

Nulmeting Beter Contact
7-8-2015

Inleiding

Het raadsprogramma spreekt van een dienstverlening die gaat van “nee want” naar “ja mits”. Vragen en verzoeken moeten kunnen rekenen op een meewerkende en meedenkende gemeente, die zijn afspraken nakomt.

Uit diverse onderzoeken uit het verleden (Benchmarking Publiekzaken, Waar staat je gemeente en een onderzoek van de Kamer van Koophandel) kwam Steenbergen qua dienstverlening goed voor de dag. Deze resultaten kunnen veelal worden toegewezen aan de levering van onze balieproducten en aan de behandeling van onze klanten op de diverse kanalen. Resultaten uit het verleden geven echter geen garantie voor de toekomst.

Wij realiseren ons dat door wet- en regelgeving en het beschermen van het algemeen belang het niet altijd mogelijk is om iedereen van dienst te kunnen zijn. Daarnaast zijn we ons ook ervan bewust dat er weleens fouten worden gemaakt.

Om invulling te geven aan het raadsprogramma en om de dienstverlening te optimaliseren zijn we gestart met het project Beter Contact.

Doelstelling Project Beter Contact

Het in beeld brengen van de prestaties van de interne en externe dienstverlening van de gehele gemeentelijke organisatie en waar nodig deze te optimaliseren met als doel beter aan te sluiten bij de eisen en wensen van de interne en externe klanten.

Omschrijving

Het project behelst 3 blokken, te weten:

Houding en Gedrag

Een belangrijk onderdeel van de prestatie van de dienstverlening heeft te maken met houding en gedrag van de medewerkers. Hieraan wordt dan ook ruim aandacht geschonken. Hierin ligt ook een belangrijke bijdrage aan het contact met onze klanten. Per slot van rekening willen we tevreden klanten ook al is de boodschap niet leuk.

Plan Do Check Act

Het is belangrijk om inzicht te krijgen in de huidige prestaties en in de gewenste prestaties. Gedurende de looptijd van het project (collegeperiode) zullen er diverse metingen plaats vinden. Op basis van de resultaten wordt bezien of er verbeteringen/veranderingen nodig zijn. Nadat de verbeteringen en aanpassingen zijn geïmplementeerd kunnen er vervolgens weer metingen plaats vinden zodat er sprake is van een proces met een continue monitoring.

Processen

Het is van belang dat er van diverse producten procesbeschrijvingen komen en dat deze door onze LEAN - experts LEAN worden gemaakt. Daarbij zullen wij zoveel als mogelijk is rekening houden met uw wens tot minder regelgeving.

Start

Eind 2014 heeft de Kick-off van het project plaatsgevonden. Er zijn 4 integrale werkgroepen geformeerd. Te weten de werkgroep “kwaliteitshandvest, de werkgroep “vergunningen”, de werkgroep “meldingen” en de werkgroep “bezwaren”. Met de voorzitters van de werkgroepen wordt te samen met het MT het onderwerp Houding en Gedrag aangepakt. Iedere werkgroep heeft in het eerste kwartaal een plan van aanpak gemaakt en laten vaststellen (zie bijlagen) en heeft vervolgens in het tweede kwartaal de mogelijkheden onderzocht naar het invoeren van quick wins.

Metingen

Om het e.e.a in beeld te brengen moeten we gaan meten. Het is onmogelijk om gelijk alles in beeld te kunnen brengen want er zijn ook normen gesteld die niet of nauwelijks te meten zijn (u beantwoordt de telefoon met “.....”)

Voor deze nulmeting is daarom op voorhand gekozen voor vastgestelde normen die op redelijk eenvoudige wijze zijn te meten:

- De telefoon dient binnen 20 seconden te worden opgenomen;
- Ingekomen brieven dienen binnen veertien dagen beantwoord te worden tenzij er afwijkende termijnen gelden in verband met wettelijke richtlijnen of procedures. Ook indien nader onderzoek nodig is dan wel er een belangenafweging gemaakt moet worden mag van deze termijn worden afgeweken;
- Meldingen openbare ruimte dienen binnen 5 dagen opgelost te zijn;
- De maximale wachttijd aan de balie bedraagt 10 minuten;
- Een enkelvoudige aanvraag omgevingsvergunning onderdeel bouw wordt binnen 28 dagen verleend;
- Voor 95% van de ontvankelijke bezwaarschriften tegen de vastgestelde waarde in het kader van de wet WOZ voor woningen, courante niet - woningen en agrarische objecten waarvoor een aanslag is verstuurd met het eerste kohier, moet de (concept)uitspraak verzonden zijn voor of op 1 juli. (In 2015 zijn nieuwe softwarepakketten voor zowel de WOZ als de gemeentelijke belastingen in gebruik genomen. Dit heeft vertraging opgeleverd met het versturen van de aanslagen. Derhalve is er enkel een overzicht beschikbaar over 2014 en niet over 2015).

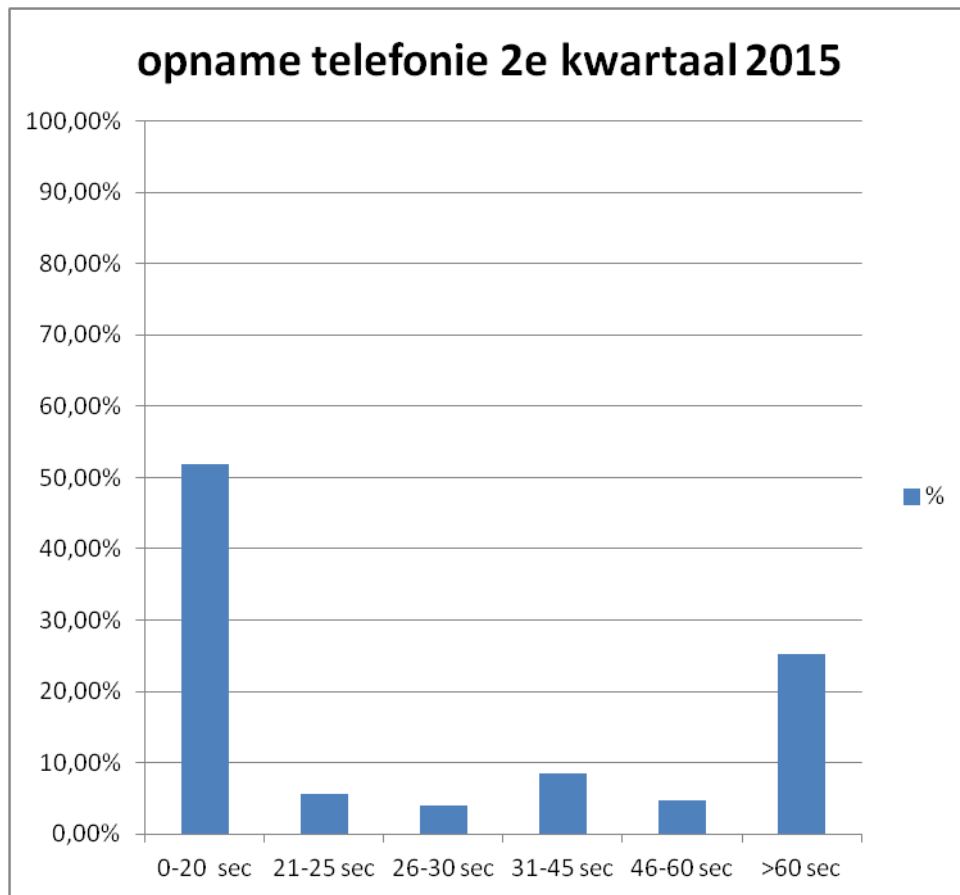
Telefonie

In het kwaliteitshandvest beloven wij onze klanten dat de telefoon binnen 20 seconden wordt opgenomen. Uit de meting van ons telefoonnummer bij ons Telefonisch Informatiepunt blijkt dat de norm op bijna 52% van de gevallen gehaald wordt. Waarom valt deze score niet hoger uit?

Dit heeft onder meer te maken met andere normen. In het kwaliteitshandvest is eveneens opgenomen dat onze klanten “warm” worden doorverbonden hetgeen meer tijd kost van de medewerkers. Daarnaast hebben we aan een normstelling te voldoen in het kader van onze dienstverlening waarbij 80% van de vragen aan de voorkant moet worden afgehandeld. Uit de eerste kwartaalmeting van de Benchmarking Publiekszaken blijkt dat deze norm wordt gehaald.

Om een hogere score te behalen op de 20 “secondenregel” wordt bezien welke verbeteringen er toegepast kunnen worden. Zo wordt er o.a. met onze

leverancier gesproken over technische verbeteringen. Dit zal ook een effect moeten hebben op de hoge score van telefoontjes met een langere wachttijd dan 1 minuut.



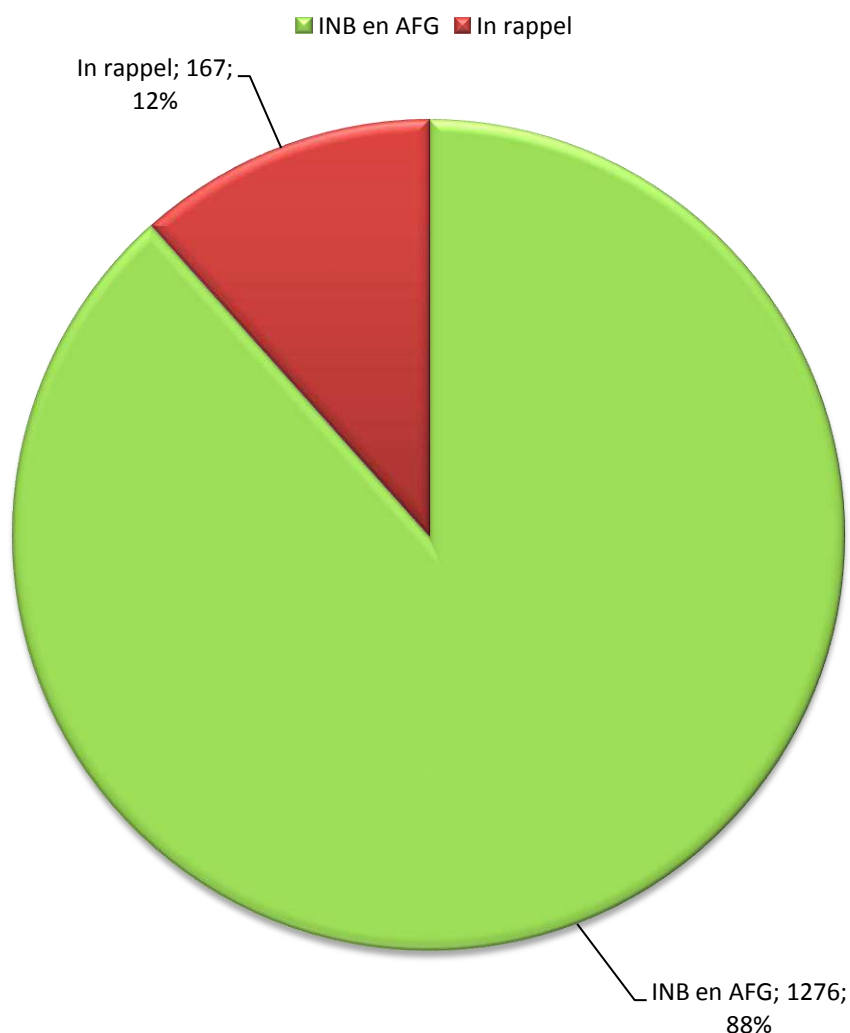
Correspondentie

Brieven worden binnen 2 weken beantwoord, tenzij er afwijkende termijnen gelden i.v.m. (wettelijke) richtlijnen of procedures aldus het gemeentelijk kwaliteitshandvest. In de meting is rekening gehouden met:

- ingekomen post en e-mail uitgezonderd:
stukken met als onderwerp Leerlingenvervoer, Subsidie, Uitnodigingen, Betalingsregelingen en Case gerelateerde stukken, zijnde omgevingsvergunningen, WOZ-bezwaren, verzoeken om kwijtschelding, bezwaar en beroep
Verder blijft buiten beschouwing de bestuurlijke procedure.

Aan deze stukken hangen langere afhandelingstermijnen vast en vallen buiten de normstelling.

Totale organisatie Rappel, INBehandeling en AFGehandeld 2e kwartaal 2015



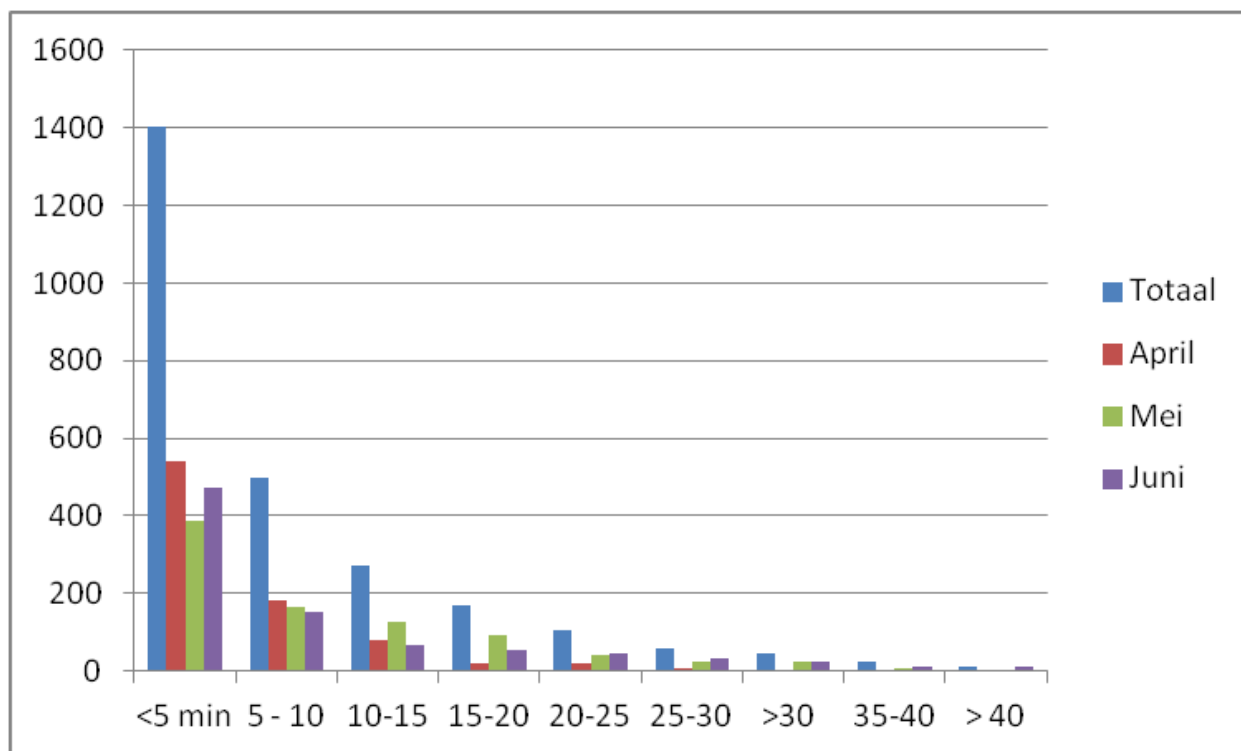
Betekenis cijfers en grafiek rappel, INBehandeling en AFGehandeld 2^e kwartaal 2015

In de grafiek rappel, INBehandeling en AFGehandeld 2^e kwartaal 2015 is rekening gehouden met de wijziging van de afhandelingstermijn door de behandelaar. Deze grafiek geeft in het groene vlak weer de stukken afgehandeld binnen de afhandelingstermijn van 14 dagen EN de stukken met een gewijzigde afhandelingstermijn die ook daadwerkelijk zijn afgehandeld.

Als één van de oorzaken dat er relatief veel stukken niet tijdig zijn afgehandeld geldt dat het niet bij elke behandelaar bekend is dat hij of zij zelf de stukken in Corsa moet afhandelen. Het MT zal hier bij hun medewerkers specifiek aandacht voor vragen en op toezien.

Balie

De wachttijd bedraagt gemiddeld niet langer dan 10 minuten aldus het kwaliteitshandvest. Onderstaand treft u een overzicht aan van het 2^e kwartaal van 2015 van de wachttijden van de bezoekers aan de balie.



Aan de normstelling wordt voor bijna 75% voldaan. De sluiting van het gemeentehuis op de dinsdagmorgen heeft er voor gezorgd dat het drukker is geworden op de woensdagmorgen.. Ook op donderdagavonden komen pieken voor. Ter verbetering wordt gekeken naar een andere inroostering van het personeel en wordt er gekeken naar technische oplossingen. Tevens wordt voorgesteld om het werken op afspraak meer te promoten.

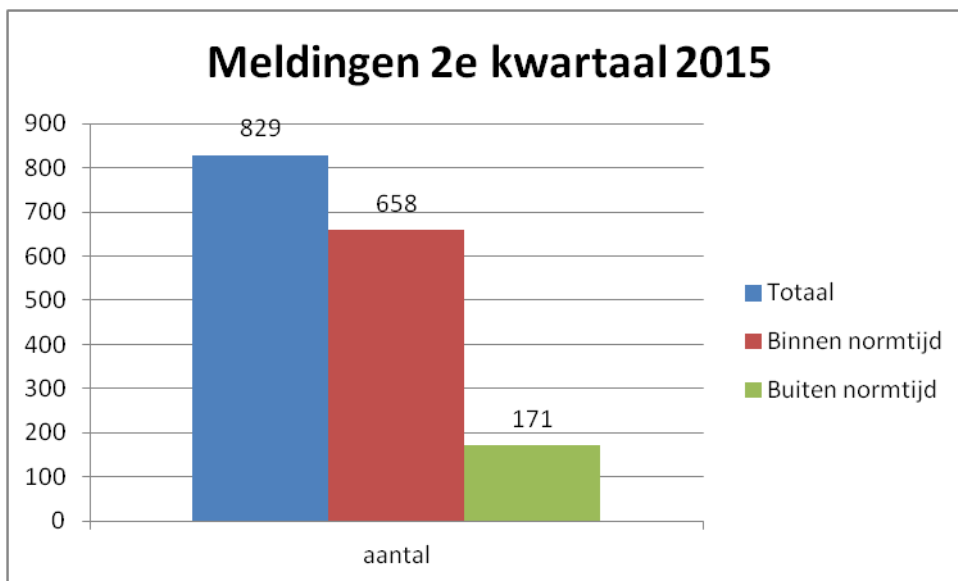
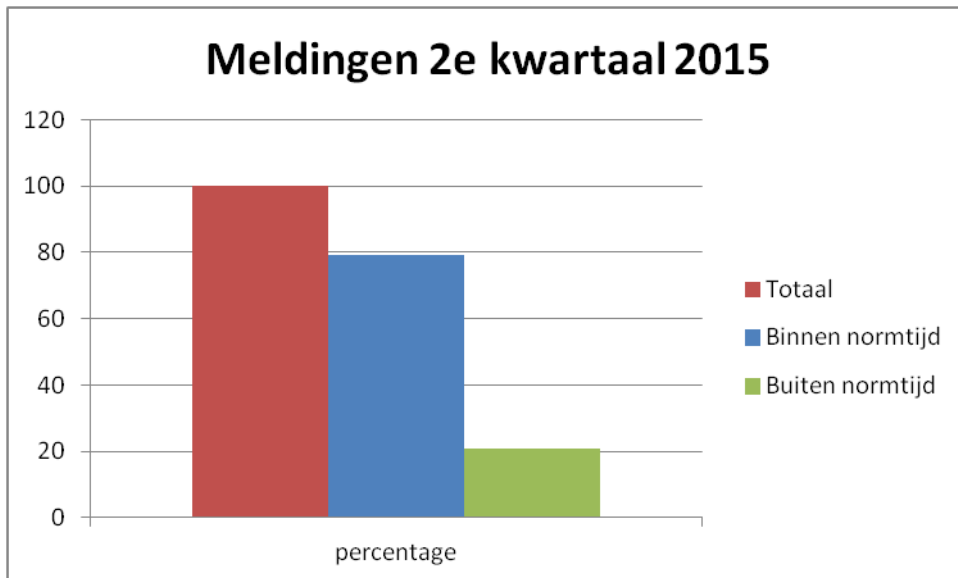
Meldingen Openbare Ruimte

In het kwaliteitshandvest is over klachten&meldingen openbare ruimte het volgende opgenomen:

Klachten&meldingen openbare ruimte kunt u 24 uur per dag doorgeven via de website of via het Telefonisch Informatiepunt. Binnen 5 werkdagen wordt actie ondernomen. In uitzonderingsgevallen zal het herstel iets meer tijd kosten. Hierover wordt u binnen 5 werkdagen geïnformeerd.

Onderstaand het overzicht van het aantal meldingen in het tweede kwartaal van 2015. Volgens het meldingssysteem blijkt dat bijna 80% van de meldingen binnen de normtijd van het kwaliteitshandvest (5 dagen) zijn afgehandeld.

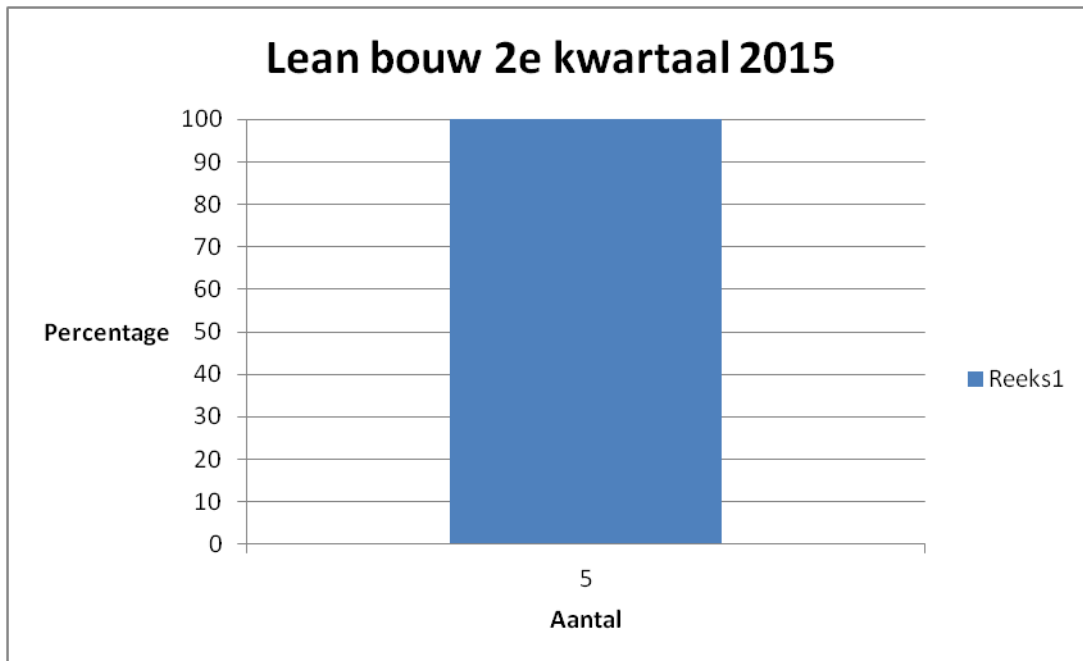
Niet alle meldingen kunnen binnen de normtijd worden afgehandeld. Indien dit het geval is zal er met de melder/klager contact moeten worden opgenomen waarbij zal worden aangegeven wanneer de melding dan wel klacht opgelost dan wel verholpen zal zijn.



Enkelvoudige aanvragen (LEAN) omgevingsvergunning onderdeel bouw

In 2013 is er een traject doorlopen waarbij het proces van de enkelvoudige aanvraag omgevingsvergunning onderdeel bouw LEAN is gemaakt. Tijdens het proces is komen vast te staan dat wij durven te garanderen dat dit soort aanvragen om vergunning binnen 28 dagen kunnen worden verleend (wettelijke termijn is 8 weken). Hierbij moet dan wel voldaan worden aan de indieningvereisten (in 1 keer), het bestemmingsplan, welstand, bouwbesluit en de bouwverordening. Alleen dan kan de streefdatum van 28 dagen gehaald

worden. Indien 1 van de onderdelen niet voldoet, valt de aanvraag buiten het LEAN traject en volgt de normale doorlooptijd, waarbij we nog steeds streven naar een zo spoedig mogelijke verlening en altijd binnen de wettelijke termijn.



Net zoals het eerste kwartaal 2015 zijn alle aanvragen voor het onderdeel enkelvoudige bouw binnen de gestelde norm afgehandeld. Gemiddeld worden er per kwartaal tussen de 30 en 50 aanvragen voor een omgevingsvergunning ontvangen. Vaak maakt het onderdeel bouw een onderdeel van deze aanvragen uit. Er is dan sprake van een meervoudige aanvraag om een omgevingsvergunning (bijvoorbeeld bouw, kap, milieu en een ontheffing van het bestemmingsplan in één aanvraag). Deze aanvragen worden binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

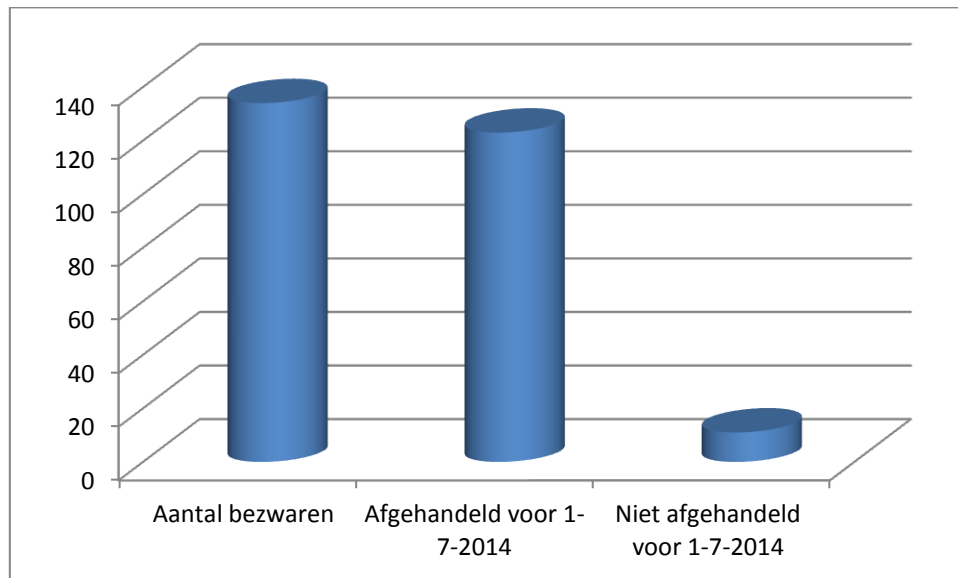
Bezwaren WOZ

In het kader van het LEAN proces is gekozen voor de doelstelling:

Voor 95% van de ontvankelijke bezwaarschriften tegen de vastgestelde waarde in het kader van de wet WOZ voor woningen, courante niet-woningen en agrarische objecten waarvoor een aanslag is verstuurd met het eerste kohier (28-2), moet de (concept)uitspraak verzonden zijn voor of op 1 juli (totaal binnen 4 maanden).

Voor 2015 is door de ingebruikname van nieuwe softwarepakketten (WOZ/gemeentelijke belastingen) vertraging opgetreden in de uiteindelijke verzending van de aanslagen (eind maart en eind april 2015). Hierdoor is het niet zinvol om hier een meting voor 2015 op los te laten. Over 2014 is de meting wel representatief.

Er zijn in 2014 totaal 134 bezwaren binnen gekomen op het eerste kohier. Hiervan waren er 123 bezwaren afgehandeld op 01-07-2014. Hierdoor is de doelstelling net niet gehaald (92% in plaats van 95%). Volgens de wet dienen de bezwaren overigens voor 1 januari van het volgend jaar te zijn afgehandeld. Hier wordt aan voldaan.



Quick wins

Iedere werkgroep heeft zich in het tweede kwartaal bezig gehouden met het mogelijk invoeren van quick wins. De resultaten zijn verschillend.

Werkgroep bezwaren

Deze werkgroep heeft de eerste quick wins doorgevoerd. Zo is de ontvangstbevestiging en de uitnodiging voor de hoorzitting van meer informatie voorzien waardoor de betrokkenen van tevoren meer op de hoogte zijn van de te volgen procedure

Werkgroep kwaliteitshandvest

Deze werkgroep is van mening dat allereerst de interne servicenormen op orde moeten zijn en dat alle medewerkers zich hier aan houden, voordat de externe servicenormen succes kunnen hebben. Daarom zijn er al twee verbeterpunten binnen het kwaliteitshandvest vastgesteld te weten:

1. Hoewel het vanaf de start van de verbetering van de dienstverlening in 2009 verplicht was om je outlook agenda te delen met het onderdeel TIP/Centrale Balie van de afdeling Publiekszaken zijn door wisselingen in personeel (nieuw of inhuur) en het komen en gaan van trainees en stagiaires behoorlijke tekortkomingen geconstateerd. Vandaar dat er nogmaals binnen de organisatie aandacht is gevraagd voor dit onderdeel. Na de zomervakantie zal er een meting plaatsvinden of alle medewerkers hieraan gevolg hebben gegeven.
2. Het tweede onderdeel betreft het gebruik van de afwezigheidsassistent.

Alle medewerkers maken gebruik van de afwezigheidsassistent in Outlook bij afwezigheid van minimaal 1 week of langer. Ook bij een kortere afwezigheid kan de medewerker gebruik maken van zijn/haar afwezigheidsassistent. Geconstateerd is dat er in de organisatie een willekeur van teksten werd gebruikt die in sommige gevallen ook te wensen overliet.

Derhalve is er gekozen voor een verplichte uniforme tekst. Op basis van deze tekst moet het voor iedere klant duidelijk zijn waar hij/zij terecht kan bij de afwezigheid van de betrokken persoon.

Gedurende de zomervakantie wordt er een continue meting uitgevoerd om te bezien of de medewerkers zich hieraan houden.

Werkgroep meldingen

Deze werkgroep heeft in het kader van beter contact geconstateerd dat in het huidige processen van de diverse meldingen er na binnenkomst van de melding er contact moet worden opgenomen met de klager/melder en wellicht ook als deze is afgehandeld.. Omdat dit per klacht/melding kan afwijken wordt dit per proces bekeken.

Tevens is geconstateerd dat sommige afhandeltermijnen als norm onmogelijk gehaald kunnen worden. Vaak omdat we te maken hebben met externe partijen met eigen processen en een eigen bedrijfsvoering. Ingezien wordt dat de normstelling op sommige onderdelen (o.a. verlichting) moet worden aangepast. De door de werkgroep voorgestelde verbetering van een button op de website zal niet kunnen worden gerealiseerd omdat dit afbreuk doet aan de gehele opbouw en structuur van de website.

Het onderzoek naar de invoering van de buiten beter app is nog lopend. Er wordt onder meer gekeken naar de ervaringen bij onze buurgemeente Bergen op Zoom.

Houding en Gedrag

Binnen de organisatie heeft er een inventarisatie plaatsgevonden inzake houding en gedrag. Uit deze inventarisatie is door het MT en college een selectie gemaakt van 5 aspecten waar de komende periode volop aandacht moet worden geschonken.



1. Meer persoonlijk contact
2. Fouten durven toegeven
3. Goed bereikbaar voor collega's en klanten

4. Niet zomaar iets 'over de schutting' gooien
5. Afspraak = afspraak

Tijdens een personeelsbijeenkomst van 13 juli hebben alle medewerkers drie complimentkaarten gekregen. Het is de bedoeling dat deze kaarten worden uitgedeeld aan collega's die ((één van) bovenstaande vijf punten in acht nemen.

BIJLAGEN

BETER CONTACT - WERKGROEP BEZWAAR

Plan van aanpak

Doelstelling

De werkgroep bezwaar stelt zich tot doel om het proces rondom bezwaarschriften onder de loep te nemen om te bezien of er mogelijkheden zijn het contact met de burgers te verbeteren. Hierbij zal ook naar het proces voorafgaande aan het bezwaarschrift worden gekeken. Bij het verbeteren van het contact wordt met name gekeken naar het halen van wettelijke termijnen, vormen van mediation, de kwaliteit van de besluiten en houding en gedrag.

Stand van zaken

Een eerste stap om naar dit doel toe te werken is een inventarisatie van de huidige stand van zaken. De planning is dat de inventarisatie van onderstaande vragen in het tweede kwartaal van 2015 afgerond zal zijn. De inventarisatie houdt de volgende punten in:

Metingen

1. Hoeveel bezwaarschriften worden er momenteel jaarlijks ontvangen?
Dit richt zich met name op de bezwaarschriften in het kader van de WOZ en de bezwaarschriften die worden voorgelegd aan de commissie. De bezwaarschriften in het kader van de personele aangelegenheden en de ISD vallen buiten deze werkgroep.
2. Hoeveel bezwaarschriften worden er gegrond verklaard?
3. Worden de wettelijke termijnen behaald voor de afhandeling van de bezwaarschriften?

Processen

4. Om welke redenen worden bezwaarschriften gegrond verklaard en welke conclusies kunnen daaruit worden getrokken?
5. Hoe is de kwaliteit van de besluiten?
Hier wordt gekeken naar de adviezen van de bezwaarschriftencommissie, het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie en de Legal quick scan die is uitgevoerd door Vijverberg Juristen.
6. Zijn er verbeteringen mogelijk ten aanzien van het proces omtrent bezwaarschriften? Kan de procesbeschrijving LEAN gemaakt worden?

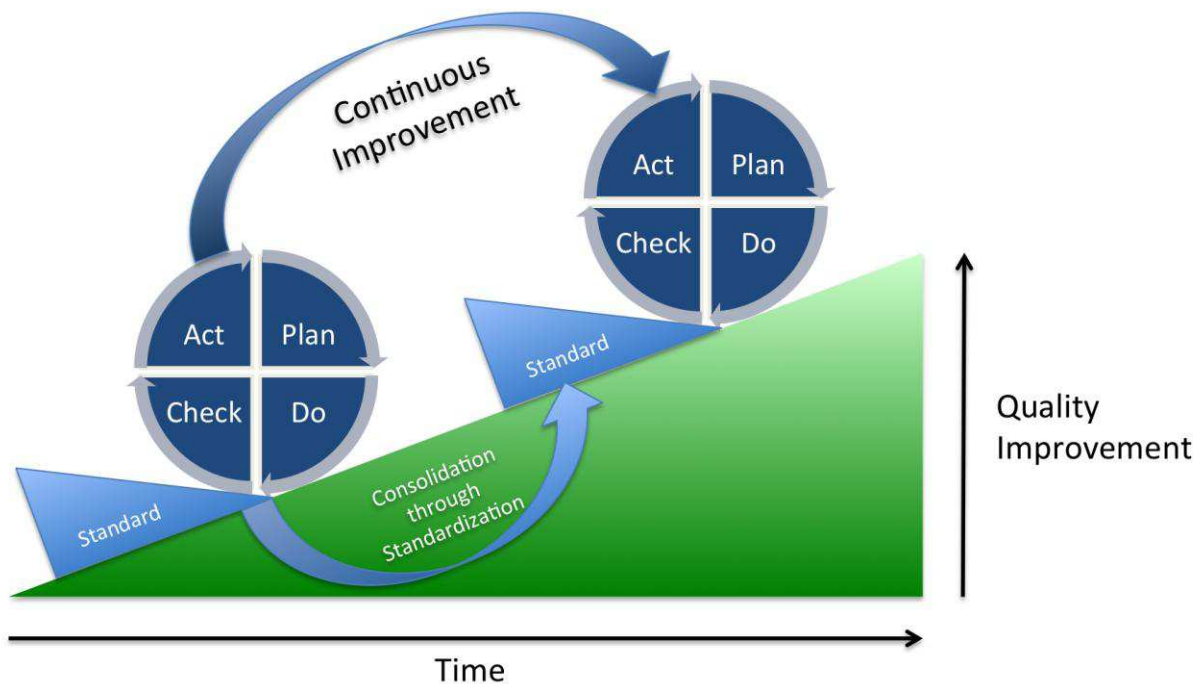
Houding en gedrag

7. Wat is de stand van zaken met betrekking tot (pre)mediation?

8. Welke verbeterpunten kunnen er worden herkend met betrekking tot houding en gedrag, in zowel de bezwaarschriftenprocedure als in het besluitvormingsproces daaraan voorafgaand?

Bovenstaande vragen zullen als uitgangspunt worden genomen in de beschrijving van de stand van zaken. Hieruit zullen ook al verbeterpunten voortvloeien. De inventarisatie wordt dan ook het uitgangspunt en is te zien als het "Plan". Deze verbeterpunten zullen worden ingebracht in de cyclus Plan – Do – Check – Act. Dit is een structurele, cyclische aanpak in continu verbetertrajecten. Niet alle verbeterpunten zullen gelijktijdig in de cyclus worden ingebracht. In de planning wordt aangegeven waar de zwaartepunten komen te liggen.

- Plan: Kijk naar huidige werkzaamheden en maak een plan voor de verbetering van deze werkzaamheden. Stel voor deze verbetering doelstellingen vast.
- Do: Voer de geplande verbetering.
- Check: Meet het resultaat van de verbetering en vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en toets deze aan de vastgestelde doelstellingen.
- Act: Bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten bij check.



Werkwijze: metingen

Punten 1 t/m 3 worden in kaart gebracht aan de hand van diverse geautomatiseerde systemen en aan de hand van bestudering van adviezen van de bezwaarschriftencommissie. Deze gegevens geven inzicht in de aantallen bezwaarschriften, de wijze waarop deze worden afgedaan en de termijnen waarbinnen deze worden afgedaan. Dit vormt het uitgangspunt voor de werkgroep bezwaar. Deze metingen zullen vervolgens jaarlijks met elkaar worden vergeleken.

Werkwijze: processen

Punten 4 t/m 6 betreffen het proces rondom bezwaarschriften en de kwaliteit van besluiten. Het toetsen van de kwaliteit van besluiten beslaat de gehele gemeente. Hiervoor is een

uitgebreid onderzoek nodig naar de kwaliteit van besluiten van alle vakgebieden binnen de gemeente. Een gemeentebreed onderzoek naar de kwaliteit van besluiten is een project dat juridische zaken voor 2015 in de planning heeft staan. Naar alle waarschijnlijkheid zal dit in het najaar van 2015 gestart worden. Met betrekking tot dit punt zal er ook afstemming plaatsvinden met de werkgroep vergunningen. Het proces rondom bezwaarschriften is beschreven in een procesbeschrijving. Per 1 januari 2014 is er reeds een verbeterslag gemaakt in het proces rondom bezwaarschriften. Deze verbeterslag zal worden beschreven in de inventarisatie. Vervolgens zal worden onderzocht of dit proces LEAN gemaakt kan worden.

Werkwijze: houding en gedrag

Punten 7 en 8 worden geïnventariseerd aan de hand van gesprekken met medewerkers die bezwaarschriften behandelen om te bezien wat er op deze punten goed gaat en wat verbeterpunten zijn. Ook zal een bezoek worden ingepland bij twee andere gemeenten. Houding en gedrag heeft met name betrekking op extern contact, zowel ambtelijk als bestuurlijk. In het kader van houding en gedrag kan er een onderscheid gemaakt worden tussen interne verhoudingen en externe contacten.

Bij externe contacten kan gedacht worden aan onderwerpen als: begrijpelijke besluiten, communicatie bij afwijzende beschikkingen, verzoeken van bezwaarden om bestuurlijk overleg hangende het bezwaar etc. Ook omtrent het bezwaarproces kunnen er verbeterlagen plaatsvinden, zoals meer helderheid inzake termijnen en het tijdig nemen van beslissingen op bezwaar.

Bij de interne verhoudingen kan gedacht worden aan onderwerpen als: welke vakafdeling een bezwaar afwerkt wanneer meerdere vakafdelingen betrokken zijn bij de besluitvorming, het verkrijgen van tijdig advies van een vakafdeling, omgang met tijdelijke afwezigheid van de behandelende medewerker, het tijdig en volledig aanleveren van stukken door de vakafdeling aan (het secretariaat van) de commissie, etc.

Verbeterproces

Na deze inventarisatie van de stand van zaken zullen de verbeterpunten duidelijk zijn. Naar aanleiding van deze verbeterpunten kan een plan worden gemaakt ten aanzien van het verbeterproces. Hiervoor zijn al een aantal onderwerpen aan te geven, vooruitlopend op de verbeterpunten die uit de inventarisatie van de stand van zaken zullen volgen, namelijk het verbeteren van de kwaliteit van besluiten, het verder ontwikkelen van bemiddeling/mediation in de bezwaarfase, de houding en gedrag in zowel de besluit- als de bezwaarfase. Hier kunnen in de loop van het proces nog punten toegevoegd worden. Voor al deze verbeterpunten zal de Plan – Do – Check – Act – cyclus worden doorlopen.

Aanbevelingen

Tenslotte zal de werkgroep bezwaar met een aantal aanbevelingen komen om tot verbetering van het contact te komen in de bezwaarfase en de fase daaraan voorafgaand. Het advies zal zich ook richten op implementatie van de verbeterpunten in de gemeentelijk organisatie. Hierna volgt de planning voor het verbetertraject Beter Contact, wat betreft het onderdeel bezwaar. Deze aanbevelingen kunnen weer worden meegenomen in het continue verbeterproces in het kader van Plan – Do – Check – Act.

Planning

Onderdeel	Tijdspad
Inventarisatie stand van zaken	Februari - juni 2015
Kwaliteit van besluiten (project juridische zaken en deels gecombineerd met werkgroep vergunningen)	September 2015 – december 2016*
Verder ontwikkelen van (pre)mediation	Juli – december 2015
Uitwerken verbeterpunten houding en gedrag	Januari – juni 2016
Proces bezwaarschriften	Juli - december 2016
Eindverslag/conclusies/verder aanbevelingen	Begin 2017

* Ten aanzien van de vergunningen wordt het tijdspad van de werkgroep vergunningen gevolgd.

BETER CONTACT - WERKGROEP KWALITEITSHANDVEST

plan van aanpak

Doelstelling

De werkgroep kwaliteitshandvest stelt zich tot doel om tot mogelijke verbeteringen/aanpassingen en eventueel uitbreiding van het kwaliteitshandvest te komen. Het gaat hierbij niet alleen om de externe servicenormen, maar nadrukkelijk ook om de interne. Een belangrijk onderdeel is verder het meten van de prestaties en de terugkoppeling daarvan. Daarbij geldt ook dat binnen de mogelijkheden er een actieve bijdrage wordt geleverd in de bepaling wat er gemeten gaat worden en de wijze waarop dit gebeurt.

Stand van zaken

Een eerste stap om de doelstelling te realiseren is het doorlopen van het huidige kwaliteitshandvest en de bestaande interne servicenormen. Bij het laatste moet ook gedacht worden aan kleine en grotere ergernissen, die soms eenvoudig zijn op te lossen en die daarnaast de kwaliteit van de externe dienstverlening in meer of mindere mate belemmeren.

Plan do check act

1. In beeld brengen van de geldende externe en interne kwaliteitsnormen.
2. Per kanaal (digitaal, telefonie, post en balie) bepalen welke normen we willen hanteren, zowel extern als intern. Ook de algemene normen moeten hierbij betrokken worden.
3. Per kwartaal meten of de geldende normen worden gehaald. Dit houdt ook in de terugkoppeling van de resultaten.

Processen

4. Analyseren van de resultaten zoals die nu uit de diverse metingen komen.
5. Waar dat mogelijk is verbetervoorstellen formuleren en terugkoppelen naar de diverse belanghebbenden.
6. De metingen uitbreiden met de nieuw vastgestelde normen en de stappen 4 en 5 ook hierop toepassen.

Houding en gedrag

7. Kleine en grotere ergernissen in kaart brengen.
8. Waar dit noodzakelijk gevonden wordt, de betreffende persoon/personen op hun gedrag aan (laten) spreken.
9. Door middel van de inzet van de juiste communicatiemiddelen het kwaliteitshandvest "levend" houden.

Werkwijze: plan do check act

Punt 1 bestaat voor de externe normen uit het huidige kwaliteitshandvest. Voor de interne normen zal worden geïnventariseerd welke normen er in de loop van de tijd bepaald zijn.

Bij de bepaling van de normen voor de diverse kanalen zullen nadrukkelijk de periodiek te actualiseren normen uit de publicatie Handreiking Doorontwikkeling Servicenormen van KING worden betrokken. Verder zullen best practices van andere gemeenten op bruikbaarheid worden beoordeeld en eventueel worden overgenomen. Voor de algemene normen geldt dat deze gedurende het gehele traject meegenomen zullen worden.

Per kwartaal zullen de resultaten van de dan geldende normen worden gemeten en in de tijd met elkaar worden vergeleken. De resultaten zullen worden teruggekoppeld aan de diverse belanghebbenden. In de beginperiode zal sprake zijn van een beperkt aantal normen. Gedurende het project zullen steeds meer prestaties gemeten kunnen worden.

Werkwijze: processen

De metingen die nu al gedaan worden analyseren. Halen we de daarvoor gestelde normen? Als dat niet het geval is, dient nagegaan te worden wat daarvan de oorzaak is en met welke maatregelen de norm wel gehaald kan worden. Ook moeten we ons de vraag stellen of de bestaande normen nog actueel zijn. Daar waar nodig zullen voorstellen worden gedaan om bestaande normen aan te passen.

Gaandeweg het project wordt het aantal normen uitgebreid. Ook hiervoor geldt dat de metingen geanalyseerd worden en worden mogelijke verbetervoorstellen geformuleerd.

Werkwijze: houding en gedrag

In de praktijk blijkt dat er sprake is van een groot aantal kleine en grotere ergernissen die de kwaliteit van zowel de externe als de interne dienstverlening nadelig beïnvloeden. Op het moment dat de ergernissen en de interne servicenormen duidelijk in kaart zijn gebracht, hier besluitvorming op heeft plaats gevonden en deze ook met alle belanghebbenden gecommuniceerd zijn, is het zaak alle normen ook te "handhaven". In de praktijk zal dit er toe kunnen leiden dat medewerkers door hun leidinggevende op hun gedrag worden aangesproken. Van de leidinggevendenden en de bestuurders wordt verwacht dat zij voorbeeldgedrag vertonen. Ook kan door de gerichte inzet van communicatie de normen die dreigen weg te zakken weer onder de aandacht te brengen.

Verbeterproces

Duidelijk is dat zonder goede interne servicenormen het onmogelijk is de externe klant op een goede manier van dienst te zijn. Dit betekent dat het verbeterproces zich zowel op de externe als de interne dienstverlening richt. Voor wijzigingen in het kwaliteitshandvest die op de externe klant gericht zijn, zal steeds nagegaan moeten worden of de bestaande interne servicenormen toereikend zijn om die wijzigingen met succes door te voeren. Als dat niet zo is, dienen ook de interne servicenormen aangepast te worden.

Aanbevelingen

Voor de activiteiten die ontplooid zullen worden, is het noodzakelijk dat het management achter de (wijzigingen in de) de interne servicenormen staat, maar ook dat indien dat noodzakelijk is zij medewerkers op houding en gedrag aanspreken en zelf voorbeeldgedrag vertonen.

Communicatie is in het proces essentieel. Er dient tijdig, met de juiste middelen en naar de juiste doelgroepen gecommuniceerd te worden.

Hierna volgt de planning voor het verbetertraject Beter Contact, wat betreft het onderdeel kwaliteitshandvest:

Planning

Onderdeel	Tijdspad
In beeld brengen huidige externe en interne servicenormen	Februari - juni 2015
Per kanaal de externe en interne normen bepalen. De diverse kanalen komen in onderstaande volgorde aan bod: Digitaal (inclusief social media en digitale producten) Telefonie Post (inclusief email) Balie Kwaliteitshandvest algemeen	1 mei t/m 31 oktober 2015 1 november 2015 t/m 30 april 2016 1 mei t/m 31 oktober 2016 1 november 2016 t/m 30 april 2017 Gedurende de hele looptijd van het project
Metten en terugkoppelen van de prestaties op de diverse onderdelen	Elk kwartaal
Aanpassen kwaliteitshandvest en interne normen naar aanleiding van de resultaten van de andere werkgroepen (bezwaren, meldingen en vergunningen).	Gedurende de hele looptijd van het project
Communicatie extern en intern over het kwaliteitshandvest, de interne servicenormen en de wijzigingen daarin	Tijdens het gehele project
Eindverslag/conclusies/verdere aanbevelingen	Eind april 2017

Beter Contact - Werkgroep Meldingen

plan van aanpak

Doelstelling

Eén van de schakels in het dienstverleningsconcept is het onderdeel Meldingen. Op de gemeentelijke Website terug te vinden met de tekst meldingen. Hier kunnen de inwoners van de gemeente Steenbergen hun opmerkingen/klachten indienen op voornamelijk het gebied van openbare ruimten/gebouwen. Daarnaast komen de nodige meldingen binnen via allerlei andere kanalen als b.v.: college leden, raadsleden, dorpsraden, verenigingen, mondeling, via collega's, telefoon e.a. kortom een niet altijd overzichtelijk geheel. Aan de werkgroep Meldingen de taak om te proberen dit te stroomlijnen. Melddesk is hiervoor, op dit moment, het instrument. Het kwaliteitshandvest van de gemeente Steenbergen is natuurlijk leidend.

Stand van zaken

Een eerste stap om naar dit doel toe te werken is een inventarisatie van de huidige stand van zaken. De planning is dat de inventarisatie in het 3^e kwartaal van 2015 afgerond zal zijn. De inventarisatie houdt de volgende punten in:

Inventariseren.

- 1) Hoeveel meldingen komen er per kwartaal binnen via Melddesk?
- 2) Hoeveel klachten?
- 3) Hoeveel meldingen?
- 4) Hoeveel mondelinge meldingen per kwartaal?
- 5) Meldingen via andere kanalen?
- 6) Hoeveel interne meldingen?
- 7) Hoeveel meldingen worden afgehandeld binnen gestelde termijn?(kwaliteitshandvest)
- 8) Hoeveel meldingen in behandeling?
- 9) Hoeveel meldingen buiten gestelde termijn? Klopt gestelde termijn?
- 10) Reden?
- 11) Afhandeling? Doorgestuurde meldingen via mail worden onzichtbaar.
- 12) Krijgt melder afsluitend bericht?
- 13) Kwaliteitshandvest

Processen.

- 1) Binnenkomende meldingen.
- 2) Inventariseren via welke kanalen.
- 3) Nulmeting.
- 4) Hoe worden meldingen in behandeling genomen?
- 5) Hoe worden meldingen doorgestuurd?
- 6) Hoe worden mondelinge meldingen in beeld gebracht?
- 7) Hoe afhandeling naar melder?
- 8) Hoe communicatie interne meldingen?
- 9) Meldingen via bedrijven?

Houding en gedrag.

- Alle meldingen via Melddesk. Hierbij wel aandacht voor de oudere inwoners van gemeente Steenbergen voor wie internet geen gemeengoed is.
- Meldingen checken en vervolgens goed doorzetten naar juiste collega's. Bij twijfel eerst contact opnemen.
- Informatievoorziening- kennisoverdracht vanuit organisatie naar KCC medewerkers.
- Afspraken van meldingen nakomen.
- Communiceren naar melder bij niet behalen van het kwaliteitshandvest.
- Werkdruk heeft invloed op het aannemen van meldingen/klachten. Bij b.v. ziekte/

Kunnen we in beeld brengen door bestaande gegevens in beeld te brengen. Punt 2/3 moet vanaf heden in beeld worden gehouden. Punt 4 is moeilijk te achterhalen.. Punt 5/6 idem. Punt 7 te achterhalen. Punt 8/9 in beeld brengen. Punt 10/11/12 achterhalen. Deze gegevens geven inzicht in de aantallen meldingen, de wijze waarop deze worden afgedaan en de termijnen waarbinnen deze worden afgedaan. Dit vormt het uitgangspunt voor de werkgroep meldingen.

Processen.

Punt 1 t/m 3 zal via bestaande en nieuwe gegevens in beeld moeten worden gebracht. In dit proces zal de kwaliteit van de meldingen/afhandeling in beeld komen.

Punt 4 t/m6 in beeld brengen.

Houding en gedrag

Dit punt zal een belangrijke schakel worden om het proces meldingen de stroomlijnen. Er zal o.a. met collega's van balie/KCC naar een goede manier moeten worden gezocht voor o.m. doormelding externe telefonische meldingen naar de verantwoordelijken cq registratie in Melddesk. Voor deze collega's zullen handvaten moeten worden weggezet voor een goede opvolging van meldingen anders dan via Melddesk. M.a.w. zij moeten de juiste weg weten van welke melding voor wie. Meldingen via allerlei andere kanalen dan Melddesk, b.v. mondeling via raadsleden, collega's en wethouders zal via de beoogde weg, Melddesk, bewandeld moeten worden. Intern zal duidelijk moeten worden gemaakt wat meldingen/klachten betekent. Extern zal meldingen/klachten via pr uitgedragen moeten worden. via b.v. allerlei multmedia mogelijkheden. De inwoners van de gemeente Steenbergen moeten overtuigd worden dat melddesk de juiste weg is voor de juiste weg is voor afhandeling van meldingen/klachten. Vanzelfsprekend zal het kwaliteitshandvest een leidraad zijn vanaf melding t/m afhandeling. Communicatie via de diverse belanghebbende in een bepaalde melding/klacht is van wezenlijk belang in de afhandeling/registratie daarvan. Puntgewijs:

- Alle meldingen via Melddesk. Hierbij wel aandacht voor de oudere inwoners van gemeente Steenbergen voor wie internet geen gemeengoed is.
- Meldingen checken en vervolgens goed doorzetten naar juiste collega's. Bij twijfel eerst contact opnemen.
- Informatievoorziening- kennisoverdracht vanuit organisatie naar KCC medewerkers.
- Afspraken van meldingen nakomen.
- Communiceren naar melder bij niet behalen van het kwaliteitshandfest.
- Werkdruk heeft invloed op het aannemen van meldingen/klachten. Bij b.v. ziekte/ cursus of anders komt het voor dat een collega met momenten teveel aan het hoofd heeft. Aandacht daarvoor!
- E.a. waar we nog tegen aan lopen.....

Verbeterproces.

Om het proces te verbeteren zal als eerste aanzet, Quick win, op de gemeentelijke website een meer duidelijke verwijzing moeten komen voor meldingen en klachten. Op dit moment is dat alleen tekst. Een herkenbaar teken! Daarnaast zal ook intern het belang van melddesk duidelijk moeten worden gemaakt. Waarom; Voor het in beeld houden van meldingen/tijdslijnen/afhandeling/aangehouden meldingen etc..... Diverse collega's zullen geïnterviewd worden om hun bevindingen en ideeën kenbaar te maken. Wellicht dat in een later stadium b.v. ook een interview plaats kan vinden met b.v. een dorpsraad/stadsraad. Vanzelfsprekend worden ook mogelijkheden als b.v. een Buiten Beter App meegenomen in het verbeterproces.

Aanbevelingen.

Na het doorlopen van de diverse stappen in de werkgroep meldingen zullen uiteindelijk aanbevelingen worden gedaan voor verbetering. Een Quick win is in de ogen van de werkgroep een duidelijk herkenbaar teken realiseren voor het maken van meldingen op de gemeentelijke website. Op dit moment is dat tekst. (binnen 2 maanden)

Planning

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ➤ Plan van aanpak. | Jan - april 2015. |
| ➤ Inventarisatie | jan- september 2015. |
| ➤ Nul meting | 2014 |
| ➤ Binnenkomst meldingen structureren | jan 2015 - jan 2016. |
| ➤ Meting 1 ^e kwartaal | April. |
| ➤ Gemeentelijke website, Quick win | sept 2015 -04-07 |
| ➤ Meting 2 ^e kwartaal | 1 juli 2015 |
| ➤ Implementatie Liber ? | ntb |
| ➤ Aanbevelingen----verbeterproces | okt. 2015 - maart 2016. |
| ➤ Meting 3e kwartaal 2015 | 1 okt 2015. |
| ➤ Uitwerking aanbevelingen | april 2016 - 4 ^e k'taal 2017 |

BETER CONTACT - WERKGROEP VERGUNNINGEN

plan van aanpak

Doelstelling

Beter aansluiten op de wensen van de klant door vergunningen en meldingen te optimaliseren door processen beter te stroomlijnen en daardoor efficiënter te werken.

Stand van zaken

Een eerste stap om naar dit doel toe te werken is een inventarisatie van de huidige stand van zaken. De planning is dat de inventarisatie van onderstaande vragen in het tweede kwartaal van 2015 afgerond zal zijn. De inventarisatie houdt de volgende punten in:

Plan:

1. Prioriteitenlijst opmaken, aan de hand van vooraf gestelde criteria (o.a. aantallen).
2. Wat is de huidige doorlooptijd ?

Do:

3. Wie doe Wat Wanneer en Waarom?

Check:

4. Om welke vergunningen en meldingen gaat het en wat zijn de aantallen ?
5. Wat is een acceptabele doorlooptijd ?
6. Wat en Wanneer communiceren naar de klant (a.d.h.v. proces Beschrijving)
7. Juridische kwaliteit controleren, is het besluit op de vergunning -raad van state proof.
8. Ieder kwartaal wordt een meting verricht aan de hand van het ingezette Leantraject
9. Staan de legeskosten in verhouding tot de werkzaamheden (kostendekkend ja/nee)
10. Vraag achter de vraag. Gaat over de "bedoeling" en niet alleen over ja of nee.

Act:

11. Processen optimaliseren
12. Correspondentie eenvoudig en betrouwbaar. (Klare taal)

Houding en gedrag

1. Wat verwacht de klant van ons ?
2. Wat verwachten wij van onze interne klanten en adviseurs ?
3. Zijn er ergernissen / klachten ?
4. Sluit het gevoel van de klant aan op de werkelijkheid, bijv. bij doorlooptijden.

Quick wins

Naar verwachting zullen er in het gehele traject "kleine" en relatief makkelijk te realiseren verbeterpunten worden geconstateerd. Deze quick-wins zullen zich in voornamelijk in het proces voordoen. Dit zal dan per direct worden ingevoerd en daar waar nodig vast in het proces worden geïmplementeerd. Uiteraard zal dit ook worden gecontroleerd of het feitelijk wel een verbetering oplevert.

Werkwijze: plan do check act

De data welke nodig is om alles inzichtelijk te maken worden opgesteld aan de hand van diverse geautomatiseerde systemen en eigen inzicht van de behandelend ambtenaar. Eventueel waar nodig zal de data worden uitgesplitst op specifieke kenmerken. Dit biedt, naast inzicht in aantallen, ook inzicht in de termijnen waarbinnen deze in het huidige proces worden afgedaan.

Het Leantraject zou voldoende handvaten en controlepunten aangeven om data zo optimaal mogelijk te gebruiken en te controleren. Als een proces niet Lean gemaakt kan worden, zal deze dezelfde meetpunten worden aangehouden.

Door de antwoorden op de punten 4 t/m 10 wordt de (onnodige) ballast in het proces inzichtelijk gemaakt en de mogelijke verbeterpunten. Dit kan gaan over inhoudelijke zaken maar ook handelingen verricht door een behandelaar of adviseur. Het kennen en erkennen maakt het mogelijk om gericht naar oplossingen te zoeken. Daar waar mogelijk wordt er een lean-expert ingezet.

Werkwijze: houding en gedrag

Kwaliteit wordt niet uitsluitend gemeten in procesprestaties, maar de beleving van de klant over ons en het door te lopen proces zij hierbij ook belangrijk. De gemaakte afspraken met adviseurs en collega's moeten worden bekeken en eventueel worden aangepast. Vragen welke gesteld kunnen worden zijn onder andere : zijn we eenvoudig, begrijpelijk, vindbaar, toegankelijk en betrouwbaar? Welk gedrag en vragen past bij het kwaliteitsniveau dat de klant van ons verwacht en vraagt?

Verbeterproces

Voor op gesteld staat natuurlijk dat elk proces continu ter verbetering onderhevig is en hier ook naar gehandeld moet worden. Deze verbetering ligt niet alleen in het procesmatige maar ook in de beleving van de klant, behandelaar en bijvoorbeeld collega's

Deze is dus niet alleen gericht op termijnen maar ook op het gevoel. Het ligt dus voor de hand om niet alleen te kijken naar het juridische traject maar ook het menselijke aspect. Hierbij moet opgemerkt worden dat niet altijd alleen gewerkt kan worden met een Ja-loket !

Aanbevelingen

Het spreekt voor zich zelf dat de collega's bij elkaar ten rade gaan over de continu lopende verbeteringslag. Het (afwijkende) proces moet worden uitgedragen naar de aanvragers.

Hierbij zou het wenselijk zijn om de nieuwste communicatiemiddelen voor in te zetten. (bijv. app ?)

Planning

Er is een top vijf samengesteld waarbij twee criteria gebruikt. Ten eerste is een inschatting gemaakt welke vergunningen de klant graag aangepast zou zien. Ten tweede is gekeken naar de frequentie van de aanvragen. De gedachtegang is dat des te vaker een bepaalde aanvraag voorkomt, hoe groter het effect van verbetering zal zijn.

		Aantallen	Planning
evenementenvergunning	1	316	april t/m juni
Omgevingsvergunning vooroverleg	2	57	juli t/m sept.
Omgevingsvergunningen (LP_B1210), 11.2	3	140	okt t/m dec
omgevingsvergunning activiteit sloopmelding	4	76	jan. t/m maart
drank/horeca	5	72	april t/m juni