

[DOEMEE]

**DOEMEE-ONDERZOEK AFHANDELING MELDINGEN
REKENKAMERCOMMISSIE TERNEUZEN**



Postbus 85203
3508 AE Utrecht
[t] 030 233 44 29
[f] 030 262 34 38
[i] www.necker.nl

Onderzoekers

drs. M. (Marleen) Laverman
drs. A.B.H. (Annemarie) Blakborn
drs. M. (Maurits) Hoenders
drs. D.H. (Daan) Koolman
dr. S. (Sandy) Farag

Contactpersoon

Marleen Laverman (projectleider)
[t] 06 16 50 93 31
[e] laverman@delokalerekenkamer.nl

Kenmerk

12048-26

Datum

18 juni 2010

INHOUDSOPGAVE

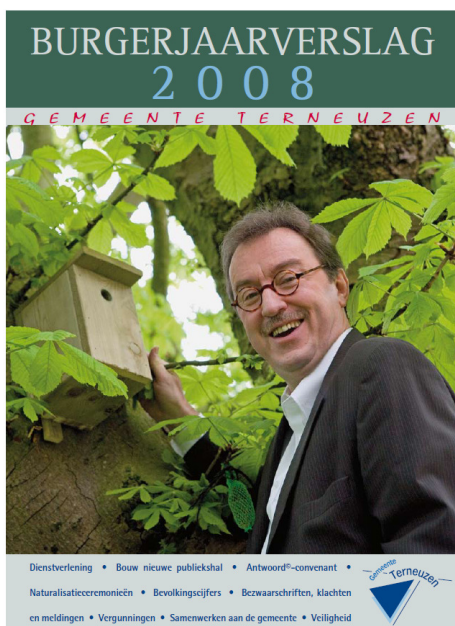
BESTUURLIJKE NOTA	3
1 Onderzoeksverantwoording	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doelstelling en vraagstelling	6
1.3 Onderzoeksuitvoering	7
1.4 Leeswijzer	7
2 Conclusies en aanbevelingen	8
2.1 Conclusies	8
2.2 Aanbevelingen	9
3 Reactie college van B&W	11
4 Nawoord Rekenkamercommissie Terneuzen	13
NOTA VAN BEVINDINGEN	15
1 Het ambitieniveau	17
1.1 Beleid voor dienstverlening	17
1.2 Beleid voor de afhandeling van meldingen	20
1.3 Oordeel over beleid	21
2 De organisatie	23
2.1 Kanalen en registratie	23
2.2 Taakverdeling en verantwoordelijkheden	25
2.3 Ontwikkeling	26
2.4 Oordeel over organisatie	27
3 De resultaten	29
3.1 Meldingen in 2008 en 2009	29
3.2 Bejegening	30
3.3 Oordeel over resultaat	32
Bijlagen	33
Bijlage 1 Normenkader	33
Bijlage 2 Uitleg van score van de normen	35
Bijlage 3 Bronnen	39

BESTUURLIJKE NOTA

1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Aanleiding

Elke inwoner van een gemeente heeft ermee te maken: een losliggende stoeptegel, een kapotte vuilniscontainer, een omgewaaide boom, of een lantaarnpaal die is uitgevallen. Het gaat hier om onregelmatigheden in de openbare ruimte die voor overlast of hinder zorgen. Inwoners kunnen van bovenstaande onregelmatigheden een melding doen door contact op te nemen met de gemeente.¹



Gemeenten hebben de kwaliteit van de publieke dienstverlening (dienstverlening van gemeente aan burgers) hoog in het vaandel staan en steeds meer aandacht voor de adequate afhandeling van meldingen. De afhandeling van de meldingen is een vorm van publieke dienstverlening waarbij het contact tussen de gemeente en burgers concreet is. Hoe sneller en klantvriendelijker de gemeente meldingen afhandelt, hoe beter de gemeente invulling geeft aan deze vorm van publieke dienstverlening.

Dit onderzoek is een DoeMee-onderzoek. Dit betekent dat rekenkamer(commissie)s zich kunnen inschrijven voor dit onderzoek dat in meerdere gemeenten tegen eenzelfde prijs en onderzoeksopzet wordt aangeboden. Uiteindelijk levert dit een individuele rapportage per gemeente op, maar ook een vergelijkende rapportage voor de deelnemende gemeenten met goede voorbeelden uit andere gemeenten. Dit is de rapportage over de gemeente Terneuzen.

Aan dit DoeMee-onderzoek meldingen namen onderstaande twaalf gemeenten deel.

Dit zijn:

Gemeente	Inwoneraantal	Gemeente	Inwoneraantal
Bodegraven	19.462	Rijswijk	46.760
Den Helder	57.449	Terneuzen	54.907
Edam-Volendam	28.503	Terschelling	4.746
Hoorn	70.141	Tynaarlo	32.337

¹ Onder een melding verstaan wij in dit onderzoek geen klacht, omdat een klacht betrekking heeft op de (be)handeling of nalatigheid van een ambtenaar of bestuurder van een gemeente.

Leidschendam-Voorburg	72.322	Veenendaal	62.118
Reeuwijk	13.036	Zeist	60.248

De meeste meldingen hebben betrekking op openbare wegen, openbaar groen, overlast en openbare verlichting. Voor de meldingen heeft de gemeente verschillende kanalen beschikbaar, bijvoorbeeld een speciaal telefoonnummer, de gemeentelijke website, of een balie in het gemeentehuis. Dat burgers met meldingen direct en veelvuldig contact hebben met de gemeente, maakt het onderwerp relevant voor de rekenkamercommissie om te onderzoeken.

De rekenkamercommissie van de gemeente Terneuzen neemt deel aan dit DoeMee-onderzoek omdat zij de raad inzicht wil bieden in de afhandeling van meldingen in de gemeente Terneuzen in 2008 en 2009.

1.2 Doelstelling en vraagstelling

Onze doelstelling luidt als volgt:

De gemeenteraad en het college van B&W inzicht verschaffen in de kwaliteit van de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte.

De voor dit onderzoek geformuleerde centrale vraagstelling luidt:

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

De centrale vraagstelling hebben de onderzoekers uitgewerkt in deelvragen. De deelvragen zijn een uitwerking van de centrale vraagstelling en hebben daarmee dus een logische relatie. In samenhang geven de deelvragen een antwoord op de centrale vraagstelling. Deze deelvragen verbijzonderen de onderzoekers naar drie niveaus: ambitie, organisatie en resultaat.

Tabel 1. Deelvragen per niveau:

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

	5. Hoe klantgericht bejegt de gemeente de burger die een melding doet?
--	--

1.3 Onderzoeksuitvoering

Het onderzoek is door de onderzoekers uitgevoerd in de periode van september 2009 tot en met december 2009. Daarna heeft het ambtelijk en bestuurlijk hoor- en wederhoor plaatsgevonden.

Voor het onderzoek hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. De eerste fase van het onderzoek bestond voornamelijk uit de analyse van beleidsdocumenten. Ook hebben de onderzoekers interviews gehouden met het hoofd van de afdeling Realisatie en Beheer, met de teamleider van het Informatie en Service Centrum en met twee medewerkers die de afhandeling in de openbare ruimte doen, een opzichter van het team Reiniging en een opzichter van het team Infrabeheer. Daarna volgde een documentstudie aan de hand van overzichten van de ambtelijke organisatie. Mede op basis van de documentstudie en archiefonderzoek hebben de onderzoekers tien burgers die een melding hebben gedaan telefonisch geënquêteerd.

Het onderzoek heeft betrekking op meldingen uit de jaren 2008 en 2009. Op deze manier konden de onderzoekers uitspraken doen over de recente afhandeling van meldingen.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van de bestuurlijke nota volgen de conclusies en aanbevelingen die de rekenkamercommissie Terneuzen geformuleerd heeft op basis van het onderzoek. Daarna volgt de reactie van het college van B&W. De rekenkamercommissie Terneuzen reageert daarop met een nawoord. De feitelijke bevindingen zijn neergelegd door de onderzoekers in de nota van bevindingen. In hoofdstuk 1 van de nota van bevindingen gaan de onderzoekers in op het ambitieniveau van de gemeente bij dienstverlening in het algemeen en ten aanzien van de afhandeling van meldingen in het bijzonder. Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van het proces van de afhandeling van meldingen zoals dat in de ambtelijke organisatie is vormgegeven. In hoofdstuk 3 gaan de onderzoekers in op de resultaten van de afhandeling van meldingen.

2 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

2.1 Conclusies

De kwaliteit van de afhandeling van meldingen door de gemeente Terneuzen schiet op een aantal punten tekort. De gemeente stelt in beleid geen eisen aan de bejegening van burgers en door verschillende betrokkenen worden uiteenlopende afhandeltermijnen gehanteerd. Meldingen registreert de gemeente niet centraal. De afhandeling en terugkoppeling vinden op verschillende wijze plaats, afhankelijk van het team die de melding krijgt doorverwezen. De teams hanteren hun eigen of geen administratie. Hiermee heeft de gemeente geen zicht op de status van meldingen.

De gemeente is bezig met de ontwikkeling van een centrale registratie. Tegelijkertijd is een procedurebeschrijving in ontwikkeling waarmee specifieke eisen worden gesteld aan de afhandeling van meldingen, waaronder terugkoppeling. De teams en vakafdelingen die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling zijn hier voorstander van, maar vragen zich tegelijk af of een centrale registratie meer administratief werk oplevert dat ten koste gaat van de daadwerkelijke afhandeling.

Uit de telefonische interviews blijkt dat de tien melders die in het onderzoek zijn geïnterviewd het proces van meldingen duidelijk vinden. De geïnterviewde burgers zijn tevreden over de manier waarop de gemeente hen te woord heeft gestaan. Over de werkelijke afhandeling zijn de tien geïnterviewde burgers minder tevreden. Terugkoppeling zien zij als een punt van verbetering.

Conclusies beleid

1. De gemeente Terneuzen heeft beleid voor dienstverlening aan burgers waar de afhandeling van meldingen onderdeel van uitmaakt.
2. De gemeente Terneuzen heeft geen specifieke procedure voor de afhandeling van meldingen maar een procedure voor klantencontact.
3. De gemeente hanteert verschillende afhandeltermijnen en communiceert deze niet naar de burger. Hierdoor is de afhandeltermijn voor meldingen onduidelijk voor de burger.

Conclusies organisatie

4. De afhandeling van meldingen is zo ingericht dat de verantwoordelijkheid voor de ontvangst van de melding en de afhandeling gescheiden zijn. De meldingen worden ontvangen en verspreid door het Informatie en Service Centrum (ISC) en de afhandeling wordt gedaan door de vakafdelingen of teams. Het ontbreken van de koppeling tussen beide heeft gevolgen voor de regie op de afhandeling.

5. Er is geen centrale registratie van meldingen: elke afdeling hanteert zijn eigen methode.
6. Er is in onvoldoende mate sprake van regie op de tijdigheid van de afhandeling van meldingen. Door het gebrek aan centrale registratie zijn er onvoldoende mogelijkheden om te sturen.
7. Wanneer melders bellen omdat hun melding nog niet is afgehandeld, kan de gemeente niet controleren wat de status is van de melding en wordt de melding opnieuw ontvangen en doorgezet.

Conclusies resultaat

8. Doordat de gemeente geen centrale registratie van meldingen heeft, kan zij niet sturen op (de tijdige) afhandeling van meldingen. Hiermee loopt de gemeente het risico dat de bereidheid van burgers om meldingen door te geven afneemt en het imago van de gemeente negatief wordt beïnvloed.
9. Het aantal meldingen dat wordt genoemd in het Burgerjaarverslag is gebaseerd op een inschatting en bevat geen informatie over tijdigheid.
10. Het komt voor dat burgers opnieuw over hun melding contact opnemen met de gemeente.
11. De onduidelijkheid over de termijn van afhandeling voor de burgers zorgt ervoor dat burgers opnieuw contact opnemen met de gemeente. Dit leidt tot extra telefoonverkeer en dus tot onnodig capaciteitsbeslag voor de afhandeling van meldingen.

2.2 Aanbevelingen

1. Leg de afhandeltermijnen die in conceptvorm in de ambtelijke organisatie zijn opgesteld vast en communiceer deze intern en extern op een eenduidige wijze.
2. Geef melders telefonisch aan welke afhandeltermijnen er gelden om verkeerde verwachtingen en terugbellende melders te voorkomen.
3. Implementeer zo snel mogelijk het centrale registratiesysteem.
4. Verbeter de registratie, zodat altijd is af te leiden of een melding tijdig of niet tijdig is afgehandeld.
5. Zorg ervoor dat alle meldingen in het registratiesysteem worden geregistreerd, ook meldingen die door een derde worden afgehandeld (bijvoorbeeld Delta Lichttechniek) en meldingen die direct bij de vakafdelingen of teams terecht komen.
6. Registreer navragen niet als nieuwe melding, maar vermeld ze bij de oorspronkelijke melding
7. Voer regie op de tijdige en juiste afhandeling van meldingen. Maak gebruik van de registratieoverzichten van het centrale registratiesysteem om te sturen op de tijdigheid van de afhandeling van meldingen.

8. Zorg bij de inrichting van de procedure voor de afhandeling van meldingen voor een goede afweging tussen efficiëntie en effectiviteit: zie toe dat de investering die de teams en vakafdelingen moeten doen voor centrale registratie daadwerkelijk leidt tot een meer tijdige en klantvriendelijke afhandeling van meldingen.

3 REACTIE COLLEGE VAN B&W

Rekenkamercommissie gemeente Terneuzen
t.a.v. de heer T.A.M. Leeraert (secretaris)
Postbus 35
4530 AA TERNEUZEN

uw brief van : 9 april 2010
ons kenmerk : 8531
contactpersoon
telefoon : 0115-455610
fax : 0115-618429
e-mail :
p.marinissen@terneuzen.nl
verzonden :

Terneuzen, 1 juni 2010

Betreft: wederhoor n.a.v. het conceptrapport DoeMee-onderzoek afhandeling meldingen

Geachte commissie,

De Rekenkamercommissie heeft in 2009 besloten mee te doen aan het DoeMee-onderzoek naar de afhandeling van meldingen over onregelmatigheden in de openbare ruimte. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode september 2009 tot en met december 2009 en betreft de meldingen over de periode 2008 en 2009.

Voor ons kwam de aankondiging van dit onderzoek en de periode waarin het onderzoek heeft plaatsgevonden ongelukkig uit. Zoals wij de onderzoekers van het door u ingeschakelde bureau Jacques Necker hebben medegedeeld hebben wij sinds eind 2007 veel inspanningen verricht om te komen tot een digitaal meldingssysteem Meldingen Openbare Ruimte (MOR). Door problemen met onze softwareleverancier over de kwaliteit van het door hen geleverde product is dit digitaal meldingssysteem meer dan een jaar later dan bedoeld 'live' gegaan via de website van de gemeente Terneuzen. De gemeente Terneuzen heeft feitelijk als ontwikkelaar en voortrekker in Nederland gefungeerd bij het ontwikkelen van deze software, die nu via dit bedrijf aan ruim 75 gemeenten (verenigd in GovUnited) wordt verkocht. De release van november 2010 aan deze groep van gemeenten heet dan ook de "Terneuzen-release" en bevat de functionaliteiten die wij mede hebben bedacht. Wij hebben te maken

gehad met de 'wet van de remmende voorsprong'. Op het moment dat het onderzoek door de rekenkamercommissie werd aangekondigd waren we nog steeds niet 'live' met het nieuwe systeem en werden meldingen nog op de ouderwetse manier afgehandeld. Hoewel ook uit het onderzoek van de commissie is gebleken dat de burgers tevredenheid over de afhandeling van de meldingen redelijk goed was, voldeed e.e.a. niet aan de ook door ons onderschreven maatstaven voor een moderne afhandeling van meldingen. Zo ontbrak op dat moment een digitale meldingsmogelijkheid (waarbij een burger 24 uur per dag 7 dagen per week via internet een melding kan doen en eventueel op een kaartje de locatie kan aangeven), werden geen vastgelegde servicenormen gehanteerd, vond geen terugkoppeling naar de melder plaats, werd geen centrale registratie bijgehouden en was nauwelijks sturing op de afhandeling mogelijk. Met het digitale systeem MOR zou dat allemaal in één klap allemaal verholpen zijn.

Sinds 23 december 2009 is het digitale Meldingssysteem Openbare Ruimte (MOR) via onze website beschikbaar. Er wordt inmiddels naar volle tevredenheid mee gewerkt. Aan het aanscherpen van servicenormen (nu nog standaard gesteld op 90 dagen in verband met het nader uitwerken van onderliggende werkprocessen) wordt nog volop gewerkt zodat die in de loop van 2010 helder kunnen worden gecommuniceerd.

Wij menen daarmee te kunnen voldoen aan alle gestelde normen zoals opgenomen in het Normenkader behorend bij dit onderzoek.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Terneuzen,

secretaris,

burgemeester,

F.M.L. Lauret RA

J.A.H. Lonink

4 NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE TERNEUZEN

Uit de reactie valt te lezen dat het College van Burgemeester en Wethouders het eens is met de conclusies uit ons onderzoeksrapport en zelfs impliciet de aanbevelingen onderschrijft. Sterker, het College is van mening en spreekt de ambitie uit dat met behulp van het eind december 2009 in werking gebrachte "digitale Meldsysteem Openbare Ruimte" de in ons onderzoek geconstateerde tekortkomingen in 2010 zullen worden verholpen.

Derhalve adviseren wij de Gemeenteraad van Terneuzen om het College hierin te steunen en te vragen om aan de hand van onze aanbevelingen eind 2010 te komen met een evaluatie van de bereikte resultaten.

Een effectieve en efficiënte afhandeling van meldingen over onregelmatigheden in de openbare ruimte bepaalt heel concreet de kwaliteit van de publieke dienstverlening door de Gemeente Terneuzen en daarmee voor een belangrijk deel de tevredenheid van burgers, bedrijven en instellingen over de Gemeente Terneuzen.

NOTA VAN BEVINDINGEN

1 HET AMBITIENIVEAU

Dit hoofdstuk beschrijft en beoordeelt het beleid van de gemeente Terneuzen. Hiermee leggen de onderzoekers de basis voor de beantwoording van de deelvraag:

1. *Welke ambitie heeft de gemeente voor publieke dienstverlening in het algemeen en voor afhandeling van meldingen in het bijzonder?*

1.1 Beleid voor dienstverlening

De doelen voor publieke dienstverlening van de gemeente Terneuzen worden gesteld in de volgende documenten:

- Coalitie-akkoord raadsperiode 2006-2010
- Programmabegroting 2009
- Vraaggericht verder, 2006
- Terneuzen geeft Antwoord, 2007

In het coalitieakkoord geeft het college in het programma Bestuur en Burgerzaken aan dat goed luisteren naar burgers het uitgangspunt is. Daarnaast wil het college dat de dienstverlening op de locaties Axel en Sas van Gent behouden blijft voor burgers.²

De programmabegroting 2009 stelt de raad vast op 13 november 2008. Hierin is de volgende missie opgenomen voor het programma Bestuur en Burgerzaken:

De gemeente Terneuzen is als lokale overheid voor haar burgers open, transparant en betrouwbaar. De gemeente betreft de burgers bij het beheer en beleid (burgerparticipatie) en levert kwalitatief goede producten en diensten. De gemeente Terneuzen is een gemeente waar het goed wonen, werken, recreëren en investeren is.³

De gemeenteraad wil dat de gemeente Terneuzen een vraaggerichte organisatie is die snel en goed inspeelt op de vraag van de klant. Voor dienstverlening stelt de gemeenteraad verschillende doelen vast, inclusief de daarbij behorende activiteiten om die doelen te realiseren.⁴

² Coalitie-akkoord raadsperiode 2006-2010, 3 en 4.

³ Programmabegroting 2009, pp. 35.

⁴ Programmabegroting 2009, pp. 36.

Wat willen we bereiken?

Betere dienstverlening tegen lagere kosten.

Dit betreft dienstverlening via alle kanalen: balie, telefoon, post, e-mail en internet.

Wat gaan we daarvoor in 2009 doen?

- a. Realiseren nieuwe publiekshal/ inclusief SUWI-bedrijfsverzamelgebouw.
- b. Doorontwikkelen Informatie en Service Centrum.
- c. Digitaliseren 36 gemeentelijke producten inclusief webservice.
- d. Invoeren kwaliteitshandvest.
- e. Realiseren vraaggerichte organisatiestructuur per 1 januari 2009.
- f. Afstemmen processen op de klantvraag.⁵

Het college heeft op 4 juli 2006 een visiedocument vastgesteld voor verbetering van de interne en externe dienstverlening, genaamd Vraaggericht Verder. In dit visiedocument zijn de volgende doelstellingen opgenomen:

- steeds opnieuw aansluiten bij nieuwe ontwikkelingen en maatschappelijke opgaven;
- werken volgens vraagsturing;
- gaan voor samenwerking;
- open en transparant zijn;
- serviceafspraken maken, servicenormen invoeren;
- gaan voor digitaal, innoveren en doorlooptijden verkorten;
- minder administratie;
- bereikbaar zijn via één centraal telefoonnummer en één digitaal loket;
- bereikbaar zijn via de balies in Axel, Sas van Gent en Terneuzen;
- de gemeentelijke organisatie is in 2015 het lokale portaal voor de hele overheid.

Om deze doelstellingen te realiseren heeft een kerngroep zes initiatieven geformuleerd die de vraaggerichtheid van de interne en externe dienstverlening moeten stimuleren:

1. het vraaggericht werken gemeentebreed vorm en inhoud geven;
2. naar een vraaggerichte organisatiestructuur;
3. ontwikkelen van interne en externe servicenormen;
4. organiseren van gemeentebrede informatie-uitwisseling;
5. gaan voor digitaal: in 2006 tenminste 5 producten beschikbaar via DigiD;
6. een servicedesk voor interne dienstverlening.⁶

⁵ Programmabegroting 2009, pp. 38.

Het visiedocument Vraaggericht Verder is uitgewerkt in het document Terneuzen geeft Antwoord. Het gemeentebestuur wil werken aan het Klantcontactcentrum (KCC). Hieronder verstaat het college het volgende:

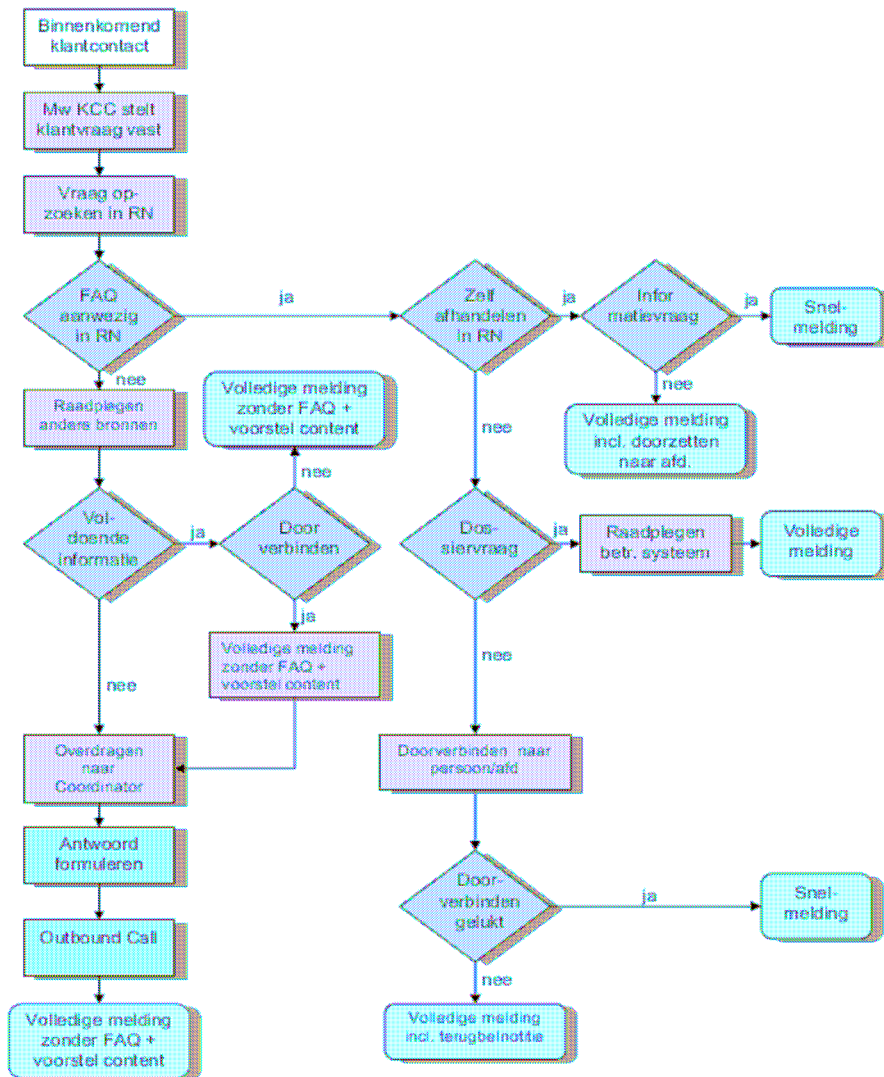
Een organisatieonderdeel gespecialiseerd in het snel en in één keer goed afhandelen van klantcontacten via de verschillende kanalen (balie, web, telefoon, post en e-mail). 'In één keer goed' leidt tot hoge klanttevredenheid; 'Zo snel mogelijk' leidt tot minimale kosten.⁷

Het college wil het KCC (in Terneuzen heet dit momenteel het Informatie en Service Centrum, ISC) volledig ontwikkelen en uitbouwen tot een contactcentrum overheid dat vanaf 2010 namens (onderdelen van) overheidsorganisaties (aan)vragen van klanten afhandelt. In het visiedocument formuleert de gemeente globaal de fasen die daarvoor moeten worden doorlopen. In het plan is verder uitgewerkt welke investeringen en formatie hiervoor nodig zijn. Voor de medewerkers van de gemeente is hiervoor een procedure vastgelegd in een stroomschema voor klantafhandeling.

⁶ Vraaggericht Verder, 2006

⁷ Terneuzen geeft Antwoord, 2007

Figuur 1. Proces Klantafhandeling



De gemeente heeft servicenormen voor klantvriendelijke bejegening. Zo kent de gemeente normen voor telefonische bereikbaarheid (80% binnen 20 seconden opnemen), terugbellen (uiterlijk de volgende werkdag), wachttijd aan de balie (maximaal 10 minuten) en de ontvangstbevestiging (binnen 15 werkdagen).

1.2 Beleid voor de afhandeling van meldingen

Er is geen specifiek beleid voor de afhandeling van meldingen vastgelegd. Wel ontwikkelt de organisatie momenteel een digitaal programma voor de registratie van meldingen. Hiervoor zijn procedures in kaart gebracht, die zijn gepresenteerd aan de medewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling van meldingen. Omdat het registratiesysteem nog niet foutloos werkt, heeft de gemeente nog geen centrale registratie van meldingen.

De termijnen voor de afhandeling van meldingen zijn niet vastgelegd door raad of college. Hoewel er een afhandeltermijn van 90 dagen is gesteld, blijkt uit de interviews dat deze in de organisatie niet of niet eenduidig bekend zijn. Uit één

interview blijkt dat er nu voor elke melding een norm van 90 dagen geldt. In een ander interview wordt aangegeven dat de norm 24 uur is. Twee andere geïnterviewden geven aan dat er geen norm is. Voor de afhandeling van meldingen heeft de ambtelijke organisatie zelf concept-servicenormen opgesteld. Deze zijn als volgt:

Meldingen Openbare Ruimte	Concept Servicenorm
Containermutaties	< 1 week
Grofvuilinzameling	< 1 week
Ongediertebestrijding	< 1 week
Spoeisend zoals wespen openbare ruimte	< 24 uur
Zwerfafvalklachten	< 24 uur
Verwijderen dode dieren (chiplezing)	< 24 uur
Extra ledigingen containers (part/bedr.)	< 24 uur
Bijplaatsen vuilnisbakken in openbare ruimte	< 3 weken
Aanleggen containerverzamelaars	< 3 weken
Klachten Openbare Verlichting	< 1 week
Spoeisend/gevaarlijke situaties	< 24 uur
Gat in de weg	< 24 uur
Riooloverlast	< 24 uur
Verkeersborden	< 1 week
Spoeisend/gevaarlijke situaties	< 24 uur
Borden/palen scheef e.d. (geen prioriteit)	< 90 dagen
Overige schades	< 1 week
Straatnaamborden	< 6 maanden

Uit de interviews blijkt dat de gemeente het lastig vindt om servicenormen op te stellen. In sommige gevallen, zoals bij straatnaamborden en een gat in de weg, is de gemeente afhankelijk van levertijden en geplande onderhoudswerkzaamheden. Deze concept-servicenormen vormen momenteel nog niet de basis voor de werkwijze in de gemeente bij de afhandeling van meldingen.

1.3 Oordeel over beleid

Naar aanleiding van het geconstateerde beleid met betrekking tot dienstverlening en specifiek de afhandeling van meldingen zullen wij de bevindingen hier toetsen aan de hand van het normenkader. Wij geven aan of er voldaan, beperkt voldaan, of niet voldaan is aan de gestelde norm. In bijlage 2 staat uitgelegd wanneer welk oordeel wordt gegeven.

Tabel 2. Oordeel over beleid

Norm	Beoordeling
De raad heeft ambities vastgesteld voor de publieke dienstverlening door de gemeente (algemeen).	<p>Voldaan</p> <p>De raad heeft ambities vastgesteld op het terrein van dienstverlening in de programmabegroting. De gemeente moet voor haar burgers open, transparant en betrouwbaar zijn. Daarnaast wil de raad dat de gemeente een vraaggerichte organisatie is. Het college heeft in haar coalitie-akkoord en in de documenten Vraaggericht Verder en Terneuzen geeft Antwoord ook ambities vastgelegd.</p>
De gemeente hanteert een norm voor de termijn waarbinnen de gemeente deze meldingen moet afhandelen (tijdigheid).	<p>Beperkt voldaan</p> <p>Hoewel er een afhandeltermijn van 90 dagen is gesteld, blijkt uit de interviews dat deze in de organisatie niet of niet eenduidig bekend zijn. De ambtelijke organisatie heeft concept servicenormen opgesteld, die nog niet de basis voor de werkwijze in de gemeente bij de afhandeling van meldingen.</p>
De gemeente hanteert normen voor het percentage meldingen dat zij minimaal binnen de geldende termijn dient af te handelen (tijdigheid).	<p>Beperkt voldaan</p> <p>De gemeente stelt geen expliciete termijn, maar impliciet is het percentage meldingen dat minimaal binnen de geldende termijn dient te zijn afgehandeld 100 procent.</p>
De gemeente hanteert servicenormen voor de wijze waarop zij de burger te woord dient te staan (klantvriendelijkheid).	<p>Beperkt voldaan</p> <p>De gemeente heeft servicenormen voor klantvriendelijke bejegening, maar geen specifieke normen voor de afhandeling van meldingen. Wel is er een procedure voor Klantafhandeling waarin is vastgelegd hoe medewerkers om dienen te gaan met burgers.</p>

2 DE ORGANISATIE

Dit hoofdstuk beschrijft en beoordeelt de organisatie van de afhandeling van meldingen in de gemeente Terneuzen. Hiermee leggen de onderzoekers de basis voor de beantwoording van de deelvraag:

2. *Hoe is de afhandeling van meldingen in de gemeentelijke organisatie ingericht?*

2.1 Kanalen en registratie

Meldingen via vijf kanalen

Inwoners van de gemeente Terneuzen kunnen op vijf manieren een melding bij de gemeente doen:

- via de telefoon;
- aan de balie in Terneuzen, Axel of Sas van Gent;
- via de wijkraden;
- per post;
- per e-mail of via een antwoordformulier op de website.

De manier waarop de gemeente met meldingen omgaat, verschilt per kanaal. Telefonische meldingen, meldingen die aan de balie worden gedaan en e-mails komen binnen bij het ISC. Die stuurt de omschrijving van de meldingen per e-mail door naar de desbetreffende vakafdeling of het team dat de afhandeling verzorgt. Hierin moeten de volgende gegevens staan: naam, adres, telefoonnummer en inhoud van de melding. Uit de interviews en uit de verkregen meldingen blijkt dat deze gegevens niet altijd volledig worden doorgestuurd.

Als een melding per post komt, wordt deze in het postregistratiesysteem (Corsa) ingescand, geregistreerd en verder behandeld als poststuk. Het komt ook voor dat inwoners direct telefonisch contact opnemen met een team of langs te gaan bij het team. Meldingen die naar voren komen bij bijeenkomsten van wijkraden komen ook rechtstreeks bij de vakafdelingen of teams terecht. Als meldingen direct bij de vakafdelingen of teams komen en deze de melding zelf kunnen afhandelen, wordt de melding in de regel niet alsnog aan het ISC doorgegeven.

Van ISC naar vakafdeling

Het ISC werkt met een kennisbank waarin allerlei informatie staat over de vragen die bij het ISC kunnen binnenkomen. De kennisbank wordt van inhoud voorzien door de diverse vakafdelingen. Elke medewerker van de gemeente kan de kennisbank raadplegen via intranet. Sommige vragen kan de medewerker van het ISC gelijk afhandelen, voor andere vragen moet het ISC verwijzen naar de

vakafdelingen. Voor meldingen geldt dat het ISC doorverwijst naar de vakafdelingen. De medewerkers van het ISC vermelden geen afhandeltermijnen aan de melders.

Wanneer er meldingen zijn met een hoge urgentie vanwege bijvoorbeeld een gevaarlijke situatie, dan geeft het ISC dit aan de vakafdeling door. De medewerker belt dan direct de vakafdeling en volgt telefonisch ruggespraak over wat te doen. Wanneer een melder een complexe vraag heeft, dan wordt ook de vakafdeling ingeschakeld.

Wanneer een melding eenmaal doorgegeven is aan de vakafdeling, bewaart het ISC de gegevens van de melding niet. Als burgers opnieuw bellen naar aanleiding van een melding die ze eerder gedaan hebben, kan het ISC de oude melding niet opzoeken. Het ISC zet in dat geval opnieuw een melding door naar de vakafdeling. De enige manier voor de gemeente om meldingen te achterhalen is wanneer er een terugbelnotitie is aangemaakt in het geval het ISC niemand kon bereiken. Er is namelijk een servicenorm afgesproken die inhoudt dat burgers uiterlijk de volgende werkdag teruggebeld moeten worden. Voor de terugbelnotitie heeft de gemeente een apart registratiesysteem.

Geen centrale registratie

De gemeente Terneuzen heeft geen centrale registratie voor meldingen. Het ISC houdt alleen bij welke vragen gesteld zijn en welk onderdeel hiervan meldingen betreft. Deze gegevens worden gebruikt voor de kwartaalrapportages die het ISC opstelt.

Elk team heeft een eigen of geen registratiesysteem. Het team Infrabeheer heeft een systeem genaamd Roadrunner. Dit is een database waaruit afgeleid kan worden welke melding wanneer is gedaan. De status van een melding kan met dit programma niet bijgehouden worden. De gemeente gebruikt het programma ook om jaarlijks in het burgerjaarverslag het totale aantal meldingen voor het team op te nemen. Het team Reiniging kent geen registratie. Meldingen die het ISC per mail doorstuurt, komen in de inbox van een computer op de afdeling die niet gekoppeld is aan de andere computers van het team. Die meldingen print een medewerker van het team uit en verdeelt die over werkbakjes van de verschillende kernen voor afhandeling. Het komt voor dat het ISC meldingen per mail naar alle medewerkers van het team doorstuurt. Dit maakt het onduidelijk wie de melding oppakt. Hieraan besteedt het team dan ook soms dubbel werk.

Ten slotte hanteren de teams Gebouwenbeheer en Groenbeheer een eigen registratiesysteem.

Uit de interviews blijkt dat door de verschillende manieren van registreren meldingen kunnen verdwijnen. Als een burger vraagt hoe het staat met zijn of haar melding kan de gemeente niet adequaat nagaan over welke melding het gaat. Alleen door navraag te doen bij opzichters en voormannen kan informatie achterhaald worden, maar de voormannen kunnen deze informatie niet altijd verstrekken.

2.2 Taakverdeling en verantwoordelijkheden

Verantwoordelijkheid registratie

Het ISC van de gemeente Terneuzen is verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen van individuele klantvragen. Hieronder vallen ook alle meldingen over openbare buitenruimte. In het kader van 'Overheid heeft Antwoord' heeft de gemeente Terneuzen in 2006 het ISC opgezet. Er is voor gekozen om één centrale gemeentelijke ingang te maken in de vorm van een klantcontactcentrum met in de kernen Axel, Sas van Gent en Terneuzen één centrale publieksbalie met één telefoonnummer en één website. Sinds de verandering is de formatie van het ISC van 6 fte naar 17 fte gegaan. Begin 2009 heeft een reorganisatie plaatsgevonden waarbij meer teams en minder afdelingen werden gecreëerd en waarbij het ISC, voorheen onderdeel van de directie Maatschappelijke Ontwikkeling, onder de afdeling Klantenservice is komen te vallen. De taken van het ISC zijn daarbij niet veranderd.

Verantwoordelijkheid afhandeling van meldingen

De vakafdelingen zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van meldingen. Zij bepalen zelf de afhandeltermijn en de manier van afhandelen.

Het team Reiniging zorgt voor het ophalen van huisvuil, het vegen van de straten, gladheidbestrijding, het ruimen van dode dieren en is er om bepaalde calamiteiten op te lossen. Grofvuil haalt de gemeente op woensdag op in de gemeente. Burgers moeten grofvuil aanmelden. Ondanks dat meldingen niet geregistreerd worden, ontdekken de medewerkers van het team soms patronen die op structurele problemen zouden kunnen duiden. Dan wordt er contact gezocht met de vakafdeling om te kijken of er iets aan gedaan kan worden. Volgens de geïnterviewde heerst er een open cultuur van uitwisseling binnen de gemeente Terneuzen. Die cultuur is erop gericht om zaken die niet goed gaan zo snel mogelijk te verbeteren. De werkwijze van het team is volgens de geïnterviewde niet heel gestructureerd, maar werkt wel. De geïnterviewde vindt dat de gemeente Terneuzen zich sterk op haar burgers richt. Het team Reiniging treft bijvoorbeeld aparte regelingen voor invalide burgers of burgers die herstellen van een zwaar ongeluk door wekelijks huisvuil aan de deur op te halen. Ook komt het voor dat medewerkers van de afdeling naar aanleiding van meldingen

bemiddelen in een burenruzie. Burgers kunnen deze dienstbaarheid zeer waarderen. Dit blijkt volgens de geïnterviewde ook uit verschillende enquêtes.

Het team Infrabeheer houdt zich bezig met meldingen ten aanzien van het structureel onderhoud van de openbare ruimte, in het bijzonder ten aanzien van kolken, riolering, bestrating, stankoverlast, straatverlichting en verkeersborden. Het team Infrabeheer hanteert geen officiële richtlijn ten aanzien van de afhandeling van meldingen. Als een melding binnenkomt, wordt die door middel van werkbriefjes meegenomen in de planning. Daarbij maakt de afdeling zelf een onderscheid tussen normale en urgente meldingen. Als het gaat om een gat naast een kolk of een stukgereden stoep is het de bedoeling om de melding binnen een uur te controleren. Urgente meldingen hebben voorrang maar moeten ook passen binnen de werkzaamheden van het team.

Terugkoppeling

De afhandeling van meldingen koppelt de gemeente niet terug naar de burgers. De geïnterviewden zien daar ook niet het nut van in, omdat het werk dat ze doen direct zichtbaar is in de openbare ruimte.

Meldingen voor derden

Meldingen over milieu en overlast komen in Zeeland via een centraal telefoonnummer (0118-412323) bij de meldkamer van de Regiopolitie Zeeland terecht. De meldkamer beoordeelt bij welke overheid (provincie, gemeente, Waterschap) verantwoordelijk is voor het afhandelen van de melding en schakelt de desbetreffende overheid in. De gemeente Terneuzen heeft hiervoor een milieupiketdienst (24-uursdienst) bij de afdeling Vergunningen en Handhaving (team Handhaving) en een 24-uurs piketdienst van de afdeling Realisatie en Beheer. Ook de piketdiensten worden doorgaans via de meldkamer van de Regiopolitie Zeeland gewaarschuwd als ergens urgente problemen in de openbare ruimte moeten worden opgelost.

Meldingen over de openbare verlichting kunnen burgers online doen bij Delta Lichttechniek. Burgers kunnen een melding hierover ook telefonisch doen bij de gemeente, die de melding vervolgens doorstuurt. De gemeente heeft er geen zicht op of en hoe deze melding wordt afgehandeld.

2.3 Ontwikkeling

Om orde te scheppen in de verschillende manieren van registratie die de afdelingen en teams hanteren, is de gemeente sinds twee jaar bezig een centraal registratiesysteem te ontwikkelen, een zogenaamd *midoffice*. Dit *midoffice* bestaat uit vier pakketten: een documentair managementsysteem (DMS), een contentmanagementsysteem (CMS), een geografische informatiesysteem (GIS)

en een workflowsysteem inclusief zaken- en gegevensmagazijn. Dit systeem zou volgens de planning al geïmplementeerd moeten zijn, maar diverse technische mankementen hebben voor aanzienlijke vertraging gezorgd.

Onderdeel van het centrale registratiesysteem is een registratiesysteem voor meldingen. Sinds 2008 ontwikkelt de gemeente met een automatiseerder een registratiesysteem voor meldingen. Door veel aanloopproblemen en fouten in de oplevering- en testfasen, werkt de gemeente ten tijde van dit onderzoek nog zonder een centraal registratiesysteem voor meldingen.⁸

In het nieuwe systeem zullen een ontvangstbevestiging en terugkoppeling onderdeel worden van de procedure. De burger kan dan online met of zonder DigiD of anoniem een melding doen. De burger kan online een omschrijving van de melding geven of een melding registreren op een kaart. Telefonische en schriftelijke meldingen zullen medewerkers van het ISC invoeren in dit zelfde systeem. De bij het registratiesysteem ontwikkelde procedure is tot stand gekomen in samenspraak met de betrokken medewerkers.

Voor de ontwikkeling van het nieuwe registratiesysteem is het team Reiniging benaderd om de werkprocessen van de afdeling te beschrijven. De geïnterviewde van dat team hoopt vooral dat de communicatie zal verbeteren en dat de taakverdeling bij het ISC realistischer ingedeeld zal worden. Nu krijgt het team Reiniging bijvoorbeeld nog meldingen door die niet voor haar bestemd zijn. Dit kan mogelijk voorkomen worden met de komst van een centraal registratiesysteem.

2.4 Oordeel over organisatie

Naar aanleiding van de geconstateerde organisatie van de afhandeling van meldingen zullen wij de bevindingen hier toetsen. Aan de hand van elke aparte norm uit het normenkader geven wij aan of er voldaan, beperkt voldaan, of niet voldaan is aan de gestelde norm. In bijlage 2 staat uitgelegd wanneer welk oordeel wordt gegeven.

Tabel 4. Oordeel over organisatie

Norm	Beoordeling
De gemeente heeft een centraal meldpunt ingericht, waar alle meldingen over de openbare ruimte binnen komen.	Niet voldaan Meldingen komen op verschillende manieren bij de gemeente binnen. De meeste

⁸ December 2009

	<p>meldingen komen binnen bij het ISC. Meldingen worden niet centraal geregistreerd. De gemeente is bezig met de ontwikkeling van een centraal registratiesysteem voor meldingen.</p>
<p>De verantwoordelijkheid voor ontvangst, registratie, verspreiding, afhandeling, terugkoppeling en sturing in het proces van afhandelen van meldingen is vastgelegd, en helder voor alle betrokkenen.</p>	<p>Niet voldaan De procedures zijn niet vastgelegd en in de praktijk afhankelijk van het team dat de afhandeling doet. Bij de ontwikkeling van het centraal registratiesysteem worden de verantwoordelijkheden wel in procedures vastgelegd.</p>
<p>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).</p>	<p>Niet voldaan Er is geen meldsysteem waarin meldingen centraal worden geregistreerd. Het ISC houdt de aantallen bij van aan meldingen gerelateerde vragen. De teams die de meldingen afhandelen hebben hun eigen of geen registratie.</p>
<p>Het digitaal meldsysteem stuurt de melding naar de juiste afdeling van de gemeente, die de melding ook afhandelt.</p>	<p>Niet voldaan Meldingen worden na ontvangst niet geregistreerd, maar handmatig doorgestuurd naar de vakafdeling.</p>
<p>Binnen de gemeente is duidelijk wie toeziet op de tijdigheid en juistheid van de afhandeling van meldingen, en aan de hand van welke gegevens hij dit doet.</p>	<p>Niet voldaan Er is geen regie op de tijdigheid en de juistheid van de afhandeling van meldingen, omdat de tijdigheid en juistheid niet valt te beoordelen zonder registratie.</p>
<p>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</p>	<p>Niet voldaan De gemeente stelt geen eisen aan de terugkoppeling bij vertraging van de afhandeling van meldingen.</p>

3 DE RESULTATEN

Dit hoofdstuk beschrijft en beoordeelt de resultaten van de afhandeling van meldingen door de gemeente Terneuzen. Hiermee leggen de onderzoekers de basis voor de beantwoording van de deelvragen:

3. *Handelt de gemeente meldingen inhoudelijk af volgens de daarvoor opgestelde regels en richtlijnen?*
4. *Handelt de gemeente meldingen binnen de daarvoor geldende termijn af?*
5. *Hoe klantgericht bejegt de gemeente de burger die een melding doet?*

Om de resultaten te kunnen beoordelen hebben de onderzoekers de gemeente gevraagd naar overzichten van de bestaande registraties. De registraties van de afzonderlijke teams bleken hiervoor niet geschikt. Van het ISC hebben de onderzoekers vervolgens overzichten gekregen van de aantallen aan meldingen gerelateerde vragen die in de periode 2008 tot en met oktober 2009 zijn binnengekomen bij de gemeente. Op de beschikbare informatie hebben de onderzoekers hun bevindingen gebaseerd. Voor het beoordelen van de tijdigheid en de bejegening van melders hebben de onderzoekers tien cases geselecteerd uit meldingen die het ISC had bewaard en meldingen die per post waren binnengekomen en gearchiveerd. Op basis van deze bevindingen kunnen geen uitspraken worden gedaan over de bejegening van alle melders in Terneuzen. Wel kunnen de bevindingen uit eerdere hoofdstukken worden ingekleurd op basis van deze oordelen van melders.

3.1 Meldingen in 2008 en 2009

In het Burgerjaarverslag 2008 staat dat er in 2008 2.529 meldingen werden geregistreerd over rioleringen, wegen en trottoirs en straatmeubilair (team Infrabeheer). In 2008 waren 94 geregistreerde meldingen voor het team Groenbeheer. Het burgerjaarverslag vermeldt dat er daarnaast veel zaken rechtstreeks gemeld worden bij de voorman in de wijken, waarvan geen registratie wordt bijgehouden. Ook staat in het burgerjaarverslag dat er van het team Afvalinzameling geen gegevens zijn geregistreerd.⁹

Uit de interviews blijkt dat de gemeente voor het burgerjaarverslag een inschatting maakt van het aantal meldingen dat bij de gemeente is binnengekomen. Per jaar doen burgers ongeveer 5.000 meldingen bij de gemeente. Voor Infrabeheer geldt dat er zo'n 3.000 binnenkomen, voor

⁹ Burgerjaarverslag 2008, pp. 8 en 9

verlichting zo'n 1.200 en groen 1.177 in 2008. Voor het team Reiniging wordt het aantal meldingen niet geregistreerd. Naar schatting zijn dat er 2.500.

Bij het ISC worden vanaf september 2008 maandelijkse rapportages uitgedraaid van het aantal meldingen en daaraan gerelateerde vragen. Het aantal meldingen dat in rapportages van het ISC van september 2008 tot en met oktober 2009 worden genoemd zijn weergegeven in tabel 5.

Tabel 5. Aantal vragen over meldingen die bij het ISC zijn binnengekomen

	2008	2009
januari		197
februari		98
maart		121
april		136
mei		217
juni		236
juli		146
augustus		116
september	138	116
oktober	136	141
november	164	
december	156	
totaal	594	1524

Uit de rapportages van het ISC komen andere getallen naar voren dan in het Burgerjaarverslag staan. Dit verklaart de gemeente doordat containermutaties, ophalen grof vuil en meldingen over overlast veroorzaakt door derden (burgers, bedrijven) niet tot het proces 'meldingen openbare ruimte' worden gerekend. De aantallen meldingen openbare ruimte uit de rapportages van het ISC komen in die zin niet overeen met de door de teams opgegeven aantallen. De onderzoekers hebben zich gebaseerd op de rapportages van het ISC. Daaruit blijkt dat meeste vragen betrekking hebben op verlichting, wegen, ongedierte of riolering.

3.2 Bejegening

Als onderdeel van het onderzoek zijn tien burgers die in 2009 een melding hebben gedaan telefonisch geïnterviewd. Omdat een centrale registratie ontbreekt, zijn deze burgers zijn geselecteerd uit mails die het ISC had bewaard en uit per post registreerde meldingen. De oordelen van deze melders worden ter illustratie van het proces van de afhandeling van meldingen meegenomen in het rapport.

Van de tien melders hebben er acht een telefonische melding gedaan en twee via het internet. Van de acht telefonische melders gaven vijf aan het algemene telefoonnummer van de gemeente te hebben gebeld en daarna te zijn doorverwezen. Van de tien melders gaven acht aan dat ze hun adres,

telefoonnummer en omschrijving van de melding moesten geven. Van de andere twee melders gaf de één aan al bekend te zijn bij de gemeente en de ander had geen idee welke informatie hij had verstrekt bij het doen van de melding.

Ontvangstbevestiging in vier van de tien gevallen

Vier van de tien melders gaven aan een ontvangstbevestiging te hebben ontvangen, twee melders gaven aan dat hierop een afhandeltermijn en een contactpersoon stonden vermeld. Beide melders die via internet een melding hadden gedaan, gaven aan een ontvangstbevestiging te hebben ontvangen. Opvallend was dat hierin een afhandeltermijn van zes weken werd aangegeven. De overige melders gaven aan geen ontvangstbevestiging te hebben gehad of het niet meer te weten.

Zes van de tien meldingen binnen termijn afgehandeld

Over het afhandelen van de meldingen hebben de tien melders verschillende meningen. De termijn waarbinnen de melding is afgehandeld varieert tussen een half uur en het uitblijven van de afhandeling. Van de tien melders gaven er zes aan dat de melding tijdig (binnen vijf dagen) was afgehandeld. Een melder gaf ook aan dat de melding tijdig was afgehandeld, namelijk binnen de doorgegeven termijn van zes weken. De overige drie meldingen zijn nog niet afgehandeld. Twee melders hiervan hebben een tussenbericht via een brief gekregen. Bij één melder was op de brief aangegeven wanneer de gemeente de melding zou afhandelen en bij de ander was het onduidelijk wat er verder zou gaan gebeuren. Twee melders hebben zelf opnieuw naar de gemeente gebeld omdat hun melding nog niet was afgehandeld.

Melders tevreden over klantvriendelijkheid, maar minder over werkelijke afhandeling

De melders gaven gemiddeld een 7,3 voor de klantvriendelijkheid van de gemeente bij de afhandeling van meldingen. Een gemiddelde van 6,3 werd gegeven voor de werkelijke afhandeling van meldingen. De melders waarvan de melding nog niet is afgehandeld hebben wel een cijfer gegeven voor de afhandeling tot nu toe. Hierbij namen zij in acht dat de afhandeltermijn was overschreden.

Vier van de tien melders noemden de terugkoppeling vanuit de gemeente niet goed en zouden graag meer en duidelijker terugkoppeling ontvangen vanuit de gemeente, zoals een tussenbericht en een ontvangstbevestiging. Eén melder gaf aan dat de gemeente al twee jaar bezig was met het afhandelen van zijn melding. De gemeente heeft aangegeven de melding af te handelen in de winterperiode. Een andere melder gaf aan het gewend te zijn van de gemeente dat het krijgen van een antwoord op vragen altijd lang duurt.

3.3 Oordeel over resultaat

Naar aanleiding van de geconstateerde resultaten, behaald op de afhandeling van meldingen, zullen wij de bevindingen hier toetsen. Aan de hand van elke aparte norm uit het normenkader geven wij aan of er voldaan, beperkt voldaan, of niet voldaan is aan de gestelde norm. In bijlage 2 staat uitgelegd wanneer welk oordeel wordt gegeven.

Tabel 9. Oordeel over resultaat

Norm	Beoordeling
De afhandeling vindt binnen de geldende termijn plaats en, indien die ontbreekt, binnen een redelijke termijn, in ieder geval binnen 8 weken na ontvangst (tijdigheid).	Niet te beoordelen De gemeente hanteert geen eenduidige afhandeltermijnen en houdt daarvan geen registratie bij. Hierdoor kan deze norm niet beoordeeld worden.
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).	Voldaan De geïnterviewde melders vinden het proces duidelijk. Zij hebben contact opgenomen via het centrale nummer of via de website en werden daarna doorverwezen. Acht van de tien melders hebben hun naam, adres en de melding doorgegeven.
De tien telefonisch geïnterviewde melders geven aan dat zij hebben ervaren dat als het afhandelen meer tijd kost, zij hierover bericht hebben gekregen (klantvriendelijkheid).	Beperkt voldaan Vier geïnterviewde melders hebben een ontvangstbericht ontvangen en twee geïnterviewde melders hebben een tussenbericht ontvangen. Geïnterviewden gaven aan graag meer informatie krijgen over de status van de afhandeling.
De tien telefonisch geïnterviewde melders zijn van mening dat de gemeente de melder netjes te woord staat en klantvriendelijk benadert.	Voldaan Negen geïnterviewde melders vinden dat zij klantvriendelijk zijn benaderd door de gemeente. De geïnterviewde melders beoordelen de klantvriendelijkheid met een 7,3.

BIJLAGEN

Bijlage 1 Normenkader

Het normenkader in dit onderzoek heeft betrekking op het belangrijkste niveau, namelijk het resultaat. De vermelde normen zijn gebaseerd op landelijke wetgeving (m.n. de Algemene wet bestuursrecht), overige landelijke richtlijnen (zoals de *Correspondentiewijzer* van de Nationale Ombudsman en de *Burgerservicecode* van burger@overheid.nl) en enkele normen die in eerder onderzoek van nut bleken te zijn. In het onderzoek hebben de onderzoekers ook de geldende eisen meegenomen die de gemeente zelf stelt aan de afhandeling van meldingen. Zo bepalen de onderzoekers in hoeverre de gemeente voldoet aan de eigen eisen en aan algemene eisen die kunnen worden gesteld aan de tijdigheid en bejegening bij de afhandeling van meldingen.

Tabel 10. Normen naar niveau

Niveau	Bijbehorende vraag	Normen
Ambities (kader)	1. Welk ambities heeft de gemeente voor de publieke dienstverlening in het algemeen en voor afhandeling van meldingen in het bijzonder?	<ul style="list-style-type: none"> - De raad heeft ambities vastgesteld voor de publieke dienstverlening door de gemeente (algemeen). - De gemeente hanteert een norm voor de termijn waar binnen de gemeente deze meldingen moet afhandelen (tijdigheid). - De gemeente hanteert normen voor het percentage meldingen dat zij minimaal binnen de geldende termijn dient af te handelen (tijdigheid). - De gemeente hanteert servicenormen voor de wijze waarop zij de burger te woord dient te staan (klantvriendelijkheid).
Organisatie (opzet)	2. Hoe is de afhandeling van meldingen in de gemeentelijke organisatie ingericht?	<ul style="list-style-type: none"> - De gemeente heeft een centraal meldpunt ingericht, waar alle meldingen over de openbare ruimte binnen komen. - De verantwoordelijkheid voor ontvangst, registratie, verspreiding, afhandeling, terugkoppeling en sturing in het proces van afhandelen van meldingen is vastgelegd, en helder voor alle betrokkenen. - De gemeente maakt gebruik van een digitaal meldsysteem, dat meldingen op een centrale plaats juist en volledig registreert (gegevens melder, gegevens

		<p>melding, datum van ontvangst).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het digitaal meldsysteem stuurt de melding naar de juiste afdeling van de gemeente, die de melding ook afhandelt. - Binnen de gemeente is duidelijk wie toeziet op de tijdigheid en juistheid van de afhandeling van meldingen, en aan de hand van welke gegevens hij dit doet. - 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.
Resultaat (werking)	<p>3. Handelt de gemeente meldingen inhoudelijk af volgens de daarvoor opgestelde regels en richtlijnen?</p> <p>4. Handelt de gemeente meldingen binnen de daarvoor geldende termijn af?</p> <p>5. Hoe klantgericht bejegt de gemeente de burger die een melding doet?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De afhandeling vindt binnen de geldende termijn plaats en, indien die ontbreekt, binnen een redelijke termijn, in ieder geval binnen 8 weken na ontvangst (tijdigheid). - 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). - De tien telefonisch geïnterviewde melders geven aan dat zij hebben ervaren dat als het afhandelen meer tijd kost, zij hierover bericht hebben gekregen (klantvriendelijkheid). - De tien telefonisch geïnterviewde melders zijn van mening dat de gemeente de melder netjes te woord staat en klantvriendelijk benadert.

Bijlage 2 Uitleg van score van de normen

Op basis van voorafgestelde normen wordt een oordeel gegeven over de kwaliteit van de afhandeling van meldingen. Daarbij worden drie niveaus gehanteerd: voldaan, beperkt voldaan en niet voldaan. Per norm wordt aangegeven wanneer aan de norm wordt voldaan, beperkt voldaan of niet voldaan.

Oordeel over beleid	
Norm	Beoordeling
De raad heeft ambities vastgesteld voor de publieke dienstverlening door de gemeente (algemeen).	<p>Voldaan. De raad heeft bepaald welke ambities de gemeente heeft op het terrein van dienstverlening.</p> <p>Beperkt voldaan. De raad heeft dit indirect gedaan via het college.</p> <p>Niet voldaan. Er zijn geen beleidsdocumenten waarin de ambities voor dienstverlening zijn vastgelegd.</p>
De gemeente hanteert een norm voor de termijn waarbinnen de gemeente deze meldingen moet afhandelen (tijdigheid).	<p>Voldaan. De gemeente hanteert een eenduidige en consistente norm</p> <p>Beperkt voldaan. Er is een norm, maar deze is in beperkte mate duidelijk.</p> <p>Niet voldaan. De gemeente hanteert geen norm voor tijdigheid.</p>
De gemeente hanteert normen voor het percentage meldingen dat zij minimaal binnen de geldende termijn dient af te handelen (tijdigheid).	<p>Voldaan. De gemeente heeft een expliciete norm gesteld voor het percentage meldingen dat zij binnen de termijn wil afhandelen.</p> <p>Beperkt voldaan. De gemeente stelt geen expliciete termijn, maar impliciet wordt een norm van 100% gehanteerd.</p> <p>Niet voldaan. De gemeente hanteert geen formele termijnen, dus ook geen percentage .</p>
De gemeente hanteert servicenormen voor de wijze waarop zij de burger te woord dient te staan (klantvriendelijkheid).	<p>Voldaan. De gemeente hanteert normen voor de klantvriendelijke bejegening van melders.</p> <p>Beperkt voldaan. De gemeente hanteert servicenormen voor klantvriendelijke bejegening bij contacten met burgers, niet specifiek voor de afhandeling van meldingen.</p>

	Niet voldaan. De gemeente heeft geen servicenormen.
--	--

Oordeel over organisatie	
Norm	Beoordeling
De gemeente heeft een centraal meldpunt ingericht, waar alle meldingen over de openbare ruimte binnen komen.	<p>Voldaan. Meldingen komen op een centraal punt binnen en worden centraal geregistreerd.</p> <p>Bepikt voldaan. Meldingen komen op verschillende punten binnen en worden vervolgens wel centraal geregistreerd.</p> <p>Niet voldaan. Meldingen komen op verschillende punten binnen en worden niet centraal geregistreerd.</p>
De verantwoordelijkheid voor ontvangst, registratie, verspreiding, afhandeling, terugkoppeling en sturing in het proces van afhandelen van meldingen is vastgelegd, en helder voor alle betrokkenen.	<p>Voldaan. Het gehele proces is duidelijk omschreven in een procedure en/of bekend in de organisatie.</p> <p>Bepikt voldaan. Een deel van het proces is duidelijk omschreven en/of bekend in de organisatie.</p> <p>Niet voldaan. Er zijn geen procedures omschreven en/of bekend in de organisatie</p>
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).	<p>Voldaan. De gemeente maakt gebruik van een digitaal meldsysteem waarin juist en volledig wordt geregistreerd.</p> <p>Bepikt voldaan. Er is een meldsysteem maar dit functioneert niet optimaal voor een juiste en volledige administratie.</p> <p>Niet voldaan. Er is geen meldsysteem waarin de meldingen worden geregistreerd.</p>
Het digitaal meldsysteem stuurt de melding naar de juiste afdeling van de gemeente, die de melding ook afhandelt.	<p>Voldaan. Via het meldsysteem is geborgd dat de melding bij de behandelaar terecht komt.</p> <p>Bepikt voldaan. Er moeten meerdere handelingen worden</p>

	<p>verricht om de melding bij de behandelaar te krijgen.</p> <p>Niet voldaan. Meldingen komen via het systeem niet bij de behandelaar terecht.</p>
<p>Binnen de gemeente is duidelijk wie toeziet op de tijdigheid en juistheid van de afhandeling van meldingen, en aan de hand van welke gegevens hij dit doet.</p>	<p>Voldaan. Het is duidelijk wie de regie heeft op de tijdigheid en juistheid van de afhandeling van meldingen.</p> <p>Beperkt voldaan. De wijze van regie op de tijdigheid en juistheid van de meldingen is niet bij alle geïnterviewden duidelijk.</p> <p>Niet voldaan. Er is geen regie op de tijdigheid en de juistheid van de afhandeling van meldingen.</p>
<p>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.</p>	<p>Voldaan. Er zijn procedures voor de informatievoorziening aan de melder waarin de terugkoppeling bij vertraging is geborgd.</p> <p>Beperkt voldaan. Er zijn procedures voor de informatievoorziening naar de melder, maar daarin staan geen eisen met betrekking tot de terugkoppeling bij vertraging.</p> <p>Niet voldaan. Er zijn geen richtlijnen voor de informatievoorziening aan de burger.</p>

Oordeel over resultaat	
Norm	Beoordeling
<p>De afhandeling vindt binnen de geldende termijn plaats en, indien die ontbreekt, binnen een redelijke termijn, in ieder geval binnen 8 weken na ontvangst (tijdigheid).</p>	<p>Voldaan. De gemeente handelt de meldingen af binnen de eigen termijnen wat betreft het aantal dagen en het percentage tijdig afgehandelde meldingen (indien aanwezig).</p> <p>Beperkt voldaan. De gemeente handelt meer dan 90% van de meldingen binnen de eigen gestelde termijn af.</p> <p>Niet voldaan. De gemeente realiseert afhandeling binnen de</p>

	gestelde termijnen niet.
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).	<p>Voldaan. Acht of meer geïnterviewde melders vinden het proces duidelijk.</p> <p>Beperkt voldaan. Vijf tot zeven geïnterviewde melders vinden het proces duidelijk.</p> <p>Niet voldaan. Vier of minder geïnterviewde melders vinden het proces duidelijk.</p>
De tien telefonisch geïnterviewde melders geven aan dat zij hebben ervaren dat als het afhandelen meer tijd kost, zij hierover bericht hebben gekregen (klantvriendelijkheid).	<p>Voldaan. De geïnterviewde melders hebben bericht gekregen indien er vertraging was in de afhandeling.</p> <p>Beperkt voldaan. De helft van de geïnterviewde melders heeft een bericht gekregen van vertraging.</p> <p>Niet voldaan. Het merendeel van de geïnterviewden heeft geen bericht gekregen indien de afhandeling vertraging opliep.</p>
De tien telefonisch geïnterviewde melders zijn van mening dat de gemeente de melder netjes te woord staat en klantvriendelijk benadert.	<p>Voldaan. Acht of meer geïnterviewde melders vinden dat zij klantvriendelijk zijn benaderd door de gemeente.</p> <p>Beperkt voldaan. Vijf tot zeven geïnterviewde melders vinden dat zij klantvriendelijk zijn benaderd door de gemeente.</p> <p>Niet voldaan. Vier of minder geïnterviewde melders vinden dat zij klantvriendelijk zijn benaderd door de gemeente.</p>

Bijlage 3 Bronnen

Interviews

- De heer P. Marinissen, hoofd van de afdeling Realisatie en beheer, 1 september 2009
- Mevrouw W. Rotmans, teamleider van het Informatie en Service Centrum, 23 oktober 2009
- De heer R. Holtrust, opzichter team Infrabeheer, 23 oktober 2009
- De heer G. De Letter, opzichter team Reiniging, 23 oktober 2009

Documenten

- Burgerjaarverslag 2008
- Coalitie-akkoord raadspersiode 2006-2010
- Programmabegroting 2009
- Proces Klantafhandeling
- Vraaggericht Verder 2006
- Visiedocument realisatie frontoffice/SUWI-BVG, werkgroep frontoffice/SUWI-BVG, 2004
- Terneuzen geeft Antwoord, 2007