



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. In dit kader wordt ook de reactie van de gemeente Voorst op de campagne van BZK en de VNG, waarbij de dienstverlening op verschillende onderdelen is gescoord, betrokken. Kern van deze reactie was dat Voorst zich niet kon vinden in de scores en de aanpak van het onderzoek.

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:

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 nagaan wordt nagegaan op welke wijze de BRP is ingevoerd (technisch/procedureel) en in hoeverre de BRP bekend is bij de medewerkers die met persoonsgegevens werken. In de interviews nagaan 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 ingevoerd (technisch/procedureel) en in hoeverre de BAG bekend is bij de medewerkers die met gegevens van adressen en gebouwen werken. In de interviews nagaan 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 rijksoverheids websites" 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 redenen, 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 voor handen zijn. Als er geen beleid is geformuleerd, is dat een bewuste keuze?

Normenkader voor deelvraag 3

Het vijf fase 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 eenvoudige producten en diensten	gemeentebrede eenvoudige 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 kennisstelsel	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 relatiemanagers; 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. Onderzoeksaanpak

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 reactie.
- *Definitief maken eindrapport*
Het concept rapport wordt met de bestuurlijke reactie 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)

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