

[DOEMEE]

DOEMEE-ONDERZOEK AFHANDELING MELDINGEN

REKENKAMERCOMMISSIE TYNAARLO



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. D.H. (Daan) Koolman
dr. S. (Sandy) Farag

Contactpersoon

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

Kenmerk

12048

Datum

12 mei 2010

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	1
BESTUURLIJKE NOTA	3
1 Onderzoeksverantwoording en conclusies en aanbevelingen	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doelstelling en vraagstelling	6
1.3 Onderzoeksuitvoering	7
1.4 Leeswijzer	7
1.5 Conclusies	8
1.6 Aanbevelingen	9
2 Reactie college van B&W	11
3 Nawoord opdrachtgever	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	23
2.2 Taakverdeling en verantwoordelijkheden	23
2.3 Verwerken van de melding via SmartCom	24
2.4 Oordeel over organisatie	26
3 De resultaten	29
3.1 Meldingen in 2008 en 2009	29
3.2 Registratie	31
3.3 Inhoudelijke afhandeling en tijdigheid	32
3.4 Grotendeels tevreden melders	33
3.5 Oordeel over resultaat	34
Bijlagen	37
Bijlage 1 Normenkader	37
Bijlage 2 Bronnen	39

BESTUURLIJKE NOTA

1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING EN CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

1.1 Aanleiding

Elke inwoner van een gemeente heeft ermee te maken: een losliggende stoeptegels, 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 vorm krijgt. Hoe sneller en klantvriendelijker de gemeente meldingen afhandelt, hoe beter de gemeente invulling geeft aan haar publieke dienstverlening.

Dit onderzoek is een DoeMee-onderzoek. Dit betekent dat rekenkamer(commis)sie'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 best practices uit andere gemeenten. Deze vergelijkende rapportage zal maart 2010 gereed zijn. Dit is de rapportage over de afhandeling van meldingen in de gemeente Tynaarlo. Hierin staan uitsluitend de resultaten voor de gemeente Tynaarlo.

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

Dit zijn:

- Bodegraven	- Rijswijk
- Den Helder	- Terneuzen
- Edam-Volendam	- Terschelling
- Hoorn	- Tynaarlo

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	- Veendam
- Reeuwijk	- Zeist

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 rekenkamer om te onderzoeken.

De rekenkamercommissie van de gemeente Tynaarlo neemt deel aan dit DoeMee-onderzoek omdat zij de raad inzicht wil bieden in de afhandeling van meldingen in de gemeente Tynaarlo 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 Tynaarlo?

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 onderzoeker 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 een leidinggevende en medewerker van TIC, de applicatiebeheerder van het registratiesysteem en de coördinator buitendienst. Daarna volgde een documentenstudie aan de hand van overzichten van de ambtelijke organisatie. Mede op basis van de documentstudie hebben de onderzoekers tien burgers die een melding hebben gedaan telefonisch geënquêteerd. Deze telefonische interviews vormen een aanvulling op het verzamelde onderzoeksmateriaal en hebben tot doel om de bevindingen verder te kleuren. Op basis van de interviews wordt geen representatief beeld verkregen van de mening van alle melders in de gemeente Tynaarlo.

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 dit hoofdstuk volgen de conclusies en aanbevelingen die de rekenkamercommissie Tynaarlo geformuleerd heeft op basis van het onderzoek. Daarna volgt de reactie van het college van B&W. De rekenkamercommissie 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 meldingen.

1.5 Conclusies

De kwaliteit van de afhandeling van meldingen in Tynaarlo is redelijk: de gemeente heeft termijnen voor het afhandelen van melding, de termijnen zijn onbekend bij de behandelaren en medewerker TIC, er vindt geen terugkoppeling richting de burger plaats, de regie op de melding is onduidelijk, ongeveer 79% van alle meldingen is in 2009 tijdig afgehandeld en de tien telefonisch geïnterviewde burgers zijn tevreden over de afhandeling van meldingen.

Er zijn nog een aantal punten waarop de gemeente Tynaarlo de afhandeling van meldingen kan verbeteren.

De gemeente werkt met een telefonisch informatie centrum (TIC), hier komen alle vragen en klachten binnen zo ook alle meldingen. In het applicatiesysteem SmartCom staan de normen die de gemeente hanteert voor het afhandelen van melding, deze normen zijn verder niet geformaliseerd. De normen zijn alleen bekend bij de applicatiebeheerder; de behandelaren en de medewerker bij het TIC zijn niet bekend met de normen. Naast de normen is er geen normpercentage vastgelegd voor het aantal tijdig af te handelen meldingen. Ook werkt de gemeente momenteel niet met servicenormen voor de wijze waarop de gemeente de klant benadert. Wel zijn er reeds servicenormen vastgelegd voor het toekomstige klant contact centrum (KCC). Verder is de regie op de meldingen onduidelijk, de gemeente werkt met een maandelijkse rapportage, de 'gewoon goed thermometer', waarin wordt gerapporteerd over de ontwikkelingen binnen de gemeente en over prestaties op de vooraf gestelde doelen van de gemeente. Of er daadwerkelijk wordt gestuurd op basis van de rapportage is niet duidelijk. Ten slotte geven de tien telefonisch geïnterviewde melders een positief beeld over de afhandeling van meldingen door de gemeente. De tien melders zijn zowel positief over de klantvriendelijkheid als de werkelijke afhandeling.

Beleid

1. Ambitie voor de dienstverlening door de gemeente is duidelijk vastgelegd.
2. Medewerkers bij het TIC en de behandelaren zijn niet bekend met de afhandeltermijnen voor meldingen.
3. De gemeente hanteert momenteel geen normpercentage voor het aantal tijdig af te handelen meldingen.
4. Momenteel zijn er geen servicenormen geformaliseerd waarin eisen worden gesteld aan de klantbenadering door de gemeente. Met het oog op de toekomst en het KCC zijn deze wel zijn wel opgesteld.

Organisatie

5. Verantwoordelijkheden in het proces zijn helder, maar niet vastgelegd.
6. Geen terugkoppeling naar de burger toe, alleen indien specifiek aangegeven door burger.
7. Onduidelijk of er consequenties volgen uit rapportages over tijdigheid afhandeling.

Resultaten

8. De meeste meldingen in zowel 2008 en 2009 zijn telefonisch gemaakt, dit in tegenstelling tot wat het burgerjaarverslag 2008 vermeldt. Hierin staat dat de meeste melding zijn gemaakt via het webformulier.
9. De gemeente handelt in de praktijk 79% van de meldingen binnen de termijnen af.
10. De tien geïnterviewde melders zijn tevreden over de bejegening door de gemeente: ze gaven een 7,9 voor de klantvriendelijkheid. Over de werkelijke afhandeling van de meldingen waren de tien geïnterviewde melders iets minder tevreden en gaven ze gemiddeld een 6,9.

1.6 Aanbevelingen

Op basis van de bovenstaande conclusies komt de rekenkamer tot de volgende aanbevelingen:

1. Formaliseer de normen voor het afhandelen van meldingen en communiceer deze richting de betrokken medewerkers (medewerker TIC, coördinatoren en behandelaren).
2. Momenteel geeft de 'gewoon goed thermometer' alleen het aantal niet tijdig afgehandelde meldingen weer, breidt deze uit met het percentage tijdig afgehandelde meldingen om een goed beeld te creëren.
3. Voer een duidelijk regie op de tijdigheid van de afhandeling van meldingen. Gebruik hiervoor de aangepast gegevens in de 'gewoon goed thermometer'.
4. Hanteer een norm voor het te realiseren percentage tijdig af te handelen meldingen binnen de termijn. In de praktijk is er namelijk altijd een deel van de meldingen dat lastiger op te lossen is, waardoor een 100% score niet haalbaar is.
5. Bekijk het proces voor de afhandeling van meldingen kritisch, ook met het oog op de overgang naar een KCC.

2 REACTIE COLLEGE VAN B&W

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlage[n]
Behandeld door Drs. ing. E.K. Melinga	Doorkiesnummer 0592 – 266 831	Vries 6 april 2010	VERZOND - 6 APR. 2010



Rekenkamercommissie Tynaarlo
O.v.v. bestuurlijke reactie op onderzoek
afhandeling meldingen

gemeente Tynaarlo

Onderwerp: Bestuurlijke reactie op doemee-onderzoek afhandeling meldingen

Geachte rekenkamercommissie,

Van de griffier hebben wij uw onderzoeksrapport ontvangen met het verzoek om een bestuurlijke reactie. Hieronder vindt u onze reactie.

De rekenkamercommissie Tynaarlo is erin geslaagd om ons inzage te geven in de kwaliteit van de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte. Wij zijn tevreden dat de door u telefonisch geïnterviewde inwoners een positief beeld hebben over de afhandeling van hun melding zowel qua klantvriendelijkheid als de werkelijke afhandeling.

Uw onderzoek levert ook een aantal aanbevelingen op die bij kunnen dragen aan het verbeteren van het proces afhandelen meldingen. Wij nemen uw aanbevelingen over en hebben de ambtelijke organisatie opdracht gegeven om deze uit te voeren.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders

Mr. J.P.J. van Muijen
secretaris

F.A. van Zuilen
burgemeester

Postadres
Postbus 5, 9480 AA Vries

Telefoonnummer
[0592] 26 66 62

Bezoekadres
Korneljeplein 1, Vries

Faxnummer
[0592] 26 66 00

Website
www.tynaarlo.nl

E-mail
info@tynaarlo.nl

Bankrekening
Bng 28.50.79.050
Bng 28.50.79.093 (belastingen en leges)

3 NAWOORD OPDRACHTGEVER

De Rekenkamercommissie Tynaarlo heeft in haar vergadering van 12 april 2010 de reactie van het college van burgemeester en wethouders besproken. Deze reactie geeft de Rekenkamercommissie Tynaarlo geen reden om daarop nog te reageren met een nawoord.

De Rekenkamercommissie Tynaarlo

Mevr. mr. M.Y. van der Veen, voorzitter.

NOTA VAN BEVINDINGEN

1 HET AMBITIENIVEAU

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

Beleidsnota's waarin publieke dienstverlening van de gemeente Tynaarlo een rol speelt, zijn:

- Programmabegroting 2009
- Visiedocument, 'Tynaarlo geeft antwoord!'
- Collegeprogramma 2006-2010

Met behulp van bovenstaande documenten brengen de onderzoekers het beleid voor publieke dienstverlening in kaart. Als eerst zullen ingaan op de ambities van de gemeente.

1.1.a. Ambitie om klantgericht te werken

In de programmabegroting 2009 geeft de gemeente in het hoofdstuk 'bedrijfsvoering' aan dat de gemeente Tynaarlo de digitale dienstverlening verder wil introduceren.² Onder programma 6 'Publiekszaken' gaat de programmabegroting 2009 verder in op de dienstverlening. Hier staat aangegeven dat er in 2009 een norm geldt waarbij de gemeente 65 % van alle diensten via het internet aan moet kunnen bieden. In 2008 is het al mogelijk gebleken om 74% van de diensten via het internet aan te bieden. In 2009 zal deze digitale dienstverlening verder worden uitgebreid zoals blijkt uit programma 6 en het hoofdstuk 'bedrijfsvoering'.³

Uit programma 6 van de programmabegroting 2009 blijkt dat de gemeente Tynaarlo een evenwicht zoekt tussen optimale dienstverlening en de daarbij behorende kosten. De gemeente Tynaarlo heeft hierbij de volgende ambitie:⁴

Door middel van klantgericht werken een zo groot mogelijke klanttevredenheid

² Programmabegroting 2009, p. 54

³ Programmabegroting 2009, p. 16 en 88

⁴ Programmabegroting 2009, p. 16 en 87

Om deze ambitie in te vullen geeft de gemeente van hoog tot laag (iedere werknemer in de gemeente) op een klantvriendelijke wijze inhoud aan proactiviteit, toegankelijkheid en betrouwbaarheid. Gedurende 2009 moet dit zichtbaar worden in zowel structuur als in het gedrag van de gemeente.⁵

Programma 6 van de programmabegroting 2009 gaat ook in op de gestelde normen (streefcijfers), waarmee de gemeente haar ambitie wil verwezenlijken: ⁶

- Waardering KTV loket Publiekszaken (incl WMO) **7,9**
- Gem.wachttijd loket **5** minuten
- Waardering KTV website **7**
- Waardering Tel. Info Centrum (TIC) **7,5**
- **62%** van de beantwoorde Telefoontjes in Telefonisch informatie centrum (TIC) in <20 sec

Doormiddel van het houden van klanttevredenheidsonderzoeken wil de gemeente de cijfers meten. Dit gebeurt ieder jaar met behulp van een enquête. Op deze manier brengt de gemeente de beoordeling van de burgers in beeld. In 2008 hebben de burgers de gemeente Tynaarlo beoordeeld met een 7,9 op het gebied van klanttevredenheid, zo blijkt uit interviews.

Het collegeprogramma 2006-2010 ondersteunt de gemeentelijke ambitie op het gebied van dienstverlening.⁷

Het collegeprogramma 2006-2010, thema 6 dienstverlening en bedrijfsvoering "gewoon goed" in programma 6 (publiekszaken), gaat in op het ontwikkelen van de digitale dienstverlening. De gemeente wil diensten verlenen op maat, digitaal en ook persoonlijk maken.⁸ Programma 10 'groen' noemt hiernaast het creëren van een servicepunt voor de buitendienst op de gemeentelijk werf. Dit is een informatiepunt dat zich met alle praktische zaken in de openbare ruimte bezighoudt. ⁹ Beide punten richten zich op het verbeteren van service naar de burger toe.

1.1.b. Mee met de landelijke ontwikkelingen

Centraal in de landelijke ontwikkelingen staat het concept Antwoord[©] dat door de centrale overheid in 2007 in het leven is geroepen. In 2015 moeten alle gemeenten een KlantContactCentrum (KCC) hebben gerealiseerd. In het KCC mag de klant op elke vraag aan de overheid een eenduidig antwoord

⁵ Programmabegroting 2009, p. 88

⁶ Programmabegroting 2009, p. 87

⁷ Collegeprogramma 2006-2010, p. 40

⁸ Collegeprogramma 2006-2010, p. 40 en 41

⁹ Collegeprogramma 2006-2010, p. 16

verwachten. Om dit te kunnen realiseren is het van belang dat alle informatie in de juiste vorm, op de juiste tijd en voor de juiste persoon beschikbaar is om zo processen en dienstverlening optimaal te ondersteunen. De visie van de gemeente, gegeven in het visiedocument 'Tynaarlo geeft antwoord', sluit hier op aan:¹⁰

Tynaarlo voldoet in 2015 aan de door de centrale overheid gestelde richtlijnen voor Antwoord©: door een goede afstemming van producten, kanalen en doelgroepen in het KlantContactCentrum en een goede verbinding met de vakafdelingen heeft Tynaarlo op (bijna) elke vraag van de klant aan de overheid een snel en eenduidig antwoord.

Het in 2003 vastgestelde operationeel ontwerp 'BuitensteBinnen' vormt momenteel de basis voor de huidige dienstverlening aan de burgers.¹¹ De gemeente maakt binnen de huidige dienstverlening gebruik van een centraal nummer voor de burger met daarachter een telefonische informatiecentrum (TIC) die een groot aantal vragen kan afvangen.¹² Zodra een burger het centrale nummer van de gemeente belt krijgt deze een medewerker van het TIC aan het woord. Bij het TIC helpen ze de burger vervolgens verder, zo ook bij het maken van een melding.

1.1.c. Normen voor het KCC

In het visiedocument 'Tynaarlo geeft antwoord' heeft de gemeente reeds een aantal uitgangspunten (normen) voor het KCC gesteld:¹³

- Internet wordt een steeds belangrijker kanaal. De website is daarom 24 uur en 7 dagen per week bereikbaar. Klanten kunnen online statusinformatie inwinnen van producten en diensten.
- De website is (naast afdelingsspecifieke applicaties) dé databank voor iedereen (burgers, raadsleden en medewerkers). Afhankelijk van je autorisatie kun je eventueel bij gegevens die (indien nodig) voor anderen zijn afgeschermd.
- Tynaarlo is op alle werkdagen via het KCC telefonisch goed bereikbaar van 8.30 uur tot 17.00 uur. Wij werken met medewerkers telefonie en gebruiken geen keuzemenu.

¹⁰ Visiedocument: 'Tynaarlo geeft antwoord!', p. 4

¹¹ Visiedocument: 'Tynaarlo geeft antwoord!', p. 3

¹² Visiedocument: 'Tynaarlo geeft antwoord!', p. 9

¹³ Visiedocument: 'Tynaarlo geeft antwoord!', p. 4

- Tynaarlo wil de klanten snel helpen. Daarom kiezen we voor een "brede intake" met een model waarin alleen een eerste lijn (KCC) en tweede lijn (medewerkers) gelden. Een derde lijn is voor onze gemeenten niet aan de orde.
- Wachttijden aan de balie zijn beperkt tot gemiddeld vijf minuten waarbij we meer op afspraak willen werken.
- In 2015 wordt 80% van het binnenkomende telefoonverkeer direct afgehandeld via het KCC en wordt 80% van de dienstverlening via internet verleend.

Met behulp van deze uitgangspunten (normen) wil de gemeente aandacht geven aan de dienstverlening richting de inwoners van de gemeente.

1.2 Beleid voor de afhandeling van meldingen

Uit de interviews blijkt dat de normen voor de afhandeling van meldingen niet bekend zijn onder alle behandelaars en de medewerkers bij het TIC. De applicatiebeheerder is wel bekend met de geldende normen voor meldingen, doordat zijn opgenomen in het registratiesysteem. Uit interviews blijkt dat de behandelaars bij het afhandelen van de meldingen geen rekening houden met afhandeltermijnen. Vanuit het applicatiesysteem 'SmartCom' is het mogelijk de door de gemeente gestelde normen vanuit het systeem op te vragen. De volgende normen zijn vastgelegd in het systeem:

- Externe melding normaal, 13 werkdagen
- Externe melding hoog, 2 werkdagen
- Externe melding containers, 5 werkdagen
- Externe melding pas milieustraat, 5 werkdagen
- Huisvuilinzameling, melding wordt automatisch gesloten

Zodra een melding over huisvuilinzameling in het systeem ingevoerd wordt, wordt deze direct doorgestuurd naar het afvalverwerkingsbedrijf SITA, waarna het systeem deze melding direct afsluit. De medewerkers bij het TIC hebben de beschikking over de indeling van de ophaal/inhaaldagen van SITA. Deze geven de medewerkers door aan de melder zodat deze weet wanneer SITA het vuil ophaalt en dus wanneer de melder het vuil aan de weg kan zetten. Het externe afvalverwerkingsbedrijf SITA krijgt alle meldingen over huisvuilinzameling vanuit de gemeente binnen en handelt deze vervolgens af. Externe melding hoog betekent een melding met een hoge prioriteit, deze moeten snel zijn afgehandeld. Externe melding normaal betekent dat het een normale melding betreft.

De gemeente hanteert geen normpercentage voor het aantal tijdig af te handelen meldingen. Wel geven geïnterviewden aan dat er maandelijks in de 'gewoon goed thermometer' overzichten staan van de resultaten behaald op het afhandelen van meldingen. De 'gewoon goed thermometer' geeft een maandelijks overzicht van de ontwikkelingen binnen de gemeente en over prestaties op de vooraf gestelde doelen van de gemeente. De applicatiebeheerder maakt maandelijks een overzicht van hoeveel meldingen niet tijdig zijn afgehandeld en de applicatiebeheerder. Vervolgens is deze lijst input voor de 'gewoon goed thermometer' die in een maandelijks overzicht alle niet tijdig afgehandelde meldingen weergeeft. Het managementteam behandelt de 'gewoon goed thermometer' eens per maand in een overleg. Daarnaast bespreekt de gemeente de gegevens ook in bilateralen (afdelingshoofd – directeur/gemeentesecretaris). De afdelingshoofden geven hieraan, indien nodig, opvolging.

1.3 Oordeel over beleid

Naar aanleiding van het geconstateerde beleid omtrent dienstverlening en specifiek de afhandeling van meldingen zullen wij de bevindingen hier toetsen aan de hand van het normenkader. Wij geven aan of er wel, deels, of niet voldaan is aan de gestelde norm waaraan we het beleid toetsen.

Norm	Beoordeling
De raad heeft ambities vastgesteld voor de publieke dienstverlening door de gemeente (algemeen).	<p>Voldaan.</p> <p>De raad wil door middel van klantgericht werken een zo groot mogelijke klanttevredenheid behalen. Hierbij zoekt de gemeente naar een evenwicht tussen optimale dienstverlening en de daarbij horende kosten.</p>
De gemeente hanteert een norm voor de termijn waarbinnen de gemeente deze meldingen moet afhandelen (tijdigheid).	<p>Niet voldaan.</p> <p>De gemeente heeft geen in beleid gestelde normen voor de termijn waarbinnen meldingen dienen te zijn afgehandeld. Er zijn wel normen gesteld in het systeem waarin de meldingen worden geregistreerd. Echter uit</p>

	interviews is gebleken dat deze normen niet bekend zijn bij de medewerkers van het TIC en de uitvoerende behandelaren.
De gemeente hanteert normen voor het percentage meldingen dat zij minimaal binnen de geldende termijn dient af te handelen (tijdigheid).	Niet voldaan. De gemeente hanteert hier geen norm voor.
De gemeente hanteert servicenormen voor de wijze waarop zij de burger te woord dient te staan (klantvriendelijkheid).	Niet voldaan. Momenteel hanteert de gemeente geen servicenormen. Maar de gemeente heeft met het oog op de toekomst wel een aantal servicenormen vastgelegd voor het KCC.

2 DE ORGANISATIE

Dit hoofdstuk beschrijft en beoordeelt de organisatie van de afhandeling van meldingen in de gemeente Tynaarlo. Hiermee leggen de onderzoekers de basis voor de beantwoording van deelvraag 2:

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

2.1 Kanalen

Melders kunnen via de volgende kanalen een melding maken bij de gemeente Tynaarlo:

- telefoon
- webformulier
- e-mail
- aan de balie (bij de gemeentewerf of bij het gemeentehuis)
- brief

De meldingen die binnenkomen via het webformulier komen via het applicatiesysteem SmartCom direct terecht bij de gemeentewerf. Alle overige meldingen komen binnen bij het Telefonisch Informatie Centrum (TIC). Hierbij stuurt de gemeente de meldingen aan de balie en de meldingen via brieven en e-mails intern door naar het TIC. In hoofdstuk 3 is weergegeven dat het merendeel van de meldingen binnenkomt via de telefoon. In tegenstelling hierop vermeldt het burgerjaarverslag 2008 dat de meeste meldingen binnen kwamen via het meldingsformulier op de website.¹⁴

2.2 Taakverdeling en verantwoordelijkheden

De medewerkers, de coördinatoren en de behandelaars op de gemeentewerf zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van de meldingen. Tevens zijn zij verantwoordelijk voor het registreren van meldingen. Dit betreft de meldingen gebaseerd op eigen waarneming en meldingen die aan de balie van de gemeentewerf binnenkomen, deze meldingen voeren ze vervolgens in SmartCom in.

De gemeentewerf is een volwaardige tweede locatie (naast het gemeentehuis) in de dienstverlening naar de burger. Het is een informatiepunt dat zich met alle praktische zaken in de openbare ruimte bezig houdt. Op diverse gebieden van

¹⁴ Burgerjaarverslag 2008, p. 2

de openbare ruimte vindt hier klantcontact plaats.¹⁵ De teams binnen de afdeling Gemeentewerken die de meeste meldingen af handelen zijn de volgende:¹⁶

- Gemeentewerf
- Groen
- Infra
- Bouwkunde

Behandelaren van bovenstaande teams handelen meldingen af en indien dit niet mogelijk blijkt zetten ze de melding door naar een extern bedrijf die de melding wel kan afhandelen.

Een voorbeeld hiervan is SITA, dit bedrijf gaat over meldingen met betrekking tot afvalverwerking. Indien de gemeente hierover een melding krijgt zet deze de melding meteen door naar SITA waar ze de meldingen vervolgens oplossen.¹⁷

De medewerkers van het TIC zijn verantwoordelijk voor het te woord staan van de melder en het registreren van de melding in het SmartCom systeem. Ook zijn deze medewerkers verantwoordelijk voor het op de hoogte houden van de melder over zijn melding indien deze hier om vraagt.

Ten slotte is de applicatiebeheerder verantwoordelijk voor het bijhouden en aanleveren van de gegevens voor de maandelijkse rapportage. De applicatiebeheerder levert de gegevens over het afhandelen van melding aan het team financiën die de gegevens in een rapportage (gewoon goed thermometer) verwerkt. Het is aan de betreffende afdelingshoofden om te sturen op de informatie uit deze thermometer.

2.3 Verwerken van de melding via SmartCom

De gemeente Tynaarlo hanteert het web-applicatiesysteem SmartCom. SmartCom is ontworpen om alle aspecten van de meldingenprocedure te ondersteunen. Het zorgt ervoor dat alle belangrijke gegevens gemakkelijk en op gestandaardiseerde wijze kunnen worden ingevoerd.¹⁸ In de handleiding van SmartCom staat het gebruik van het systeem beschreven. De gemeente gebruikt SmartCom alleen voor het verwerken van meldingen.

Zodra een meldingen binnenkomt bij het TIC, registreren de medewerkers eerst de gegevens van de melder. De postcode en het huisnummer zijn hierbij voldoende. Indien iemand van buiten de gemeente een melding maakt dienen de medewerkers alle gegevens van de melder te vragen en te registreren. Indien de melder anoniem wil blijven kunnen ze dit in het systeem aangeven. Vervolgens

¹⁵ Collegeprogramma 2006-2010, pp. 16

¹⁶ Burgerjaarverslag 2008, pp. 2

¹⁷ Burgerjaarverslag 2008, pp. 2

¹⁸ Handleiding SmartCom, 'Lachend meldingen registreren en afhandelen', pp. 4

registreren de medewerkers bij het TIC ook de manier waarop de melding is gemaakt (telefonisch, via e-mail, aan de balie, of via de post) en wie de melding heeft gemaakt (burger, politie, toerist etc.).

Na het invullen van de gegevens registreren de TIC medewerkers de melding zelf. De medewerkers beoordelen hier, op basis van kennis en ervaring, ook of het gaat om een melding met spoed of niet. In het geval het gaat om een melding met spoed, bellen de medewerkers van het TIC meteen de melding door naar de gemeentewerf. Indien de melding over een voorval gaat dat een andere datum betreft dan de dag van melding dan passen ze eerst de datum/tijd van de melding/voorval aan in het systeem.¹⁹

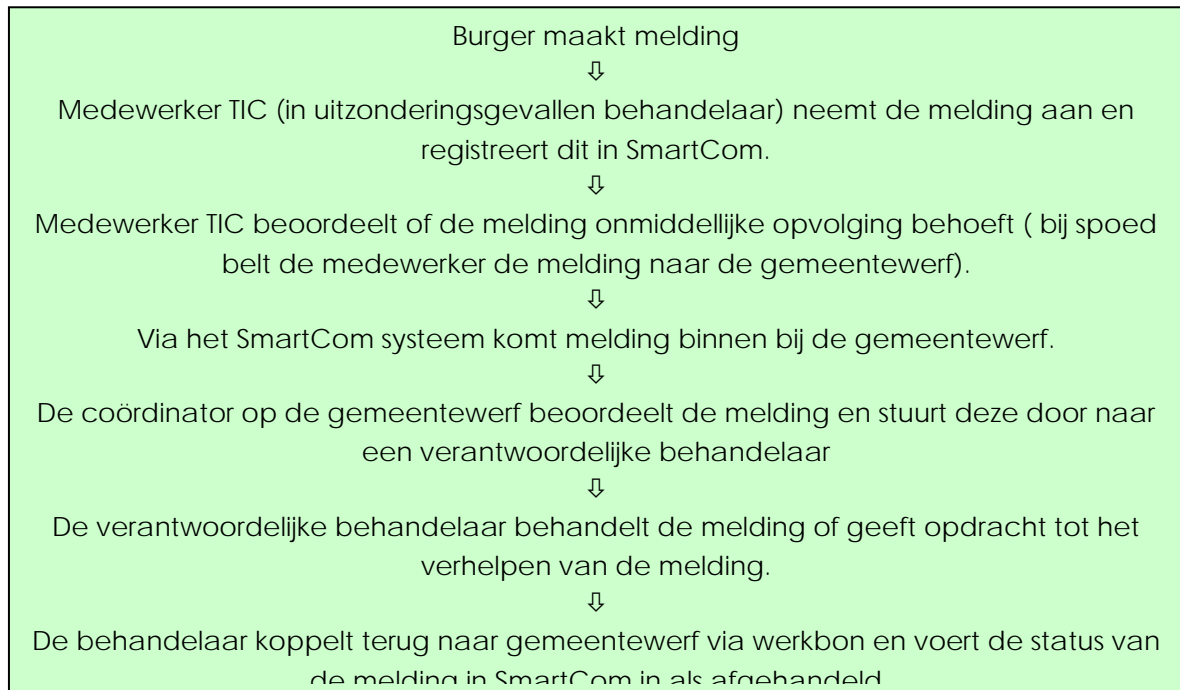
Om duidelijk te maken wat de locatie van de melding is voeren de medewerkers ook de straatnaam en het huisnummer, en eventueel woonplaats waarop de melding betrekking heeft in het systeem in.

De volgende stap is het categoriseren van de melding. De medewerkers selecteren hierbij de hoofdcategorie (voor de melding) en daarna een subcategorie. Zodra de melding gaat over de categorie 'gebouwen' kiezen de medewerkers TIC naast een subcategorie tevens een subsubcategorie.

Zodra deze gegevens in het systeem zijn geregistreerd komt de melding in een lijst met hierin alle openstaande meldingen. Op deze manier komt de melding via SmartCom terecht bij de coördinatoren Gemeente Werken (GW) op de gemeentewerf van de gemeente Tynaarlo. De coördinatoren bepalen de prioriteit van de meldingen en printen de binnengekomen meldingen uit in de vorm van een werkbbon. De coördinatoren op de gemeentewerf beslissen vervolgens of ze de melding zelf oplossen of doorsturen naar een behandelaar. Een behandelaar gaat vervolgens met de melding aan de slag. Zodra de melding is afgehandeld veranderen de behandelaars de status van de melding in SmartCom in het systeem in afgehandeld, waardoor de melding een groene kleur krijgt. Een andere mogelijkheid is het terugkoppelen van de werkbbon naar de gemeentewerf, waarna ze de werkbbon op de gemeentewerf verwerken in SmartCom. Ten slotte is er voor de behandelaar nog de mogelijkheid om zelf terug te koppelen richting de melder. Hierover heeft de gemeente niets vastgelegd en er zijn ook geen afspraken over gemaakt.

¹⁹ Het registratieproces is vanaf dit punt hetzelfde voor een behandelaar bij de gemeentewerf wie een melding zelf invoert/registreert.

Op basis van de interviews is het proces van afhandelen van een melding als



volgt te omschrijven:

2.4 Oordeel over organisatie

Naar aanleiding van de geconstateerde organisatie omtrent 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 wel, deels, of niet voldaan is aan de gestelde norm waaraan we de organisatie van de afhandeling van meldingen toetsen.

Norm	Beoordeling
De gemeente heeft een centraal meldpunt ingericht, waar alle meldingen over de openbare ruimte binnen komen.	<p>Voldaan.</p> <p>De gemeente werkt met een telefonisch informatie centrum (TIC). Hiernaast is er nog wel de mogelijkheid om een melding te maken bij de gemeentewerf. Alle meldingen registreert de gemeente in SmartCom.</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>Deels voldaan. De gemeente heeft naast de handleiding voor SmartCom geen documenten die het proces van het afhandelen van een melding en de bijhorende verantwoordelijkheden beschrijft. De verantwoordelijkheden zijn helder voor alle betrokkenen.</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>Voldaan. De gemeente gebruikt het applicatiesysteem SmartCom. Dit systeem beheert alle gegevens over de gemaakte en afgehandelde meldingen.</p>
<p>Het digitaal meldsysteem stuurt de melding naar de juiste afdeling van de gemeente, die de melding ook afhandelt.</p>	<p>Voldaan. Via SmartCom komen alle meldingen binnen bij de coördinatoren bij gemeentewerf en meldingen voor huisvuilinzameling zet het systeem meteen door naar SITA (afvalverwerkingsbedrijf). De coördinatoren bij de gemeentewerf moeten de meldingen nog wel toewijzen aan een behandelaar.</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. De applicatiebeheerder houdt de gegevens over de meldingen bij. Ook levert deze gegevens aan voor een maandelijkse rapportage. Afdelingshoofden krijgen de gegevens uit deze rapportage onder ogen en</p>

	kunnen hierop sturen.
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	Deels voldaan. Er zijn geen procedures vastgelegd over de informatievoorziening. Of terugkoppeling plaatsvindt is afhankelijk van de behandelaar.

3 DE RESULTATEN

Dit hoofdstuk beschrijft en beoordeelt het de resultaten van de afhandeling van meldingen door de gemeente Tynaarlo. Hiermee leggen de onderzoekers de basis voor de beantwoording van deelvragen 3, 4 en 5:

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

Voor de beoordeling van de resultaten heeft de gemeente aan de rekenkamercommissie een overzicht gegeven van de meldingen die in de periode 2008 en 2009 zijn binnengekomen bij de gemeente. Hierop hebben de onderzoekers hun bevindingen gebaseerd. Voor het beoordelen van de tijdigheid en de bejegening hebben de onderzoekers een aselechte steekproef getrokken van tien burgers die in 2009 een melding hebben gedaan. De burgers zijn (telefonisch) gevraagd naar hun ervaring met de afhandeling van hun melding.

3.1 Meldingen in 2008 en 2009

Wanneer we het aantal binnengekomen meldingen over 2008 en 2009 met elkaar vergelijken valt op dat er in 2009 verhoudingsgewijs ongeveer 5% minder meldingen binnen zijn gekomen.

Tabel 1: Aantal meldingen

Jaar	Aantal
2008	3853
2009*	3194
Totaal	7.047

* tot 21 november

De gemaakte meldingen zijn via diverse kanalen binnengekomen. In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van het percentage van het aantal binnengekomen meldingen via de diverse kanalen.

Tabel 2: Percentage aantal binnengekomen meldingen per kanaal

Kanaal	2008	2009
Balie	2,7%	3,1%
Brief	0,1%	0,1%
Eigen waarneming	3,3%	3,4%
Email	2,7%	2,9%
Internet	0,1%	0,1%
Klachtenformulier	0,0%	0,1%
Mondeling	1,6%	1,1%
Telefoon	87,1%	87,6%
Webformulier	2,5%	1,7%
Totaal	100%	100%

Opvallend is dat het burgerjaarverslag dat de meeste meldingen via het webformulier zijn binnengekomen terwijl uit deze gegevens blijkt dat de overgrote meerderheid van alle meldingen via de telefoon is gemaakt.

Alle binnengekomen meldingen zijn geregistreerd onder een aparte hoofdcategorie, hieronder een overzicht.

Tabel 3: Overzicht aantal meldingen per hoofdcategorie

Hoofdcategorie	Aantal meldingen 2008	Percentage t.o.v. totaal	Aantal meldingen 2009*	Percentage t.o.v. totaal
Afval en Reiniging	1304	33,8%	1008	31,6%
Gebouwen	614	15,9%	506	15,8%
Groen	558	14,5%	524	16,4%
Wegen	484	12,6%	319	10,0%
Riolering	371	9,6%	368	11,5%
Overige	238	6,2%	235	7,4%
Ongedierte	88	2,3%	77	2,4%
Straatmeubilair	78	2,0%	64	2,0%
Verkeer en Vervoer	55	1,4%	35	1,1%
Speelvoorzieningen	32	0,8%	30	0,9%
Openbare Verlichting	21	0,5%	25	0,8%
Begraafplaatsen	10	0,3%	4	0,1%
Totaal	3853	100%	3194	100%

* tot 21 november

Gezien de aantallen en bijbehorende percentages zijn er nauwelijks veranderingen opgetreden in de aard van de meldingen.

3.2 Registratie

Voor de registratie van een melding heeft de gemeente de adresgegevens nodig van de melder. Deze gegevens voeren de medewerkers van het TIC in het systeem in. Geïnterviewden geven aan dat de medewerkers een dubbele melding niet nogmaals in het systeem registreren. Wel kan het voorkomen dat door verschillende medewerkers een melding dubbel in het systeem is geregistreerd, omdat (onderling) niet bekend was dat de melding al bestond. Indien verschillende melders dezelfde melding maken in een korte periode, dan kan de gemeente besluiten om een bericht hierover op het internet te plaatsen. Dit kan het geval zijn bij een overstroming bijvoorbeeld.

De gemeente houdt alle geregistreerde meldingen bij in aantallen, afhandeltermijnen en in categorieën. Hiermee behoudt de gemeente overzicht op de meldingen.

In het systeem krijgen alle meldingen een kleur. De kleur geeft aan wat de status is van een melding. SmartCom kent de volgende kleuren voor de status van een melding:

- Zwart, melding is nieuw binnengekomen
- Geel, melding is in behandeling
- Blauw, nog één dag voordat de normtijd overschreden is

- Groen, melding is tijdig afgehandeld
- Rood, melding is niet tijdig afgehandeld

Het systeem geeft deze kleuren aan op basis van aantal dagen dat de melding in het systeem staat. Daarnaast kan een behandelaar invoeren (in SmartCom) dat een melding is afgehandeld.

3.3 Inhoudelijke afhandeling en tijdigheid

In tabel 4 staan het aantal tijdig, niet tijdig, en nog niet afgehandelde meldingen voor 2008 en 2009 vermeld (tot 21 november).

Tabel 4: Tijdigheid afhandeling meldingen

Jaar	Aantal	Tijdig	Niet tijdig	Nog niet afgehandeld	Percentage tijdig afgehandeld
2008	3853	2739	1098	16	71,09%
2009*	3194	2522	577	95	78,96%
Totaal	7047	5261	1675	111	74,66%

Wat opvalt is dat er nog 16 meldingen uit 2008 niet zijn afgehandeld. Dit zijn meldingen die gaan over complexere onderwerpen, het vergt meer tijd om deze af te handelen. Verder valt op dat de gemeente in 2009 (procentueel gezien) meer meldingen tijdig afhandelt.

Per hoofdcategorie zijn de volgende tijdigheidresultaten geboekt in 2008 en 2009.

Tabel 5: Tijdigheid per hoofdcategorie 2008 en 2009

Hoofdcategorie	Aantal meldingen 2008	Percentage tijdig afgehandeld totaal	Aantal meldingen 2009*	Percentage tijdig afgehandeld
Afval en Reiniging	1304	89,42%	1008	94,35%
Gebouwen	614	61,56%	506	84,73%
Groen	558	81,36%	524	65,61%
Wegen	484	43,18%	319	72,55%
Riolering	371	63,07%	368	53,92%
Overige	238	51,68%	235	77,45%
Ongedierte	88	73,86%	77	92,21%
Straatmeubilair	78	58,97%	64	60,94%
Verkeer en Vervoer	55	58,18%	35	84,00%
Speelvoorzieningen	32	40,63%	30	57,14%
Openbare Verlichting	21	66,67%	25	70,00%
Begraafplaatsen	10	50,00%	4	50,00%
Totaal	3853	71,09%	3194	78,96%

* tot 21 november

Opvallend is dat in bijna alle hoofdcategorieën een verbetering is gerealiseerd in het tijdig afhandelen van een melding, alleen in de categorieën groen en riolering is een daling genoteerd. In de categorieën overige en verkeer en vervoer is hierbij een aanzienlijke verbetering opgetreden. Onder de categorie overige vallen alle meldingen die niet onder te verdelen zijn in de andere categorieën. De opgetreden verbeteringen in de categorie overige is het resultaat van verbeteringen die zijn doorgevoerd bij de gemeente. Medewerkers bij het TIC verdelen de meldingen nu beter over alle categorieën.

3.4 Grotendeels tevreden melders

Als onderdeel van het onderzoek hebben we tien melders telefonisch geïnterviewd, allen hebben een melding gemaakt in 2009. Alle tien melders gaven aan de melding telefonisch te hebben gemaakt bij de gemeente.

Bekend met het telefonisch informatie centrum (TIC)

Acht van de tien melders gaven aan bekend te zijn met het telefoonnummer van het TIC. De overige twee melders gaven aan direct de behandelend ambtenaar te hebben gebeld. Eén van deze twee melders is visueel gehandicapt en gaf aan daarom een vast contactpersoon bij de gemeente te hebben wie hij direct kan bellen. De ander had het telefoonnummer van de behandelend ambtenaar gebeld omdat hij in eerste instantie geen respons kreeg bij het TIC. De behandelend ambtenaar was een oude bekende van de melder, hierdoor had deze beschikking over het directe nummer van de behandelend ambtenaar. Vier melders gaven aan dat ze bij het maken van een melding hun postcode, telefoonnummer en een omschrijving van de melding aan moesten geven. Vier melders wisten niet meer welke gegevens ze moesten opgeven en twee melders waren bekenden voor de gemeente waardoor ze geen gegevens hoefden op te geven. Voorbeeld hiervan is de melding gemaakt door een basisschool in de gemeente, het noemen van de melding en de school was hierbij voldoende.

Proces van afhandeling

Eén van de tien melders gaf expliciet aan een ontvangstbevestiging te hebben ontvangen, hierop stond vermeld dat ze de aangevraagde pas milieustraat binnen een aantal dagen diende te activeren. Van de overige negen melders zijn er drie teruggebeld en zes gaven aan geen ontvangstbevestiging te hebben ontvangen. Onder de drie melders die zijn teruggebeld vallen de visueel gehandicapte melder die altijd teruggebeld wordt en altijd ontvangstbevestiging krijgt en de persoon die bekend was met de behandelend ambtenaar. Geen van de melders gaf aan op de hoogte te zijn gesteld van de behandeltermijn van de melding. Van de tien meldingen zijn er zeven tijdig afgehandeld in de beleving van de geïnterviewden. Van de overige drie melders gaven twee aan dat de melding niet tijdig is afgehandeld, en de andere gaf aan niet te hebben gecontroleerd wanneer de melding was afgehandeld. Eén melder zei naar

aanleiding van de melding contact te hebben gehad met een behandelaar. Hierin is de melding besproken en er zou verder onderzoek komen. De melder had hierbij met de behandelaar afgesproken dat deze contact zou opnemen over het resultaat van het nadere onderzoek, de melder heeft echter al maanden niets meer vernomen.

Tevredenheid over de afhandeling

Alle tien de melders zijn gevraagd om de klantvriendelijkheid (de wijze waarop de gemeente de melding afhandelt) en de werkelijke afhandeling van de melding te beoordelen met een rapportcijfer. Resultaat hiervan is dat de melders gemiddeld een 7,9 gaven voor de klantvriendelijkheid. Over de werkelijke afhandeling van de meldingen waren de melders iets minder tevreden en gaven ze gemiddeld een 6,9.

Ten slotte gaven de melders bij de interviews nog een aantal opmerkingen. Over het algemeen waren de melders tevreden over de gemeente, waarbij tijdens de telefonische interviews tweemaal werd aangegeven dat hun meldingen bijna altijd goed zijn afgehandeld. Ontevredenheid was er echter ook. Twee melders gaven aan dat het regulier onderhoud stukken beter zou kunnen, aangezien de gemeente zo veel meldingen kan voorkomen. Ten slotte gaf een melder aan dat hij driemaal dezelfde melding moest maken voordat de gemeente de melding daadwerkelijk behandelde.

3.5 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 wel, deels, of niet voldaan is aan de gestelde norm waaraan we de organisatie van de afhandeling van meldingen toetsen.

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).	<p>Niet voldaan</p> <p>De gemeente hanteert geen normpercentage, dit suggereert dat ze 100% van alle meldingen tijdig wil afhandelen. De gemeente heeft in 2009 (tot 21 november) ongeveer 79% van alle meldingen tijdig afgehandeld.</p>
Melders zijn van mening dat zij het proces van afhandeling van meldingen duidelijk en overzichtelijk gepresenteerd krijgen door de gemeente (klantvriendelijkheid).	<p>Deels voldaan</p> <p>Melders zijn grotendeels bekend met TIC, maar bellen soms ook eigen contacten. Melders waren niet op de hoogte van de afhandeltermijn. Slechts één melder heeft expliciet een ontvangstbevestiging ontvangen.</p>
Melders geven aan dat zij hebben ervaren dat als het afhandelen meer tijd kost, zij hier over bericht hebben gekregen (klantvriendelijkheid).	<p>Niet voldaan</p> <p>De geïnterviewden hebben geen bericht gekregen wanneer de afhandeling van de melding langer duurt.</p>
Melders zijn van mening dat de gemeente de melder netjes te woord staat en klantvriendelijk benadert.	<p>Voldaan</p> <p>Gemiddeld gaven de tien telefonisch geïnterviewde melders aan tevreden te zijn over de klantvriendelijkheid van de gemeente.</p>

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 6: 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

		<p>digitaal meldsysteem, dat meldingen op een centrale plaats juist en volledig registreert (gegevens melder, gegevens 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 toe ziet 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.
<p>Resultaat (werking)</p>	<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 hier over 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 Bronnen

Interviews

J. Kregel, team coördinator centrale buitendienst, 11 november 2009

M. Vonck, griffiemedewerkster 11 november 2009

G. de Boer, applicatiebeheerster, 11 november 2009

I. Timmermans, medewerkster TIC, 11 november 2009

A. Kukupessy, Technisch coördinator front office, 11 november 2009

Documenten

Programmabegroting 2009

Visiedocument, 'Tynaarlo geeft antwoord!'

Collegeprogramma 2006-2010, (vastgesteld 27-09-2006)

Burgerjaarverslag 2008

Handleiding SmartCom

Overige

www.tynaarlo.nl