een reden daarvan kan zijn dat de VNG geen verplichtingen aan de gemeenten kan opleggen met als gevolg dat gemeenten verschillend met de beoogde invulling omgaan. Wil het rijk toch uniformiteit, dan kan dat via een 'wettelijke verplichting' of 'afstand nemen' van het aanvankelijke concept.

Kenmerken van Antwoord© zijn:

1. De gemeente is het orgaan voor alle contacten met de overheid.
2. De gemeente zorgt voor de eenmalige ontsluiting van basisgegevens.
3. De gemeente zorgt voor professionele benadering van de klant.
4. De minimum eisen aan professionalisme moeten voor alle gemeente hetzelfde blijven.
5. Uitvoeringsverschillen per gemeente mogen maar alleen met borging van de minimum eisen.

De gemeente Brummen bevindt zich volgens de interviewbevindingen voorbij fase 1. Over hoever Brummen fase 1 voorbij is verschillen de meningen. Voor de publieke dienstverlening als geheel is in Brummen sinds eind oktober 2008 een kadernota beschikbaar met 'digitalisering' als kernwoord (zie vorige paragraaf). Ook werd recentelijk en ter verbetering van de digitale dienstverlening de nieuwe website gelanceerd. Een website die, zoals hiervoor al besproken, nagenoeg geheel voldoet aan de webrichtlijnen.

De gemaakte beleidskeuze (volgen landelijke ontwikkelingen) blijkt geen algemeen gedragen uitgangspunt meer. Belangrijker wordt geacht dat de vragen die gesteld worden, beantwoord worden. Is dat niet mogelijk, dan wil de gemeente Brummen kunnen volstaan met een eenmalige verwijzing naar de wel toegeruste instantie. De vragensteller moet daar dan uiteraard wel een deskundig antwoord krijgen op de gestelde vraag. De baliefunctie wordt meer multifunctioneel gemaakt. De balie beheert sinds 2011 het meldingssysteem openbare ruimte, doet afgifte reisdocumenten, voert aanvragen gehandicaptenkaart uit en registreert verloren voorwerpen. Bovendien kunnen de medewerkers ook de balie burgerzaken bemensen. Daarmee wordt vooruitgelopen op de vorming van het KCC. Daarmee schuift Brummen op dit punt op in fase. Doordat dit op andere punten niet het geval is (telefonie blijft nog buiten het proces), klopt de bevinding 'tussen fase 1 en 2'. Deze conclusie volgt ook uit reactie dat het digitale kanaal nog niet naar al zijn mogelijkheden wordt benut.

De beperkingen van de kleine gemeenten maken echter dat, zoals ook in de interviews werd geconstateerd, fase 5 voor deze gemeenten onhaalbaar is en dat dit voor een belangrijk deel ook zal gelden voor fase 4. Opgemerkt moet worden dat Antwoord© nu is opgenomen in het i-NUP waarmee het verplichtender is dan ervoor. In het i-NUP is echter nu het 5-fasenmodel losgelaten. Het stuurt in feite alleen nog op invoering van een landelijk 14+netnummer en op de inhoud van de content collectie. Het laatst genoemde zelfs alweer onder druk.

De gemeentesecretaris heeft ons gemeld dat gewerkt wordt aan een integrale toekomstvisie en een organisatieontwikkeling die de burger centraal stelt. Deze toekomstplannen vallen buiten dit onderzoek dat vooral de huidige stand van zaken in kaart wil brengen.

5. WEDERHOOR

De onderzoeksbevindingen zijn voor een technische reactie (controle op feiten en interpretatie ervan) voorgelegd aan de gemeentesecretaris. Deze reactie heeft er toe geleid dat een aantal nuanceringen en verduidelijkingen in het rapport zijn aangebracht.

Verder is er naar aanleiding van de technische reactie een aanvullend stuk opgevraagd bij de gemeentesecretaris.



Onderzoeksopzet

“Waar staat de gemeente Brummen met de Publieke Dienstverlening?”

1. Inleiding

In het onderzoeksprogramma 2011 wordt in het overzicht van onderwerpen voor onderzoek, ook de “Stand van de Dienstverlening” genoemd. De lokale overheid krijgt een belangrijke rol als het gaat om de dienstverlening van de overheid. Het begrip ‘publieke dienstverlening’ is breed en veelomvattend en voor de invulling van het onderzoek is het van belang om focus aan te brengen.

Op het terrein van de publieke dienstverlening zijn er veel (landelijke) ontwikkelingen gaande. Zo is er het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) waarin afspraken zijn gemaakt tussen Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen met als voornaamste doel de dienstverlening aan de samenleving te verbeteren. Een aantal van deze afspraken heeft een bindend karakter. Daarnaast heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) begin 2004 de commissie Gemeentelijk Dienstverlening, beter bekend als de commissie Jorritsma, ingesteld met als doel een bijdrage te leveren aan de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. In de nota “Gemeente heeft Antwoord ©” wordt een visie op de dienstverlening 2015 afgegeven.

Deze visie luidt: *“Het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente wordt het unieke portaal waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van ketenpartners”.*

Dit is een stevige ambitie waarbij gemeenten in de tussentijd ook wel kanttekeningen en nuances hebben geplaatst. Ook de bezuinigingen zijn van invloed op de ontwikkelingen, maar het laat onverlet dat veel gemeenten de afgelopen jaren fors hebben geïnvesteerd om hun (digitale) dienstverlening te verbeteren. Het concept “Antwoord ©” komt overigens ook aan bod in het NUP.

Het is interessant om na te gaan of een aantal verplichte onderdelen uit het NUP ook daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en of de beoogde resultaten hiervan ook zijn bereikt. Tegelijkertijd kan worden onderzocht welke andere investeringen zijn gedaan in het kader van de dienstverlening met name gericht op de ambities die in de nota “Gemeente heeft Antwoord ©” zijn gedaan.

Wat bij dit alles niet uit het oog moet worden verloren, zijn de concrete resultaten die op de verschillende dienstverleningskanalen worden bereikt. De VNG heeft hiervoor een aantal branchenormen ontwikkeld op het gebied van telefonie, schriftelijke correspondentie, de balie en de e-mail. Ook daar kan onderzoek naar worden gedaan.

Het onderzoek bestaat dan uit drie componenten, deelvragen:

- Deelvraag 1) Heeft de gemeente (een aantal) verplichte onderdelen uit het NUP geïmplementeerd en worden de beoogde voordelen van het NUP ook gehaald?
- Deelvraag 2) 'Hoe' scoort de gemeente op de branchenormen van de VNG (deze zeggen iets over de kwaliteit van de dienstverlening) ? De branchenormen van de VNG hebben betrekking op de telefonie, de schriftelijke correspondentie, de e-mail en de balie.
- Deelvraag 3) In welke fase van Antwoord@ bevindt de gemeente Brummen zich en welke investeringen (in middelen, beleid, etc.) heeft de gemeente Brummen gedaan in het kader van de publieke dienstverlening?

2. Centrale onderzoeksvraag

De centrale onderzoeksvraag is:

“In hoeverre voldoet de gemeente Brummen aan de verplichtingen van het NUP (met de voordelen die daarmee zijn beoogd), de normen ten aanzien van publieke dienstverlening en waar staat de gemeente in het traject van Gemeente heeft Antwoord @?”

3. Normenkader

Normenkader voor deelvraag 1

In het NUP worden een aantal basisvoorzieningen genoemd die essentieel zijn voor de dienstverlening. Als onderdeel daarvan worden de *basisregistraties* genoemd. Er zijn in totaal 13 basisregistraties die zo belangrijk zijn dat is bepaald dat alle overheden verplicht gebruik moeten maken van dit stelsel van registraties. Om antwoord te kunnen geven op deze vraag wordt onderzoek gedaan naar de basisregistraties: personen (GBA) of BRP en adressen en gebouwen (BAG) en de Webrichtlijnen.

Basisregistratie Personen (BRP)

Vanaf 1 januari 2010 hoeft een burger zijn persoonsgegevens nog maar één keer door te geven aan de gemeente waar hij of zij is ingeschreven. Dit is zelfs een recht. De gegevens moeten vervolgens binnen de gehele overheid gebruikt worden. De gegevens staan geregistreerd in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) die sinds 1 april 2007 geldt als de basisregistratie voor persoonsgegevens.

Deze basisregistratie van personen heeft de volgende voordelen:

- Betrouwbare informatie voor beleid en bestuur;
- Effectievere handhaving en fraudebestrijding;
- Efficiencywinsten en kostreductie voor de gehele overheid;
- Vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven;
- De overheid vraagt burgers niet naar de bekende weg.

In de interviews wordt nagegaan op welke wijze de BRP is ingebed (technisch/procedureel) en in hoeverre de BRP bekend is bij de medewerkers die met persoonsgegevens werken. In de interviews wordt ook nagegaan of er al iets is te zeggen over de voordelen die vooraf waren beoogd.

Basisregistratie adressen en gebouwen

De invoering van de BAG is net als de GBA geregeld in de wet. Met de BAG komen gegevens van adressen en gebouwen in één centraal systeem te staan. Dit zal de dienstverlening aan burgers en bedrijven verbeteren. Als de basisgegevens van een adres en pand eenmaal bij de overheid bekend zijn, hoeft men ze niet steeds opnieuw te verstrekken. Op 1 juli 2011 zijn alle overheden verplicht de BAG te gebruiken.

Deze basisregistratie adressen en gebouwen heeft de volgende voordelen:

- Aanvragen voor bepaalde vergunningen kunnen vlotter worden afgehandeld;
- Brandweer en ambulancediensten kunnen via de BAG snel informatie over een adres en gebouw krijgen en adequater optreden.

In de interviews wordt nagegaan op welke wijze de BAG is ingebed (technisch/procedureel) en in hoeverre de BAG bekend is bij de medewerkers die met gegevens van adressen en gebouwen werken. In de interviews wordt ook nagegaan of er al iets is te zeggen over de voordelen die vooraf waren beoogd.

Webrichtlijnen

Nederland kent geen wettelijk kader als het gaat om de toegankelijkheid van overheidswebsites. Wel is er naar aanleiding van een motie het besluit "kwaliteit rijksoverheidswebsites" vastgesteld in de ministerraad. Ook gemeenten, waterschappen en provincies zijn, weliswaar niet bij wet, verplicht om aan de webrichtlijnen te voldoen. De afspraken hierover zijn vastgelegd in het bestuursakkoord NUP. De maatregelen moeten er toe leiden dat alle websites van gemeenten, waterschappen en provincies eind 2010 voldoen aan de webrichtlijnen. De richtlijnen gaan in op o.a. het ontwerp, de bouw en het beheer van websites.

In de interviews wordt nagegaan of en zo ja op welke wijze rekening is gehouden met de Webrichtlijnen bij de website en op welke wijze dit wordt onderhouden.

Normenkader voor deelvraag 2

De VNG hanteert de volgende branchenormen:

Telefoon

- binnen 25 seconden opnemen
- maximaal 2 keer doorverbinden
- terugbellen: binnen 24 uur
- check op afhandeling

Brief

- 6 weken inhoudelijk antwoord
- 5 dagen ontvangstbevestiging
- indien niet mogelijk binnen 6 weken, in ontvangst bevestiging vermelden reden, antwoord op

- welke termijn en contactgegevens)
- check op afhandeling

Balie

- wachttijd maximaal 15 minuten
- wachttijd bij een afspraak maximaal 5 minuten
- check op afhandeling

E-mail

- 3 werkdagen inhoudelijk antwoord, mits er om een besluit wordt gevraagd
- binnen 24 uur ontvangstbevestiging
- indien niet mogelijk binnen 5 werkdagen in ontvangst bevestiging vermelden reden, antwoord op welke termijn en contactgegevens)
- check op afhandeling

In de interviews wordt nagegaan of er (interne) normen zijn aangaande telefonie, brief, balie en e-mail en of er op deze onderdelen ook realisatiecijfers en/of normen voorhanden zijn. Als er geen beleid is geformuleerd, is dat een bewuste keuze?

Normenkader voor deelvraag 3

Het vijf fasen model kan worden gebruikt om te duiden in welke fase de gemeente zit als het gaat om de dienstverlening.

	1. Dienst geeft Antwoord ^o	2. Kanaal geeft Antwoord ^o	3. Frontoffice geeft Antwoord ^o	4. Gemeente geeft Antwoord ^o	5. Overheid geeft Antwoord ^o
Leveren van prestaties					
1	Service	50% vragen per dienst in één keer beantwoord	50% vragen per kanaal in één keer beantwoord	60% gemeentevragen in één keer beantwoord	80% gemeentevragen in één keer beantwoord
2	Kwaliteit	goede doorverwijzing per dienst	binnen een kanaal hetzelfde antwoord	ongeacht kanaalkeuze zelfde antwoord	gemeente is proactief en voorkomt onnodig burgercontact
Producten/diensten en kanalen					
3	Levering producten en diensten door KCC	eenvoudige vragen en producten van een dienst	gemeentebrede vragen en eenvoudige producten	gemeentebrede meervoudige producten en diensten	gemeentebrede meervoudige en enkele complexe producten en diensten inclusief statusinformatie
4	Inzet van kanalen	inrichting van frontoffice met kanalen naar keuze per dienst	gemeentebrede bundeling en regie per kanaal; één telefoonnummer, één website, één balie	kanalen onder één regie; kanaalsturing op telefoon en internet	internet wordt meer dominant met PIP als contactpunt met gemeente
Processen en besturing					
5	Rol KCC in proces	dienst heeft receptiefunctie met doorverwijzing naar juiste persoon in de dienst	informatie en intake van enkelvoudige producten en doorverwijzing naar juiste persoon in gemeente	alle processtappen voor enkelvoudige producten; beperkte intake en afhandeling door afdelingen voor meervoudige en complexe producten	alle processtappen van enkelvoudige producten; intake en regie op levering meervoudige en complexe producten
6	Focus sturing KCC	kwaliteit en service burgercontact per dienst	kwaliteit en service burgercontact per kanaal	kwaliteit en service van ieder burgercontactefficiënte inzet kanalen	volledige afhandeling burgervraag; nakomen van afspraken met burgers; voorkomen van burgercontact
Systemen en informatie					
7	Beschikbare informatie in KCC	dienst wisselt informatie uit; dienst gebruikt eigen gegevensdefinities; registratie contact per dienst; producten klantgegevens intern per dienst	informatieuitwisseling per kanaal; definities per kanaal; registratie contact per kanaal; producten klantgegevens intern per kanaal	KCC wisselt informatie uit; KCC brede gegevensdefinities; registratie contact in KCC; burger heeft toegang tot statische informatie	hele gemeente wisselt informatie uit; gemeentebrede gegevensdefinities; registratie contact gemeentebreed; burger heeft inzicht via PIP
8	Beschikbare systemen KCC	systemen ingericht per dienst; veel overlap gemeentebreed en beperkte koppeling	beginnende toegang tot backofficesystemen; per kanaal ondersteuning met kennisysteem	brede toegang tot backofficesystemen; ondersteuning met transactiesysteem KCC	volledige toegang tot backofficesystemen; ondersteuning met transactiesysteem gemeentebreed
Leiderschap en medewerkers					
9	Leiderschap KCC	meewerkend voorman per dienst met beperkte invloed; leren en ontwikkelen per dienst	bouw onderdelen KCC; nadruk op leren en ontwikkelen per kanaal	ontwikkeling KCC; professionalisering klantcontact	volwaardig gesprekspartner gemeente; leidende rol bij vernieuwing gemeentelijke dienstverlening
10	Medewerker KCC	accent op receptiefunctie; medewerkers identificeren zich met geleverd product	medewerkers zijn kanaalspecialisten; medewerkers identificeren zich met specialisme	medewerker zijn KCC-professionals; medewerkers identificeren zich met burgercontact	medewerkers KCC als regisseur van het contact met de burger en relatie MANAGERS; medewerkers identificeren zich met gemeente

In de interviews wordt nagegaan in welke fase van Antwoord © de gemeente zich bevindt en op welke wijze er aan de ontwikkeling van de publieke dienstverlening (investeringen) wordt gewerkt.

4. Onderzoeks aanpak

Voor de uitvoering van dit onderzoek worden de volgende stappen doorlopen:

- *Schrijven van een onderzoeksopzet*
Op basis van het onderzoeksplan is deze onderzoeksopzet geschreven.
- *Verzamelen gegevens*
De beschikbare informatie wordt verzameld.
- *Verrichten onderzoek*
Voor het onderzoek worden de verzamelde documenten beoordeeld en interviews met betrokkenen gehouden.
- *Maken (concept)eindrapport*
Het onderzoek mondt uit in een rapport van bevindingen dat na technisch wederhoor aan het college wordt voorgelegd voor een bestuurlijke reactie².
- *Definitief maken eindrapport*
Het concept rapport wordt met de bestuurlijke reactie³ en nawoord definitief gemaakt.

5. Uitvoering en begeleiding onderzoek

Het onderzoek naar de dienstverlening wordt gelijktijdig in zowel de gemeente Brummen als Voorst uitgevoerd. De onderzoeksopzet is nagenoeg identiek en hiermee is het mogelijk om de onderzoeksuitkomsten met elkaar te vergelijken. Het gaat er zeker niet om welke gemeente beter presteert, maar er liggen wel kansen om van elkaar te leren. De aard van het onderzoek maakt het mogelijk om met een inzet vanuit de RKC met één onderzoeker te werken die hiervoor 80 uur beschikbaar krijgt. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Evert Gerrits van de gemeente Voorst en Eric Giesbers zal vanuit de RKC deelnemen in het onderzoek en tevens ook de begeleiding op zich nemen. De contactpersoon in Brummen is Bert van Kolfschoten.

Het vooronderzoek is gestart in mei 2011 en het rapport van bevindingen zal nog dit jaar worden afgerond. Na een technische reactie door de gemeentesecretaris namens de geïnterviewden en een bestuurlijke reactie door het college van burgemeester en wethouders kan het rapport begin volgend jaar worden aangeboden aan de gemeenteraad. De RKC overweegt, maar dat is afhankelijk van het onderzoeksverloop, om de uitkomsten voor in een gezamenlijk bijeenkomst met de raad van de gemeente Brummen te presenteren.

6. Te interviewen

Mieke Lammerts van Bueren, manager Bedrijfsvoering

Jos Hoekstra, teamcoördinator I&A

Ingrid Grouwstra, teamcoördinator Publiekszaken en projectleider KCC

Gertie Sloetjes, I&A en o.a. betrokken bij ontwikkeling en implementatie Website

Jolanda Buitenhek, applicatiebeheerder o.a. voor Burgerzaken (evt)

Bert van Kolfschoten, manager Samenleving (evt)

² Na vaststelling van deze onderzoeksopzet is het onderzoekprotocol aangepast ter zake van bestuurlijk wederhoor.

³ Zie noot 2.

Het kan zijn dat de rekenkamercommissie voor de beantwoording van enkele deelvragen de lijst van de 'te interviewen medewerkers' gaandeweg het onderzoek zal uitbreiden. Het zal in dat geval niet om een volledig interview gaan, maar om slechts enkele vragen.

7. Schriftelijke bronnen

Algemeen

- overheid heeft antwoord, Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP), Programma Contactcenter Overheid (COO), De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)
- NUP, Bestuurlijk Overleg van rijk, provincies, gemeenten en waterschappen
- Model kwaliteitshandvest (brancherichtlijnen), VNG

Specifiek

- ambitie en visie dienstverlening, kenmerk BR10.0028, versie 2
- adviesnota (behorend bij ambitie en visie dienstverlening) BW10.0415
- dienstverleningsconcept gemeente Brummen, INT09.0119, versie 0.3

Lijst met afkortingen

- BAG Basisadministratie Adressen en Gebouwen
- BRP Basisregistratie Personen
- BZK Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- GBA Gemeentelijke Basis Administratie
- KCC Klant Contact Centrum
- NUP Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid
- RKC Rekenkamercommissie
- VNG Vereniging Nederlandse Gemeenten

Bijlage B

Geraadpleegde documenten

1. "Gemeente heeft antwoord", van 15 januari 2007
2. Brief programmadirecteur Overheid heeft Antwoord@ van maart 2009 met de doelen uit NUP voor komende jaren
3. Realisatieplan Brummen Digitaal (Een passende ambitie op E-dienstverlening) d.d. 24 oktober 2010
4. Servicenormen voor de fysieke en telefonische dienstverlening van Publiekszaken (ongedateerd)
5. Adviesnota gemeente Brummen d.d. 10 januari 2011 met als onderwerp "Instemmen met de ambitie en visie op de dienstverlening"
6. Ledenbrief VNG over model kwaliteitshandvest en minimum branchenormen van 8 maart 2011
7. Aanbiedingsbrief VNG d.d. 24 mei 2011 met als onderwerp de 'Gemeentelijke agenda informatiebeleid (@genda 2015: slimme verbindingen gemeentelijke agenda informatiebeleid)
8. Implementatie agenda voor dienstverlening en e-overheid, verwoord in de brochure "Een digitale overheid: betere service, meer gemak." Een uitgave van het ministerie van BZK
9. De webrichtlijnen versie 2 met de normen vanaf 1 juli 2011
10. Special over e-overheid in weekblad Binnenlands Bestuur van 30 september 2011
11. VNG ledenbrief over stand van zaken NUP en e-overheid van 8 november 2011

Bijlage C

Geïnterviewde personen

De volgende personen zijn geïnterviewd:

1. Mieke Lammerts van Bueren: manager Bedrijfsvoering
2. Jos Hoekstra: teamcoördinator I&A
3. Ingrid Grouwstra: teamcoördinator Publiekszaken en projectleider KCC
4. Gertie Sloetjes: I&A en o.a. betrokken bij ontwikkeling en implementatie Website
5. Jolanda Buitenhek: applicatiebeheerder o.a. voor Burgerzaken
6. Bert van Kolfshoten: programma manager

Bijlage D

Kwaliteitseisen

Voor de fysieke en telefonische dienstverlening van Publieksservice gelden de volgende servicenormen:

Fysieke dienstverlening:

- *Wij helpen u bij de balie binnen 15 minuten*
- *U kunt uw nieuwe reisdocument na maximaal 5 werkdagen ophalen*
- *U kunt uw nieuwe rijbewijs na maximaal 5 werkdagen ophalen*
- *U ontvangt uw aan de balie aangevraagde uittreksel uit het GBA terwijl u wacht*
- *U ontvangt over de afloop van uw rijbewijs of reisdocument uiterlijk 10 dagen van te voren bericht (Wordt door RDW bijgehouden)*
- *U ontvangt binnen 2 weken na uw aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart, de beslissing indien geen keuring hoeft te worden uitgevoerd.*

Telefonische dienstverlening:

- *Uw telefoontje nemen wij binnen 25 seconden op en wij verbinden u hooguit 2 keer door*
- *U krijgt altijd antwoord op uw vragen terwijl u belt, of u wordt binnen 1 werkdag teruggebeld*

COLOFON

De Rekenkamercommissie gemeente Brummen

De Rekenkamercommissie voor de gemeente Brummen (verder de Rekenkamercommissie) bestaat uit twee externe leden en een externe voorzitter ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Het feitelijke onderzoekswerk wordt in principe verricht door ambtenaren van de gemeente Voorst, waarmee een samenwerkingsovereenkomst is gesloten. De Rekenkamercommissie heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente.

Jaarlijks voert de Rekenkamercommissie tenminste één onderzoek uit. De gemeente Brummen trekt in 2012 € 22.000 uit voor de Rekenkamercommissie. Dit bedrag is exclusief de loonkosten van de secretaris.

De functie van de Rekenkamercommissie is de gemeenteraad een extra handvat te bieden zijn controlerende taak uit te voeren. De Rekenkamercommissie doet onderzoek naar de rechtmatigheid, doeltreffendheid en doelmatigheid van de gemeente. Het kan dan gaan om vragen als:

- “Zijn de doelen van het gemeentelijk beleid bereik?”,
- “Zijn de voorbereiding en uitvoering van het beleid efficiënt verlopen?”,
- “Heeft het niet meer gekost dan vooraf was bepaald?”.

Doel van het onderzoek is dat de gemeente lessen trekt uit het verleden. Daarom formuleert de Rekenkamercommissie altijd aanbevelingen aan raad en college. De Rekenkamercommissie kiest zelf haar onderzoeksonderwerpen.

Samenstelling rekenkamercommissie

Voorzitter	de heer mr drs F.W.A.J. Giesbers
Leden	de heer S.J. Schuijt MPM mevrouw drs H.W.M. Witjes (t/m 31 december 2011) mevrouw drs F.A.M. Disselhorst (vanaf 1 januari 2012)
Ambtelijk secretaris	mevrouw M. Froger

Contact

Postadres	Rekenkamercommissie Brummen Postbus 5, 6970 AA Brummen
Telefoon:	(0575) 56 82 21
E-mail	M.froger@brummen.nl
Website	www.brummen.nl / gemeenteraad / Rekenkamercommissie