

|                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| <b>RG nummer</b>            |                                   |
| <b>Datum</b>                | Haren, 3 maart 2011               |
| <b>Indieners</b>            | René R. Valkema, Jan Kooi         |
| <b>Onderwerp</b>            | Verbeteren van de dienstverlening |
| <b>Agendering (verzoek)</b> | De raad van 28 maart 2011         |



Afdeling Haren

## Initiatief voorstel van de CDA fractie in Haren.

### Een vraaggerichte gemeente. Een begin.

#### Er was eens.....

Kees, een inwoner van Haren, diende netjes een aanvraag in bij de gemeente volgens de spelregels zoals die door de gemeenteraad zijn vastgesteld. Serieus als deze Kees is heeft hij zich netjes gehouden aan de afspraken. Binnen een week gaf de gemeente Haren een bevestiging dat zijn brief was ontvangen, met daarin opgenomen de standaard zin dat binnen zes weken na dagtekening een antwoord zou worden gegeven. Tot zover prima en niets aan de hand.

En toch ging het in dit geval niet goed. Na zes weken was er geen antwoord. Na zeven weken ook niet. Ook geen telefoontje dat de beantwoording op zich liet wachten. Kees maakt zich nu terecht zorgen. Want het college moet conform de eigen verordening wel een beslissing nemen op de vraag. Zonder die beslissing is er geen zekerheid en geen houvast. Maanden later en een enkele herinnering door de burger aan het adres van de gemeente heeft Kees nog steeds geen reactie.

Dat is waar het niet altijd goed gaat en waar Kees en andere inwoners zich terecht over beklagen.

#### Herkent u dat?

Dit is zomaar een voorbeeld van wat de CDA fractie vaker hoort van mensen op de markt of op straat. Wellicht dat u zich herkent in het verhaal van Kees. Met een telefoontje had veel ongenoegen kunnen worden voorkomen. Juist dat had het vraaggerichte antwoord van de gemeente jegens Kees kunnen zijn.

Gaat het dan altijd fout? Nee natuurlijk niet er zijn ook goede voorbeelden te noemen. Maar over het algemeen genomen verwachten inwoners dat de gemeente haar taken goed en correct uitvoert. Komt die verwachting uit, dan zijn de inwoners neutraal in hun kwaliteitsoordeel over de gemeente. Komt die verwachting niet uit, dan gaan inwoners klagen en zijn zij eerder ontevreden over de dienstverlening van de gemeente.

#### Rol van de gemeente

De gemeente in Nederland is het kleinste autonome overheidsorgaan met de meeste bevoegdheden. De gemeenten in Nederland gaan over bijna alles. En als het aan de Rijksoverheid ligt, dan komen daar nog veel meer taken bij.

Veel van die taken zijn medebewind. De gemeente heeft dan een verplichte wettelijke uitvoering van taken.

Veel autonomie heeft een gemeente niet. In dat geval kun je maar beter de taken zo goed mogelijk uitvoeren. De gemeente kan zich juist door een goede dienstverlening onderscheiden.

#### Visie op dienstverlening door de gemeente Haren

Een van de rollen van de inwoner en gemeente is die van klant en dienstverlener. In de rol van klant stellen inwoners steeds hogere eisen aan de gemeentelijke organisatie. De klant

eist dat de dienstverlening voldoet aan kernwaarden als: snel, toegankelijk, goed en goedkoop en zij verwacht een vriendelijke bejegening. Met dat laatste zit het aan het loket wel goed blijkens onderzoeken als 'de staat van de gemeente'. Tegelijk blijft andere vormen van dienstverlening daar nog bij achter. Het kan beter.

De gemeente wordt de 'eerste overheid' genoemd. De gemeente als portaal van de Nederlandse overheid staat het dichtst bij de burger. Daarbij heeft de gemeente de zorg dat al die producten en diensten aan inwoners en bedrijven op een goede manier worden geleverd. Snel en adequaat. Zonder van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

Een kwalitatief goede en betaalbare dienstverlening is een noodzakelijk voorwaarde om het imago van de lokale overheid te verbeteren. Een goed presterende gemeentelijke overheid maakt bovendien de weg vrij om de lokale autonomie te versterken.

Omgekeerd is falende dienstverlening funest voor het imago en de autonomie van gemeenten. Voor het CDA is het verbeteren van de dienstverlening het investeren in de relatie burger en bestuur. Ze zijn als het ware synoniem.

Het definiëren van de kwaliteit van de dienstverlening is minder vrijblijvend dan nu het geval is. Zelfnormering houdt in dat de gemeente Haren zichzelf bindt aan servicenormen en zich verbindt om de vastgestelde kwaliteit te behalen. In het verlengde van zelfnormering ligt dat gemeenten transparant maken welke servicenormen worden gehanteerd en of die normen worden gehaald (transparantie en rekenschap).

Een lokale overheid die goed presteert is bestuurskrachtig in zijn doen en dat versterkt de legitimatie op een zelfstandige gemeente.

### **Wat wil het CDA? Een concreet voorstel**

Dit onderwerp is breed. Het CDA heeft een duidelijke visie op wat inwoners van een zelfstandige gemeente mogen verwachten. Het CDA heeft een groot aantal wensen om tot een verdere verbetering van de dienstverlening van de gemeente te komen. In deze tijd is een goed presterende overheid van groot belang. Te beginnen bij de lokale overheid die het dichtst bij mensen staat.

Onderstaand geven wij puntsgewijs aan wat wij vragen van het college:

- De raad wordt elk kwartaal geïnformeerd over de afhandeling van klachten, brieven en @mails. Daarbij gaat het om aantallen, de termijn waarin de gemeente heeft gereageerd.
- Een kwaliteitshandvest met daarin servicenormen die binnen de gemeente zo breed mogelijk worden toegepast (reactietermijnen brieven en e-mails, wachttijden, termijnen klachtbehandeling etc.) vast te stellen en daarop ook afrekenbaar te zijn. Eventueel in samenspraak met de klanten/inwoners.

### **Gevolgen en risico's van het voorstel**

Financiële impact is gering. De eerste zetten zoals hier gevraagd kunnen gemakkelijk door de organisatie worden ingevuld. De bestaande ICT systemen kunnen gemakkelijk geschikt gemaakt worden of de gevraagde informatie is al beschikbaar.

Het heeft enorme gevolgen in de organisatie. Maar deze zijn positief, omdat mensen worden uitgedaagd zich als dienstverlener op te stellen en onderwerpen binnen gestelde termijnen af te handelen. Het wordt meer dynamisch, en het wordt (weer) leuk om bij te dragen een positieve relatie tussen burger en bestuur. In die zin kan dit voorstel bijdragen aan verdere organisatie ontwikkeling.

### **Tenslotte**

In een 'glazen huis' is alles wat de gemeente doet zichtbaar. Dan kun je het maar beter zo goed mogelijk doen!