



Sint Anthonis

GEMEENTE BOXMEER
reg.nr.: *94*
Ingek.: **06 DEC 2015**
Afd.: *Griffie*
Kopie:

Rekenkamercommissie Land van Cuijk
T.a.v. B. van der Linden en A. Hengeveld
Raadhuisplein 1
5831 JX Boxmeer

GEMEENTE BOXMEER
reg.nr.: *94*
Ingek.: **- 7 DEC 2015**
Afd.: *Griffie*
Kopie:



GRIFFIE/2015/94 7-12-2015
GRIFFIE 15-1-2016

VERZONDEN - 3 DEC. 2015

Uw kenmerk :
Uw brief van :
Zaaknummer : Z-12-03826
Documentnummer : UIT/026156
Contactpersoon : Wilma Dirken
Telefoonnummer : 0485 - 388 888
Bijlage(n) : Voortgangsrapportage
Onderwerp : Monitor n.a.v. onderzoek dienstverlening gemeente Sint Anthonis

Sint Anthonis, 3 december 2015

Geachte heren,

Op 9 november 2015 hebben mevrouw Sijbers en mevrouw Dirken met u gesproken over dienstverlening in de gemeente Sint Anthonis. Het gesprek vond plaats op uw verzoek. Aanleiding voor het gesprek was het rapport "Dienstverlening in de gemeente Sint Anthonis", dat u vorig jaar aan de gemeenteraad van Sint Anthonis heeft toegezonden. Het gesprek, dat in een prettige en constructieve sfeer plaatsvond, was bedoeld om te monitoren in hoeverre de verbeteringen die volgen uit het rapport en de bespreking daarvan daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Tijdens het gesprek heeft u gevraagd om een korte schriftelijke reactie te geven op de door u gestelde vragen. Bijgaand treft u deze aan, in de vorm van een voortgangsrapportage.

Wij zien uw reactie met belangstelling en vertrouwen tegemoet!

Met vriendelijke groeten,
Burgemeester en wethouders van Sint Anthonis,
de secretaris,

de burgemeester,


Drs. ing. N.M.P. van Hooy


M.L.P. Sijbers

Voortgangsrapportage RKC onderzoek 'Dienstverlening Gemeente Sint Anthonis 2014'

Algemeen

Er zijn verschillende redenen geweest voor ons college om de afgelopen periode een focus te leggen op het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening van onze organisatie. Naast de doelstellingen die in het coalitieprogramma zijn opgenomen, waren er verschillende onderzoeken (waaronder het onderzoek van de RKC) die aanleiding gaven om zaken onder de loep te nemen en verbeteringen door te voeren. Hierbij is bewust gekozen voor een pragmatische opzet van te nemen maatregelen in plaats van rapportages, boekwerken of andere documenten.

Dienstverlening draait om mensen. Het is van ons allemaal en naast de concrete verwachtingen ten aanzien van het eindproduct of dienst speelt *beleving* een grote rol. Om een kwaliteitsverbetering tot stand te brengen zijn op verschillende aandachtsgebieden veranderingen doorgevoerd die de gemeentelijke organisatie hebben getild naar een meer dienstverlenende operationele organisatie, met als doel een excellente dienstverlening naar onze inwoners. Naast technische en organisatorische maatregelen, is vooral aandacht besteed aan communicatie, het betrekken van de gemeenschap en de organisatiecultuur. De houding en het gedrag van mensen zijn immers ons visitekaartje en bepalen in grote mate de (beleving van) kwaliteit van dienstverlening. Ook procesmatig zijn zaken onder de loep genomen en aangepakt. Voordat concreet in wordt gegaan op de specifieke aanbevelingen en verbeterpunten nemen wij u graag in algemene zin mee op welke wijze er op de verschillende aandachtsgebieden successen zijn geboekt!

Technische verbeteringen

Er is een aantal technische, klantgerichte maatregelen doorgevoerd die een bijdrage leveren aan de in het coalitieprogramma genoemde excellente operationele organisatie. In bijlage 1 zijn deze afgeronde, lopende en geplande maatregelen nader omschreven.

Organisatiecultuur, houding en gedrag

In april 2015 is een drietal nieuwe teamleiders gestart, die mede zijn geselecteerd op het feit dat zij een bedrijfsmatige achtergrond hebben als voormalig ZZP'er en een moderne visie op dienstverlening hebben. Zij dragen deze visie uit binnen hun teams.

Communicatie

Nadrukkelijker dan voorheen wordt veel aandacht besteed aan communicatie bij trajecten met een grote impact op de gemeenschap, zoals de mogelijke komst van Mace, het vormgeven van het geurbeleid etc. Door actief presentaties te geven worden onze inwoners en belanghebbenden proactief geïnformeerd en raken zij meer betrokken bij de beleidsvoorbereiding en –uitvoering. Een concreet voorbeeld hiervan is een presentatie van de gemeente aan alle leden van de ondernemersvereniging SWO over de uitvoering van handhaving. Door deze presentatie is voor betrokkenen en geïnteresseerden niet alleen meer duidelijk hoe en waarom de gemeente te werk gaat zoals zij doet, maar er is ook meer wederzijds begrip ontstaan.

Betrokkenheid van de gemeenschap

De gemeenschap wordt steeds beter betrokken in de beleidsvoorbereiding en bij projecten. Het fenomeen klankbordgroep wordt inmiddels structureel geïmplementeerd bij op te stellen beleid en uitvoering van projecten. De afgelopen periode was er een klankbordgroep betrokken bij het opstellen van een nieuw handhavingsbeleid en de structuurvisie kernen. In die gevallen gaat het om een klankbordgroep waarin belangenbehartigers van relevante organisaties deelnemen. Ten aanzien van projecten zoals de vernieuwing van de Blauwstraat, de nieuwe gemeentelijke website en het woningbouwproject Op de Beek en De Sprengel in Sint Anthonis zijn werkgroepen

geïnstalleerd, veelal bestaande uit direct omwonenden of belanghebbenden, die nauw betrokken zijn en een concrete bijdrage leveren aan de uitvoering van de projecten.

In het kader van zelfsturing ondersteunt de gemeente het eigen van initiatief van partijen. Binnen de organisatie is een medewerker vrijgemaakt voor uitvoering van het programma leefbaarheid en zelfsturing.

Ook op het kleinst mogelijke schaalniveau hebben wij gewerkt aan meer betrokkenheid. Sinds november 2015 heeft de gemeente als eerste in het Land van Cuijk het Portaal Burgerzaken ingevoerd. Inwoners kunnen hierdoor aan de balies Burgerzaken op een tweede scherm direct meekijken welke informatie door onze medewerkers wordt ingevoerd of gevraagd.

Organisatorische en procesmatige verbeteringen

De interne organisatie en haar processen zijn kritisch bekeken en er zijn diverse veranderingen - al dan niet projectmatig- doorgevoerd die het mogelijk maken om de afdoening van zaken te bespoedigen. In bijlage 1 zijn deze afgeronde, lopende en geplande veranderingen omschreven.

Dienstverlening is voor ons een werkwoord. Het houdt niet op bij het invoeren van bepaalde maatregelen. Verbeteringen zijn altijd mogelijk. Er wordt dan ook continu gewerkt aan het borgen en levend houden van de ingevoerde maatregelen en de groei van onze excellente operationele organisatie. Zo voert het MT/ DT op (on)regelmatige basis een check uit op de afdoening van correspondentie en worden inwoners en andere belanghebbenden bij besluitvormingstrajecten via klankbordgroepen, informatiesessies en publicaties betrokken.

Aanbevelingen van de rekenkamercommissie

Navolgend wordt ingegaan op de stand van zaken ten aanzien van bestuurlijke en operationele aanbevelingen die door de rekenkamercommissie aan de raad zijn gedaan naar aanleiding van het in 2014 uitgevoerde onderzoek.

Bestuurlijke aanbevelingen

“Stel vast wat onder excellente dienstverlening wordt verstaan en stel kaders vast die hiervoor gelden”

Het gaat bij excellente dienstverlening om een ‘mindset’ binnen de gemeentelijke organisatie en een beleving van onze klanten. Om die reden is geen definitie vastgesteld. In de raadsvergadering van 13 april 2015 is aan de raad gepresenteerd op welke wijze wij naar een excellente dienstverlening toewerken en willen gaan en blijven toewerken. Over de gekozen aanpak en de resultaten dusver heeft de raad zijn complimenten uitgesproken.

“Maak zichtbaar hoe de gemeente tot verbetering in de dienstverlening wil komen”

Door de jaren heen zijn door het MT en DT verbeteringsmogelijkheden vastgesteld, verder uitgewerkt en is gestart met de doorvoering van deze verbeteringen. In een presentatie aan de raad op 13 april jl. is aangegeven om welke verbeteringen het gaat en wat de stand van zaken dienaangaande is. Om ook de inwoners te bereiken en de positieve impuls ten aanzien van de dienstverlening (en andere resultaten na 1 jaar college) zichtbaar te maken is ervoor gekozen om een uitgebreid artikel in het weekblad Omstreeks te plaatsen. In december a.s. wordt de stand van zaken ten aanzien van alle uitgevoerde, lopende en geplande maatregelen in een raadsinformatiebrief gepresenteerd.

“Check de voortgang”

Door de raad regelmatig actief te informeren over de stand van zaken ontstaat een goed beeld ten aanzien van de vooruitgang en succes die worden geboekt ten aanzien van de kwaliteit van dienstverlening.

“Zorg dat op gerichte wijze verantwoording wordt afgelegd over de afhandeling van correspondentie”

De voortgang wordt door de teammanagers bijgehouden en medewerkers worden door de teammanager aangesproken indien daar aanleiding voor is. Door het DT worden eens per kwartaal steekproeven uitgevoerd, waarvan de resultaten in het MT besproken worden. Indien nodig worden via de teammanagers acties uitgezet en gemonitord.

“Rapporteer over dit onderwerp in de Voorjaars- en Najaarsnota”

De opzet van de Voorjaars- en Najaarsnota is ten opzichte van eerdere edities sinds 2015 meer ‘to the point’ en gericht op financiën. Er wordt uitsluitend op hoofdlijnen gerapporteerd.

De reden voor deze gewijzigde, meer compacte opzet is gelegen in een heldere communicatie richting raad die recht doet aan het niveau waarop de raad geïnformeerd dient te worden en dientengevolge haar besluiten kan nemen. De raad is via een presentatie in april jl. over dit onderwerp geïnformeerd en er zal in december een raadsinformatiebrief volgen waarin de stand van zaken ten aanzien van dienstverlening is opgenomen.

Operationele aanbevelingen

“Optimaliseer de toepassing van Decos en Squit en maak er een kortlopend project van”

De optimalisatie van deze toepassingen is in gang gezet. Het traject om Squit met Decos te koppelen loopt momenteel als onderdeel van het project ‘Vergunningen op Orde’.

“Instrueer medewerkers over de juiste toepassing van deze systemen”

Instructies ten aanzien van een correct gebruik van Decos zijn organisatiebreed verzorgd. De uitgangspunten van zaakgericht werken komen begin 2016 opnieuw in het MT aan de orde.

“Stuur als leidinggevende op vlotte afhandeling van correspondentie”

Bij de bestuurlijke aanbevelingen is toegelicht op welke wijze de afhandeling van correspondentie gemonitord wordt.

“Doe een 0-meting en na een half jaar weer een meting”

In verband met de (een tijd lang op handen zijnde) organisatieverandering en de aanstelling van de nieuwe teammanagers is ervoor gekozen om dit uit te stellen. Wel wordt vinger aan de pols gehouden ten aanzien van afdoening binnen de gestelde termijnen, zoals hierboven beschreven.

“Verkort de B&W procedure”

Voorlopig is ervoor gekozen om de kwaliteit van besluitvorming te verkiezen boven kwantiteit. Nu recent een nieuw college is gestart en de organisatieveranderingen zijn doorgevoerd is er aanleiding om de B&W procedure opnieuw tegen het licht te houden.

“Maak werk van benchmarking”

Er zijn diverse onderzoeksmethoden om ‘kwaliteit van dienstverlening’ te meten en een benchmark uit te voeren. Deze onderzoeksmethoden zijn nader onderzocht op kwaliteit en representativiteit. De gemeente Sint Anthonis voert haar benchmark uit via waarstaatjegemeente.nl.

Verbeterpunten volgend uit reactie van het college d.d. 11 november 2014

In het onderzoeksrapport van de rekenkamercommissie is een aantal verbeterpunten opgenomen die door het college van B&W zijn opgevoerd.

“Tweemaal per jaar rapporteren over de afhandeling van correspondentie”

Eerder is aangegeven op welke wijze de afhandeling van correspondentie wordt gemonitord.

“In 2014-2015 Deel 2 Kwaliteitshandvest uitwerken”

Zoals eerder aangegeven is gekozen om tijd te steken in een pragmatisch overzicht van te nemen maatregelen, welke in april jl. tegen het licht is gehouden bij de raad (onder verwijzing naar het rapport van de rekenkamercommissie). Naar aanleiding van dit rapport was in de raadsvergadering van 29 januari 2015 een bestuursopdracht gegeven om de uitgangspunten uit het genoemde rapport verder uit te werken en met deze uitwerking aan de slag te gaan, Naar aanleiding van de presentatie in april jl. was dit onderwerp voor de raad voldoende behandeld en is er geen bestuursopdracht meer gegeven. De tijd is in effectief zichtbare verbeteringen gestoken in plaats van in analyses, rapportages of andere boekwerken. In december 2015 wordt de raad opnieuw, dit keer via een raadsinformatiebrief, geïnformeerd over de behaalde resultaten, de voortgang die is geboekt en de voortgang die nog wordt voorzien.

“In Programmabegroting 2016 prestatie-indicatoren opnemen over dienstverlening”

De prestatie-indicatoren zijn bij diverse programma's opgenomen. Zowel voor het college als voor de raad is dit jaar een eerste proeve van de bruikbaarheid van de informatie die dit oplevert.

“Herziening website”

De nieuwe website is sinds april 2015 operationeel.

Tot Slot

Deze voortgangsrapportage laat zien dat op pragmatische, voortvarende wijze is gewerkt aan concrete verbetertrajecten die geleid hebben tot een ware kwaliteitslag. Daarnaast getuigt de in de bijlage opgenomen lijst van nog lopende en geplande activiteiten van een 'drive' om verbeteringen te blijven zoeken en door te voeren. Gezamenlijk zijn wij op weg naar een excellente dienstverlening!

Bijlage 1 Overzicht afgeronde, lopende en geplande verbeteringen

In deze bijlage zijn alle afgeronde, lopende en geplande verbeteringen opgenomen.

Technische verbeteringen

- Directe toegang tot wifi voor alle bezoekers van het gemeentehuis (sinds de zomer 2015). Status: afgerond.
- Een autoreply email wordt verzonden bij ontvangst van email binnen de gemeentelijke organisatie. Status: afgerond.
- Lancering nieuwe gemeentelijke website in april 2015. Status: afgerond.
- Verdere updates en verbetering nieuwe gemeentelijke website. Status: gepland.
- Vervanging door snellere pinautomaten in de zomer van 2015. Status: afgerond.
- 24-uurs bereikbaarheid voor meldingen openbare ruimte via de app 'Verbeter de Buurt'. Status: afgerond.
- De bereikbaarheid van de bedrijfscontactfunctionaris is vergroot door een eigen emailadres (bcf@sintanthonis.nl) en een digitaal ondernemersloket op de gemeentelijke website. Status: afgerond.
- Invoering Portaal Burgerzaken in november 2015. Sint Anthonis is de eerste in het Land van Cuijk die dit (landelijke) klantgerichte systeem invoert. Status: afgerond.

Organisatiecultuur, houding en gedrag

- Werving nieuwe teammanagers. Er zijn drie nieuwe teammanagers aangenomen die onder andere geselecteerd zijn op moderne en professionele visie op dienstverlening. Status: afgerond.
- Organisatieverandering. De interne organisatie is teruggebracht tot vier afdelingen. De processen zijn zoveel mogelijk teruggebracht tot vier afdelingen, hetgeen de integraliteit (kwaliteit) en snelheid (kwantiteit) voor wat betreft afdoening van zaken ten goede komt. Status: afgerond
- Training effectieve mondelinge communicatie voor medewerkers. Deze training wordt organisatiebreed georganiseerd (start november 2015, afgerond in 1^e kwartaal 2016). Status: loopt.
- Traject 'verbetering schriftelijke communicatie' waarbij onder meer een schrijfwijzer wordt gemaakt aan de hand waarvan standaardbrieven in een moderne stijl worden gegoten. Medewerkers worden uiterlijk in het eerste kwartaal van 2016 getraind in deze schrijfstijl. Status: loopt.
- Training 'bestuurlijke sensitiviteit' voor medewerkers in eerste kwartaal 2016. Offertes zijn inmiddels ontvangen. Status: loopt.

Organisatorische en procesmatige verbeteringen

- Verruimde openingstijd van het gemeentehuis: sinds de zomer van 2015 zijn de deuren voor alle bezoekers vanaf half negen geopend. Status: afgerond.
- Continue bezetting van de receptie/ callcenter gedurende de openingstijden. Status: afgerond.
- Onderzoek naar verdere verruiming van openingstijden van het gemeentehuis, bijvoorbeeld meer/ andere avonden, dagen of afspraken aan huis. Status: gepland.
- Werken op afspraak voor alle producten voor het einde van 2015. Afspraken kunnen via de website worden gepland. Status: loopt
- Ontvangstbevestigingen worden direct verzonden na ontvangst door de afdeling DIV (i.p.v. afdeling). Invoering in december 2015/ januari 2016. Status: loopt.
- De leesbaarheid van de begroting is in de Begroting 2016 verder verbeterd en er zijn prestatie-indicatoren toegevoegd. Status: afgerond.
- Een verkorte betalingstermijn voor facturen van derden. 80% van de facturen wordt binnen drie weken betaald. Status: afgerond.

- Een betere aan- en afwezigheidsregistratie voor medewerkers, zodat zinloos doorverbinden voorkomen wordt. Gepland in het eerste kwartaal van 2016. Status: gepland.
- Project Quick Scans: alle in het plan van aanpak opgenomen termijnen zijn nagekomen. Status: afgerond
- Project Vergunningen op orde. Onderdeel van het plan van aanpak is onder andere het traject om tot verdere verkorting van doorlooptijden te komen. Daarnaast wordt de koppeling tussen Squit en Decos uitgevoerd. Invoering is gepland in het eerste kwartaal van 2016. Status: loopt.
- Vaststellen van het kruimelgevallenbeleid, hetgeen een snellere afdoening van bepaalde ruimtelijke verzoeken bewerkstelligt. Status: loopt.
- Evaluatie van gehanteerde servicetermijnen correspondentie en het doorvoeren van verbeteringen die aan de hand van deze evaluatie aan de orde zijn. Gepland in het voorjaar van 2016. Status: gepland.
-