

Onderzoek dienstverlening

een 'quick-scan'

Dienen en deugen

Rekenkamercommissie Veere

Rob Blacquièrre (tot 31-12-2021)

Hans Dekker (vanaf 16-03-2022)

Peter Louwerse (tot 15-03-2022)

Arianne Metz (vanaf 01-01-2022)

Hans Mulder

April 2022

Versie 1.4

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Leeswijzer	3
1.3 Doelstelling.....	3
1.4 Vraagstelling.....	3
Hoofdstuk 2. De kwaliteit van de dienstverlening	5
2.1 Dienstverlening.....	5
2.2 Kwaliteit van de dienstverlening	5
2.3 Dienstverlening in de gemeente Veere.....	7
2.3.1 Plan van aanpak Bruggen Bouwen	7
2.3.2 Veere Dichtbij, Jij maakt het verschil	7
2.3.3 Coalitieprogramma Veere 2014 – 2018: “ Doorzetten in Veere en voeren van regie” ..	8
2.3.4 Werkprogramma: “ Verder bouwen aan een gezond Veere 2018-2022”	8
2.3.5 Beleidsplan Informatievoorziening 2018 – 2022.....	9
2.3.6 Op weg naar uitstekende dienstverlening	10
2.3.7 Werkprogramma 2020 - 2022: “ Veere, samen verder!”	11
2.3.8 TwijnstraGudde	11
2.4 Normenkader	12
2.5 Doelmatigheid en doeltreffendheid.....	14
Hoofdstuk 3. Aanpak van het onderzoek	15
3.1 Reikwijdte	15
3.2 Onderzoeksmethode.....	15
3.3 Dossierselectie.....	15
Hoofdstuk 4. Resultaten van het onderzoek.....	16
4.1 Waarstaatjegemeente.....	16
4.1.1 Burgerpeiling	16
4.1.2 Ondernemerspeiling.....	17
4.1.3 Klant tevredenheidsonderzoek	17
4.2 P&C-documenten	18
4.3 Interviews	19
4.4 Resumé van de bevindingen	20
Hoofdstuk 5. Conclusies en aanbevelingen.....	24
5.1 Conclusies.....	24
5.2 Aanbevelingen.....	27

Hoofdstuk 6. Bestuurlijke reactie	29
Hoofdstuk 7. Nawoord rekenkamercommissie.....	31
Bijlage 1. Geïnterviewden	32
Bijlage 2. Overzicht van geraadpleegde documenten.....	33

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Inleiding

Aan de hand van een bredere inventarisatie onder de diverse raadsfracties en een afweging met betrekking tot de onderwerpen, die reeds op de groslijst stonden, heeft de Rekenkamercommissie Veere besloten om in de tweede helft van 2021 een onderzoek uit te voeren naar de dienstverlening van de gemeente Veere. Dit onderzoek is in eigen beheer uitgevoerd, in de vorm van een zogenoemde 'quick-scan'

1.2 Leeswijzer

De rapportage is als volgt opgebouwd: in hoofdstuk 1 worden de inleiding, de doelstelling en de vraagstelling van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk 2 worden de nodige algemene en inhoudelijke inzichten geschetst met betrekking tot het onderwerp 'kwaliteit van de dienstverlening'. Voorts wordt ingegaan op het beleid dat in Veere wordt gevoerd ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening. Uit de algemene inzichten en het beleid worden normen afgeleid, aan de hand waarvan kan worden hoe de praktijk in Veere zich tot deze normen verhoudt. Hoofdstuk 3 schetst de aanpak van het onderzoek. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Hier wordt ingegaan op de vraag hoe en in hoeverre de algemene inzichten en beleidsmatige voornemens in de praktijk tot uiting komen. De conclusies en aanbevelingen treft u aan in hoofdstuk 5. De bestuurlijke reactie van de gemeente is integraal opgenomen in hoofdstuk 6. Hoofdstuk 7 bevat het nawoord van de Rekenkamercommissie.

1.3 Doelstelling

Eerder, in 2017, heeft de Rekenkamercommissie onderzoek verricht naar de digitale dienstverlening door de gemeente Veere. De afgelopen jaren heeft Veere zich langs verschillende lijnen ingezet om de dienstverlening in bredere zin (digitaal en anderszins) verder te ontwikkelen en te optimaliseren. Het onderhavige onderzoek heeft tot doel om in beeld te brengen welke inspanningen hierop zijn gedaan, wat de doelen waren die Veere daarmee voor ogen had en in hoeverre die doelen zijn bereikt.

1.4 Vraagstelling

Als **centrale vraagstelling** heeft de Rekenkamercommissie geformuleerd:

Wat is het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening door de gemeente Veere, welke doelstellingen heeft men hiermee voor ogen en hoeverre zijn die doelstellingen gedurende de afgelopen jaren bereikt.

Het onderzoek spitst zich toe op de periode van 2016 tot en met 2020. Gedurende een deel van deze periode was (c.q. is) de Coronapandemie van grote invloed op vrijwel ons gehele bestaan, en dus ook op de dienstverlening. Uiteraard is dit een uitzonderlijke situatie, maar mogelijk biedt dit ook juist extra of nieuwe inzichten. Om die reden heeft de Rekenkamercommissie besloten de onderzoeksperiode aldus af te bakenen. De centrale vraagstelling van het onderzoek valt uiteen in de volgende **deelvragen**:

1. Wat is het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening door de gemeente Veere?

2. Wat zijn algemeen aanvaarde normen voor de kwaliteit van de dienstverlening door gemeenten?
3. Hoe verhoudt het beleid ten aanzien van de dienstverlening door de gemeente Veere zich tot de algemene normen voor de kwaliteit van de dienstverlening door gemeenten?
4. Welke doelstellingen heeft de gemeente Veere met haar beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening voor ogen?
5. In hoeverre zijn deze doelstellingen behaald?

Afhankelijk van onderzoeksresultaten en de daaruit volgende beantwoording van de deelvragen en de centrale vraagstelling in de vorm van conclusies, worden aanbevelingen gedaan voor de versterking van het beleid, en/of de uitvoering van het beleid.

Hoofdstuk 2. De kwaliteit van de dienstverlening

2.1 Dienstverlening

Dienstverlening wordt door Van Dale¹ gedefinieerd als 'hulp die een persoon, instantie of onderneming biedt aan het publiek'.

Dienstverlening is een goed begaanbaar wegdek, verzorgde plantsoenen, een veilig gevoel, een vriendelijke bejegening aan de balie, een toegankelijke website, een goede telefonische bereikbaarheid, tijdig verlenen van reisdocumenten en burgerbetrokkenheid die tot uiting komt in het gemeentelijk beleid². Gemeentelijke dienstverlening kan dus breed en divers worden opgevat.

In enge zin³ wordt dienstverlening veelal gezien als 'de voorkant' van de gemeente: de contactafhandeling met burgers en ondernemers via balie, telefoon, post en internet. Activiteiten die worden uitgevoerd door de afdeling die traditioneel veelal de afdeling Burgerzaken werd genoemd, waar onder meer paspoorten en rijbewijzen werden verstrekt.

In ruime zin⁴ gaat het bij dienstverlening om alle processen waar de gemeente zich voor inzet. Van het beheren van de burgerlijke stand en de sociale voorzieningen, tot de ruimtelijke en economische ontwikkeling van de gemeente. Het gehele proces van voor tot achter; van het ontvangen van een vergunningaanvraag tot de beoordeling daarvan en het nemen van een beslissing op de aanvraag en het bieden van de mogelijkheid tot het indienen van bezwaar en beroep. Ook het betrekken van burgers bij het maken en uitvoeren van beleid, participatie, is in deze ruime zin een vorm van dienstverlening.

Gemeentelijke dienstverlening is dus divers en complex. Onder dienstverlening kunnen worden verstaan alle vormen van contact, transactie en interactie tussen inwoners, bedrijven of instelling en de gemeente. Dienstverlening kan alle domeinen betreffen waar de gemeente verantwoordelijk voor is. De gemeente kan daarbij verschillende rollen vervullen: publieke dienstverlener, vergunningverlener, toezichthouder, handhaver, belastinginner, beheerder, ontwikkelaar en ondersteuner. In al die rollen is een dienstverlenende houding van belang⁵.

2.2 Kwaliteit van de dienstverlening

Zoals genoemd kan het bij dienstverlening gaan om een uitgebreid en divers aantal processen waar de gemeente zich voor inzet. Om zicht en grip te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening door gemeenten in Nederland, is onder verantwoordelijkheid van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) de monitor Waarstaatjegemeente.nl⁶ opgezet. Waarstaatjegemeente.nl is een breed gebruikt en breed gedragen instrument.

¹ Van Dale "dienstverlening".

² Gemeente.nu, Dienstverlening: geen innovatie door verwarring, 04-10-2010, Joost Valkhoff.

³ Idem.

⁴ Idem.

⁵ Gemeente Lansingerland, Visie op dienstverlening, mei 2019.

⁶ www.waarstaatjegemeente.nl, initieel is dit instrument door andere partijen opgezet, thans fungeert het onder verantwoordelijkheid van de VNG.

Waarstaatjegemeente.nl biedt op een groot aantal thema's de gelegenheid om het functioneren van de eigen gemeente te vergelijken met andere gemeenten in Nederland. Dienstverlening en digitalisering is één van deze thema's. Onder dit thema vallen onder meer de 'Burgerpeiling' en de 'Ondernemerspeiling'.

Binnen de Burgerpeiling worden de aspecten 'Toegankelijkheid en afhandeling', 'Dienstverlening met de menselijke maat' en 'Informatievoorziening en communicatie' onderscheiden⁷.

Toegankelijkheid en afhandeling betreft de aspecten:

- Aanvragen (product of dienst) of voorleggen (situatie) is gemakkelijk.
- Ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig.
- Afhandelingstijd was acceptabel.
- Voldoende communicatie over het verloop van de afhandeling.
- Kreeg wat men wilde.

Dienstverlening met de menselijke maat, ofwel hostmanship, heeft betrekking op:

- Toonde zich verantwoordelijk om tot een oplossing te komen.
- Heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord.
- Was voldoende deskundig.
- Kon zich goed inleven.
- Bood de ruimte om mee te denken.
- Verraste mij aangenaam met de services die hij/zij verleende.

Bij de Informatievoorziening en communicatie gaat het om:

- Benodigde gemeentelijke informatie is verkrijgbaar.
- De gemeente gebruikt heldere taal.

De Ondernemerspeiling brengt in beeld hoe tevreden ondernemers zijn over het gemeentelijke beleid en het ondernemersklimaat. Vragen die hierbij aan de orde komen liggen in lijn met de vragen uit de Burgerpeiling en zijn⁸:

1. De medewerker toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen.
De medewerker heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord.
2. De medewerker was voldoende deskundig.
De medewerker kon zich goed inleven.
De medewerker bood de ruimte om mee te denken.
De medewerker verraste mijn bedrijf(svestiging) aangenaam met de service die hij/zij verleende.

Alsook⁹:

1. Welke vergunningen heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden aangevraagd voor uw bedrijf(svestiging)?
2. Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig.
De afhandeling van de vergunning is voldoende snel.
3. De informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijkterwijs aan de orde zijn is afdoende.
Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging).

⁷ www.waarstaatjegemeente.nl, Burgerpeiling, Dienstverlening

⁸ www.vngrealisatie.nl, VNG Realisatie Ondernemerspeiling, Optionele module 'Dienstverlening met de menselijke maat'.

⁹ www.vngrealisatie.nl, VNG Realisatie Ondernemerspeiling, Optionele module 'Vergunningverlening'.

4. De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatieverplichtingen zijn acceptabel.

2.3 Dienstverlening in de gemeente Veere

Het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening in Veere is in een aantal documenten terug te vinden. Achtereenvolgens wordt kort op deze documenten ingegaan.

2.3.1 Plan van aanpak Bruggen Bouwen

Op basis van het Rapport 'Bruggen Bouwen'¹⁰ werd na de zomer van 2011 het Plan van aanpak Bruggen Bouwen¹¹ gepresenteerd. Dit plan baseert zich op drie kernprogramma's

- Dienstverlening;
- Beleid en projecten;
- Besluiten en verantwoorden.

In het programma Dienstverlening staan alle primaire processen van de organisatie centraal. Primair is dan het klantproces. Het gaat bij dienstverlening om het daadwerkelijk worden van een dienstbare overheid. Dienstverlening gaat verder dan de activiteiten van een afdeling Publiekszaken. Dienstverlening wordt hier bedoeld als het leidende principe voor de gehele organisatie om zich dienstbaar te organiseren en op te stellen. Daarmee raakt dienstverlening alle onderdelen van de organisatie en dus alle medewerkers. Iedere medewerker werkt in meer of mindere mate in de sfeer van de dienstverlening¹².

De concretisering van het Programma Dienstverlening vond plaats in de vorm van "Veere dichtbij; Jij maakt het verschil!"¹³. Dit Programma Dienstverlening geeft de Veerse visie op dienstverlening, stelt doelen en vertaalt deze doelen naar een uitvoeringsprogramma.

2.3.2 Veere Dichtbij, Jij maakt het verschil

Het programma Dienstverlening richt zich op het doorvoeren van organisatiebrede veranderingen. Veranderingen in processen, samenwerking en in houding en gedrag. Het programma gaat de gehele organisatie aan en is de leidraad voor het uitvoeren van projecten en reguliere activiteiten. Het programma is een strategisch veranderproces: de organisatie permanent in ontwikkeling: "Hoe doen wij het morgen beter dan vandaag?".

In beleidsmatig opzicht is het programma Dienstverlening uitgewerkt in "Veere dichtbij, jij maakt het verschil!"¹⁴ uit 2012. In dit programma worden naast een visie (aan de hand van de kernbegrippen dichtbij & gastvrij, klantgedreven gedrag, verassend, onderscheidend en innovatief, professioneel/kwaliteit, in één keer raak, ambitieus en trots) de volgende doelstellingen voor het jaar 2015 geformuleerd:

1. We scoren in 2015 minimaal het rapportcijfer 8 in het onderzoek 'benchmark publiekszaken'. Deze benchmark wordt leidend voor het uitvoeringsprogramma.

¹⁰ Bruggen Bouwen, ACTA, 2011, gemeente Veere

¹¹ Plan van aanpak Bruggen Bouwen, september 2011, gemeente Veere

¹² Uit: Plan van aanpak Bruggen Bouwen, september 2011, gemeente Veere

¹³ Veere dichtbij; Jij maakt het verschil! Programma Dienstverlening, juni 2012, gemeente Veere

¹⁴ Idem

2. We stellen servicenormen vast, die we jaarlijks bijstellen. 90% van de geformuleerde en vastgestelde servicenormen realiseren we.
3. We breiden het aantal digitale producten uit met minimaal 10 per jaar.
4. Slim & slank werken is uitgangspunt voor de interne organisatie.
5. De kwaliteit van het verlenen van onze diensten verbeteren: een continu proces om dienstverlening dichterbij en vriendelijker te maken.

Verder wordt in de notitie gesteld dat het uitvoeringsprogramma wordt gezien als een dynamisch werkdocument, waarin de benodigde onderdelen worden opgenomen en in planning worden gezet. Het uitvoeringsprogramma zal jaarlijks aangeboden worden aan het college, tezamen met het investeringsprogramma. Tevens worden daarbij aangeboden de resultaten van de diverse externe onderzoeken en een interne evaluatie.

Tenslotte noemt de notitie op het vlak van 'Communicatie' de volgende actiepunten:

- Inrichten panel (aanmelden via de site)
- "Gastenboek" in hal + innovatief gastenboek
- Website gebruiken voor peilingen
- Ondernemersmanager
- (Maandelijkse) thema's intern
- Jaarlijks interne dag van de dienstverlening
- Rol sociale media: inrichten

2.3.3 Coalitieprogramma Veere 2014 – 2018: " Doorzetten in Veere en voeren van regie"

Het coalitieprogramma "Doorzetten in Veere en voeren van regie" is gevormd door de SGP/Christen Unie, het CDA en PvdA/GroenLinks. Wat betreft Dienstverlening stelt dit coalitieprogramma: Op klantvriendelijkheid en klantgerichtheid blijven we sturen. Specifieke aandacht houden we voor het permanent verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. De digitale dienstverlening dient nog verder benut te worden, zowel intern als extern. De kracht van de eigen mensen wordt nog meer benut. We huren externen alleen in als dit noodzakelijk is voor ad hoc-klussen.

2.3.4 Werkprogramma: " Verder bouwen aan een gezond Veere 2018-2022"

In juni 2018 is het toenmalige college van B&W aangetreden, bestaande uit SGP/Christenunie, DTV en VVD. Dit college heeft in zijn werkprogramma 'Verder bouwen aan een gezond Veere 2018-2022' zijn ambities op het gebied van dienstverlening geformuleerd. In het hoofdstuk *Bestuur en ondersteuning* wordt aangegeven dat wordt ingezet op vernieuwing van de bestuurscultuur. Steekwoorden hierbij zijn: "van buiten naar binnen denken en van binnen naar buiten gaan, dialoog naast debat en samen in plaats van alleen. Dit moet zichtbaar worden in een uitstekende dienstverlening aan burgers en bedrijven en een gedegen financieel beleid".

In genoemd programma worden naast een aankondiging van een plan van aanpak, gericht op betere dienstverlening en communicatie, diverse actiepunten geformuleerd die specifiek op een betere dienstverlening zijn gericht naar zowel burgers als ondernemers.

In oktober 2018 heeft dit college het Beleidsplan Informatievoorziening 2018 – 2022 ter besluitvorming aan de raad voorgelegd.

Voorts gaf dit college eind 2018 opdracht aan het bureau Lysias om een onderzoek uit te voeren naar verbeteringen in de kwaliteit van de dienstverlening door de front office en aan ondernemers. Dit onderzoek "Op weg naar een uitstekende dienstverlening Veere" is in 2019 gereed gekomen en bevat diverse aanbevelingen, die zowel gericht zijn op de dienstverlening aan de burger, als aan ondernemers.

2.3.5 Beleidsplan Informatievoorziening 2018 – 2022

In 2018 is het Beleidsplan Informatievoorziening 2018-2022 opgesteld, dat een nauwe relatie met dienstverlening (en bedrijfsvoering) heeft. Dit rapport geeft de volgende centrale doelstellingen:

- **Flexibel:** de gemeente richt de informatievoorziening en de onderliggende ICT-infrastructuur zo in dat snel en eenvoudig kan worden ingespeeld op veranderende maatschappelijke, bedrijfsmatige of technologische ontwikkelingen.
- **Innovatief:** de gemeente biedt een eigentijdse informatievoorziening voor de dienstverlening en bedrijfsvoering. De manier van werken past bij het tijdsgewricht van de eisen, die de (informatie)samenleving aan de gemeente stelt. Op het gebied van dienstverlening zit Veere in de "kopgroep" en voor informatievoorziening in het "peloton".
- **Transparant:** als organisatie is de gemeente Veere open en toegankelijk voor derden. Door open te zijn, is verantwoord en communiceren geborgd in het proces. Het adagium is 'open, tenzij...'. Ook biedt het een goede basis voor samenwerking met onder andere leveranciers en ketenpartners.

Vervolgens worden verschillende sporen uitgewerkt om de doelen te bereiken. Een van de sporen betreft de 'Doorontwikkeling dienstverlening': De focus ligt vooral op het verder ontwikkelen van de digitale dienstverlening. Waarbij de algemene ontwikkeling wordt gevolgd, maar ook een eigen afweging wordt gemaakt. Overheidsparticipatie wordt verder ontwikkeld en de ontwikkelingen rond de Omgevingswet worden actief gevolgd.

Als uitgangspunten en kaders worden hierbij genoemd:

- Communicatie over lopende zaken gaat via MijnVeere.nl voor burgers en ondernemers. Algemene berichten gaan via MijnOverheid.
- Dienstverlening blijft via alle kanalen beschikbaar. We stimuleren het gebruik van het digitale kanaal.

Voor wat betreft dienstverlening worden de volgende opgaven met bijbehorende richtlijnen en ambities vanuit het informatiebeleid geformuleerd:

- Moderne dienstverlening
 - Veere biedt zelfbediening voor iedere klant en medewerker: als een product of dienst zich voor digitale afhandeling leent, maken we dit mogelijk.
 - Continu peilen van klantbehoefte voor een verbetering van effectiviteit en efficiency: peilen levert input voor verbeterplannen.
 - Klanten kunnen de status van aanvragen digitaal volgen: via Mijn Veere.
 - Website en app(s) zijn toegankelijk en gebruiksvriendelijk: in lijn met de Europese richtlijn WCAG 2.0.
 - Aangesloten op landelijke voorzieningen digitale overheid: Veere sluit alleen in geval van meerwaarde voor de dienstverlening aan op de landelijke ontwikkelingen.
 - Klanten kunnen gebruik (blijven) maken van alle kanalen: naast het digitale kanaal, blijven andere kanalen beschikbaar.

- Burger- en overheidsparticipatie
 - De gemeente biedt zicht op initiatieven van inwoners en/of ondernemers: lopende initiatieven worden op een kaart getoond en samenwerking wordt via een digitaal platform gefaciliteerd.
 - Burgers en partners worden gestimuleerd de gemeente te benaderen: bijvoorbeeld via een internetpeiling tijdens meepraatsessies.
- Een omgevingsloket en omgevingsvisie
 - Gelijke informatiepositie van overheden, initiatiefnemers en belanghebbenden: via het Digitaal Stelsel Omgevingswet is richtinggevend voor een gelijke informatiepositie, waardoor de kwaliteit van de (aanvraag)processen verbetert en er meer mogelijkheden ontstaan voor zelfbediening.
 - Met één klik op de kaart is te zien wat 'kan' en 'mag' op die locatie: met één klik op de kaart tonen we de juiste informatie voor de fysieke leefomgeving van een bepaalde locatie.

2.3.6 Op weg naar uitstekende dienstverlening

De programmabegroting 2019 noemt twee te verrichten onderzoeken op het gebied van dienstverlening: hoe de kwaliteit van de front-office te verbeteren inclusief toegang vanaf 01-01-2020 voor het sociaal domein, én hoe de kwaliteit van de dienstverlening aan ondernemers te verbeteren¹⁵.

In het rapport 'Op weg naar uitstekende dienstverlening'¹⁶ zijn de uitkomsten van deze onderzoeken te vinden.

Het rapport omschrijft het begrip dienstverlening vanuit 5 waarden:

Van buiten naar binnen denken, wat verwacht een klant?

Erkenning	Een luisterend oor, inlevingsvermogen, mensen serieus nemen, écht begrijpen wat het betekent
Duidelijkheid	Eerlijkheid, verwachtingsmanagement, inzicht bieden in voorfase, heldere onderbouwing
Betrouwbaarheid	Afspraak is afspraak, zorgvuldigheid, juistheid, consistentie, gelijke uitkomsten, vertrouwen
Klantgerichtheid	Meedenken, ontzorgen, pro-actief, een stapje meer doen, advies geven, procesregie voeren
Integraliteit	De linkerhand moet weten wat de rechter doet

Het rapport concludeert dat:

- de *leefwereld* van de klant (burger of ondernemer) de nodige aandacht krijgt;

¹⁵ B&W-besluit Onderzoeken dienstverlening, offertes, d.d. 08-01-2019

¹⁶ Op weg naar uitstekende dienstverlening, Lysias, d.d. 29-03-2019

- en de *stroomwereld* onvoldoende op orde is om structuur en zakelijkheid te bieden.

Ter verbetering hiervan geeft het rapport een aantal adviezen:

- Zorg ervoor dat de gemeente op elke werkdag bereikbaar is.
- Benut de kwaliteiten van het KCC (1e lijn) om vragen direct door te zetten naar de juiste persoon.
- Organiseer in de 2e lijn een team van casusregisseurs die minimaal over de volgende competenties beschikken:
 - deskundigheid en overzicht over de materie;
 - inlevingsvermogen en begrip voor de klant;
 - kunnen analyseren van de vraag van de klant;
 - voeren van procesregie in geval van complexe problematiek;
 - aangaan van een gelijkwaardige relatie met de klant.
- Investeer in het principe "de juiste medewerker op de juiste plek", benut de kwaliteiten van medewerkers en expliciteer hun taken en verantwoordelijkheden.
- Zorg ervoor dat medewerkers voldoende houvast vinden in beleid, kaders en procedures hoe te handelen in voorkomende situaties. Dit bevordert de gewenste en noodzakelijke zakelijkheid in de relatie met de klant.
- Organiseer de tweedelijns dienstverlening aan ondernemers en voor de nieuwe toegang sociaal domein (Wmo/jeugd) op dezelfde manier (dus met inzet van een team van casusregisseurs).
- Overweeg om voor de toegang sociaal domein ook spreekuren van een casusregisseur te organiseren in de dorpen, in samenwerking met de burgeradviseurs en het maatschappelijk middenveld.

Bij B&W-besluit van april 2019¹⁷ neemt het college kennis van de onderzoeksresultaten en besluit men de aanbevelingen nader uit te werken en mee te nemen in de kadernota 2019. Dit met voorrang voor de introductie van casusregisseurs, specifiek voor de komst van de nieuwe Omgevingswet en de inrichting van de toegang voor het Sociaal Domein (WMO/Jeugd).

2.3.7 Werkprogramma 2020 - 2022: " Veere, samen verder!"

Het in 2020 aangestelde college bestaat uit de partijen PvdA/GROENLINKS, CDA en DTV. Het hoofdlijnen programma "Veere, samen verder!" geeft de volgende speerpunten: leefbaarheid, multifunctionele accommodaties, duurzaamheid, woonvisie, omgevingswet, landschap en groen, openbaar vervoer en handhaving.

Op het gebied van dienstverlening wordt onder de doelstelling om de betrokkenheid van de burgers te vergroten, geformuleerd dat voor ondernemers en inwoners met plannen een apart aanspreekpunt wordt ingesteld, in de vorm van een casusregisseur.

Verder formuleert dit werkprogramma geen nadere ambities op het gebied van dienstverlening.

2.3.8 TwijnstraGudde

Naast interne ontwikkelingen, zoals de invoering van een tweehoofdige directie en wisselingen in het MT, waren de invoering van de Omgevingswet en toenemende

¹⁷ B&W-besluit Resultaten onderzoek Lysias naar dienstverlening, d.d. 16 april 2019

participatie vanuit de samenleving aanleiding voor het onderzoek van TwynstraGudde¹⁸. Het onderzoek is gericht op de ontwikkeling van de organisatie en een nieuwe organisatievisie. Daarbij is dienstverlening een belangrijk onderdeel, zeker bij de grote projecten die spelen bij RO.

Het rapport geeft een aantal aanbevelingen en interventies die de gemeente moeten helpen om zich te ontwikkelen in haar toekomstbestendigheid. De aanbevelingen hebben betrekking op de interne organisatie en betreffen de rolverdeling, de sturingsfilosofie en de omgangsvormen. Geadviseerd wordt een duidelijke ontwikkelrichting voor de organisatie te kiezen, met een bijpassende structuur en implementatie. Voorts wordt geadviseerd op basis hiervan een nieuwe organisatievisie te formuleren en deze te vertalen naar afdelingen, projecten en sturing. Het doorontwikkelen van projectmatig werken, afdelingsoverstijgend samenwerken, leren en evalueren geldt hierbij als onderliggend ontwikkelpad. De rapportage van TwynstraGudde doet geen specifieke uitspraken over dienstverlening. De doorwerking van de rapportage kan wel van invloed zijn op de kwaliteit van de dienstverlening in Veere.

2.4 Normenkader

Uit het voorgaande overzicht van het beleid inzake de kwaliteit van de dienstverlening in Veere kan een normenkader op kernpunten worden afgeleid. De basis hiervoor ligt met name in "Waar staat je gemeente.nl", het Beleidsplan Informatievoorziening 2018 – 2022 en de rapportage Op weg naar uitstekende dienstverlening.

Het normenkader vat in de kern samen wat de gemeente Veere zich heeft voorgenomen wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening in de gemeente Veere. Het normenkader kan in die zin als toetssteen worden gebruikt om te bepalen in hoeverre Veere die voornemens ook heeft waargemaakt.

Kernpunten "Waar staat je gemeente"	
Toegankelijkheid en afhandeling	<ul style="list-style-type: none"> - Aanvragen (product of dienst) of voorleggen (situatie) is gemakkelijk. - Ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig. - Afhandelingstijd was acceptabel. - Voldoende communicatie over het verloop van de afhandeling. - Kreeg wat men wilde.
Dienstverlening met de menselijke maat	<ul style="list-style-type: none"> - Toonde zich verantwoordelijk om tot een oplossing te komen. - Heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord. - Was voldoende deskundig. - Kon zich goed inleven. - Bood de ruimte om mee te denken. - Verraste mij aangenaam met de services die hij/zij verleende.
Informatievoorziening en communicatie	<ul style="list-style-type: none"> - Benodigde gemeentelijke informatie is verkrijgbaar. - De gemeente gebruikt heldere taal.

¹⁸ Verkennend organisatieonderzoek In opdracht van de gemeente Veere, TwynstraGudde, d.d. december 2020

Ondernemersklimaat	<ul style="list-style-type: none"> - De medewerker toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen/heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord. - De medewerker was voldoende deskundig, kon zich goed inleven en bood de ruimte om mee te denken.
Ondernemersklimaat	<ul style="list-style-type: none"> - Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig, de afhandeling is voldoende snel en de informatie over de verschillende regels en procedures is afdoende. - Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging). - De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatieverplichtingen zijn acceptabel.

Kernpunten Beleidsplan Informatievoorziening	
Moderne dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> - Veere biedt zelfbediening voor iedere klant en medewerker: als een product of dienst zich voor digitale afhandeling leent, maken we dit mogelijk. - Continu peilen van klantbehoefte voor een verbetering van effectiviteit en efficiency: peilen levert input voor verbeterplannen. - Klanten kunnen de status van aanvragen digitaal volgen: via Mijn Veere. - Website en app(s) zijn toegankelijk en gebruiksvriendelijk: in lijn met de Europese richtlijn WCAG 2.0. - Aangesloten op landelijke voorzieningen digitale overheid: Veere sluit alleen in geval van meerwaarde voor de dienstverlening aan op de landelijke ontwikkelingen. - Klanten kunnen gebruik (blijven) maken van alle kanalen: naast het digitale kanaal, blijven andere kanalen beschikbaar.

Op weg naar uitstekende dienstverlening

- Zorg ervoor dat de gemeente op elke werkdag bereikbaar is.
- Benut de kwaliteiten van het KCC (1e lijn) om vragen direct door te zetten naar de juiste persoon.
- Organiseer in de 2e lijn een team van casusregisseurs die minimaal over de volgende competenties beschikken:
 - deskundigheid en overzicht over de materie;
 - inlevingsvermogen en begrip voor de klant;
 - kunnen analyseren van de vraag van de klant;
 - voeren van procesregie in geval van complexe problematiek;
 - aangaan van een gelijkwaardige relatie met de klant.
- Investeer in het principe "de juiste medewerker op de juiste plek", benut de kwaliteiten van medewerkers en expliciteer hun taken en verantwoordelijkheden.
- Zorg ervoor dat medewerkers voldoende houvast vinden in beleid, kaders en procedures hoe te handelen in voorkomende situaties. Dit bevordert de gewenste en noodzakelijke zakelijkheid in de relatie met de klant.
- Organiseer de tweedelijns dienstverlening aan ondernemers en voor de nieuwe toegang sociaal domein (Wmo/jeugd) op dezelfde manier (dus met inzet van een team van casusregisseurs).
- Overweeg om voor de toegang sociaal domein ook spreekuren van een casusregisseur te organiseren in de dorpen, in samenwerking met de burgeradviseurs en het maatschappelijk middenveld.

2.5 Doelmatigheid en doeltreffendheid

Doelmatigheid

In de kern gaat het bij de doelmatigheid om het zo optimaal mogelijk toepassen van het potentieel beschikbare instrumentarium. Van een optimum is sprake, als de voor ogen staande doelen zonder overbodige inspanningen worden bereikt.

De gemeente Veere heeft haar beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening geconcretiseerd in de vorm van een aantal beleidsdocumenten. Op basis van deze beleidsdocumenten is in de afgelopen jaren een diversiteit aan acties en maatregelen benoemd¹⁹, die ondernomen zouden moeten worden om de geformuleerde beleidsdoelen te realiseren. Vanuit dit vertrekpunt wordt doelmatigheid in het kader van dit onderzoek opgevat als de mate waarin dit geheel aan acties en maatregelen daadwerkelijk is/zijn uitgevoerd.

Doeltreffendheid

De doeltreffendheid betreft de mate waarin de doelen van het beleid met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening zijn gerealiseerd.

¹⁹ De kern van dit geheel aan acties en maatregelen is in feite terug te zien in het normenkader uit paragraaf 2.4.

Hoofdstuk 3. Aanpak van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt weergegeven wat de reikwijdte van het onderzoek is, evenals de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd.

3.1 Reikwijdte

Het onderzoek richt zich op de periode vanaf 2016 tot en met 2020. Gedurende een deel van deze periode was de Coronapandemie van grote invloed op vrijwel ons gehele bestaan, dus ook op de dienstverlening. Uiteraard is dit een uitzonderlijke situatie, maar mogelijk biedt dit ook juist extra inzichten.

3.2 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is een combinatie van een literatuuronderzoek, een dossieronderzoek en interviews.

De rekenkamercommissie heeft zich georiënteerd op verschillende documenten over dit onderwerp. Dit betreft zowel beschikbare documenten op internet, als de door de gemeente ter beschikking gestelde documenten. Op basis van deze documenten is een eerste beeld ontstaan omtrent de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente. Op basis van dit beeld zijn vervolgens interviews gehouden met leden van het college, raadsleden en betrokkenen van de gemeenten. In bijlage 1 is aangegeven met wie is gesproken.

Deze fase van het onderzoek heeft in eerste instantie geleid tot een nota van bevindingen. Deze nota is voorgelegd aan de gemeentelijke organisatie voor ambtelijk wederhoor ter verificatie op feitelijke onjuistheden. Voor zover van toepassing zijn de hieruit voortkomende bemerkingen verwerkt in de rapportage. Vervolgens is de rapportage afgerond en voorzien van conclusies en aanbevelingen, die voor bestuurlijk wederhoor aan het college van B&W zijn voorgelegd. De bestuurlijke reactie van B&W is integraal opgenomen in de rapportage.

3.3 Dossierselectie

Aan de hand van de hierboven aangegeven afbakening zijn diverse dossiers en documenten geanalyseerd. In bijlage 2 is een overzicht van deze documenten weergegeven.

Hoofdstuk 4. Resultaten van het onderzoek

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd aan de hand van de informatie uit de bestudeerde dossiers en documenten en de interviews. "Waar staat je gemeente" en de P&C-documenten vormen wat dit betreft de belangrijkste schriftelijke bronnen. De interviews dragen bij aan de verdere beeldvorming in aanvulling op de schriftelijke informatie. Bij het beeld dat uit de schriftelijke en mondelingen bronnen naar voren komt, gelden de kernpunten uit het normenkader als referentie. De overeenkomsten en verschillen die hieruit naar voren komen, vormen de bevindingen van het onderzoek.

4.1 Waarstaatjegemeente

De gemeente Veere voert regelmatig onderzoek uit naar de verleende dienstverlening. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door het bureau PON. Onderzocht worden burgerpeiling, ondernemerspeiling en de tevredenheid van klanten aan de balie.

De burgerpeiling geeft inzicht in de thema's woon- en leefklimaat, relatie inwoner-gemeente, gemeentelijke dienstverlening, gezondheid, welzijn en zorg. De ondernemerspeiling gaat in op (digitale) dienstverlening, lokale regel- en lastendruk, relatie ondernemer-gemeente, economisch beleid en het vestigingsklimaat.

Bij het klanttevredenheidsonderzoek balie staan alle aspecten rond het bezoek van de klant aan het gemeentehuis centraal.

Het onderzoek wordt om het jaar uitgevoerd en kost ongeveer € 20.000,=.

In 2019 werden 3.000 inwoners gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. 615 inwoners vulden een vragenlijst in en ruim 100 bewoners gaven een oordeel over het bezoek aan het gemeentehuis. Van de 2507 gevraagde ondernemers deden er 216 mee aan het onderzoek.

De resultaten worden beschikbaar gesteld via de landelijke website *waarstaatjegemeente.nl*. Op deze wijze is een vergelijking met andere gemeentes mogelijk.

Men zou kunnen verwachten, dat na 2017 en 2019, in 2021 weer een dergelijk onderzoek zou worden gehouden. Uit de gehouden interviews is echter gebleken dat dit naar verwachting pas in 2022 zal plaatsvinden. Corona, een onderzoek naar Leefbaarheid en Toerisme en het Collegeprogramma 2020 – 2022 vormden de belangrijkste redenen om in de programmabegroting 2021 geen onderzoek naar *waarstaatjegemeente* uit te voeren.

4.1.1 Burgerpeiling

De burgerpeiling bestaat uit vier maatschappelijke thema's: woon- en leefklimaat, relatie inwoner-gemeente, dienstverlening en zorg en welzijn.

De resultaten voor de jaren 2017 en 2019 zijn als volgt:

Thema	2019	2017	Referent gemeenten (minder dan 25.000 inwoners)

Woon- en leefklimaat	6,9	7,2	6,9
Relatie inwoner-gemeente	6,2	6,6	6,2
Dienstverlening	7,0	7,1	6,9
Zorg en welzijn	6,9	6,9	6,7
Alle inspanning van de gemeente	6,9	6,9	6,8

Veere is er in 2019 op alle thema's op achteruit gegaan of is gelijk gebleven. Vergeleken met de referentiegemeenten scoort Veere bij alle thema's gelijk of hoger.

4.1.2 Ondernemerspeiling

De resultaten van de ondernemerspeiling kunnen als volgt worden weergegeven:

Thema	2019	2017	Referent gemeenten (minder dan 25.000 inwoners)
Algehele dienstverlening	6,2	6,5	6,6
Digitale dienstverlening	6,1	6,6	6,3
Relatie ondernemer-gemeente	5,4	5,5	5,8
Ondernemersklimaat	6,0	6,7	6,4

Veere scoort bij de ondernemerspeiling in 2019 op alle thema's lager dan in 2017. Ten opzichte van de referentiegemeenten scoort Veere ook lager. Daarnaast gaven in 2019 meer ondernemers aan de regeldruk als heel hoog te ervaren (13% in 2019 tegen 6% in 2017). Ook de inspanningen van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen/versoepelen wordt in 2019 lager gewaardeerd dan in 2017 (5% tegen 5,5%).

4.1.3 Klant tevredenheidsonderzoek

Aan de klanten aan de balie zijn veel vragen gesteld, op het gebied variërend van uiterlijk tot deskundigheid en kwaliteit.

De totaalscore gaat in 2019 van 8,1 naar 8,2. Op diverse punten is er een significante verbetering ten opzichte van 2017, nergens is er een achteruitgang te zien. De volgende aspecten zijn in 2019 hoger gewaardeerd dan in 2017 (oordeel 2019 ten opzichte van 2017):

- Bereidheid van de medewerker om te helpen (8,8/8,1)
- De mate waarin medewerker zich verantwoordelijk toonde om vraag of probleem op te lossen
- De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd (8,6/8,0)
- De mate waarin medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar klant zelf nog niet aan gedacht had (8,6/7,9)
- De manier waarop medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente (8,6/8,1)
- De prijs van de dienstverlening (7,1/ 6,0)

4.2 P&C-documenten

De Planning & Control – documenten over de jaren 2016 tot en met 2020 geven het volgende beeld van de ondernomen acties en geboekte resultaten ten aanzien van de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening.

De jaarrekening 2016 stelt dat dienstverlening een leidend principe is voor de organisatie. Inwoners, ondernemers en bezoekers staan centraal in deze dienstverlening. Duidelijk zijn en kwaliteit leveren door professioneel, betrouwbaar en slagvaardig te werken, is het devies.

Ter vernieuwing van het dienstverleningsconcept en – programma zijn intern en uit landelijke trends en ontwikkelingen ideeën opgehaald die worden verwerkt in een geactualiseerd uitvoeringsprogramma. In 2016 werd de fysieke balie gerealiseerd met voorzieningen die onder meer voor een betere privacy voor de klanten zorgen en, als totaal, een gastvrije indruk geven. Op digitaal vlak werden de Feedbacktool op de website en de Berichtenbox van Mijn Overheid gerealiseerd.

Vertegenwoordigers van de branches Recron en KHN begeleid(d)en ondernemers bij het aanmaken en gebruiken van het Ondernemingsdossier. Het aantal formulieren dat de ondernemer kan gebruiken voor zijn dossier is uitgebreid.

Blijkens de jaarrekening 2017 werd in dat jaar gestart met een klantpanel, zij het nog in bescheiden vorm. Dit zou in 2018 leiden tot een nieuw visiedocument en daaraan gekoppeld uitvoeringsprogramma. Dit visiedocument gaat naast dienstverlening ook over informatievoorziening. Verder werd in 2017 het onderzoek Waarstaatjegemeente uitgevoerd.

De jaarrekening 2018 geeft aan dat het klantenpanel actief is en het aantal deelnemers groeit. Ieder kwartaal wordt onderzoek uitgevoerd en de ervaring is dat minimaal 80% van de deelnemers reageert. Voorts wordt aangegeven dat voorbereidingen voor het uitbreiden van digitale vergunningprocessen in volle gang zijn. Dat geldt ook voor het vernieuwen van de persoonlijke internet pagina, Mijn Veere, en het introduceren van een Bedrijven Internet Pagina. In 2018 werd geen klantonderzoek uitgevoerd. Voorts werd in 2018 het voorgaand reeds genoemde Beleidsplan Informatievoorziening 2018-2022 door de raad vastgesteld.

In de jaarrekening 2019 wordt verwezen naar het in paragraaf 2.3.6. genoemde rapport 'Op weg naar een uitstekende dienstverlening'. Op basis hiervan worden in de begroting 2020 financiële middelen opgenomen die het mogelijk maken 2 casusregisseurs aan te nemen halverwege 2020. Verder werd de digitale dienstverlening uitgebreid, en werd via het klantpanel een viertal onderzoeken uitgevoerd. In 2019 werd het onderzoek Waarstaatjegemeente herhaald. Voorts werd een ondernemerspanel ingericht waar periodiek overleg mee wordt gevoerd, samen met de ondernemersmanager. Ook werd onderzocht hoe de kwaliteit van de frontoffice (balie/telefonie) te verbeteren. Het onderzoek richt zich op de vraag of en zo ja hoe de meerderheid van de vragen (80/20 regel) direct aan de frontoffice beantwoord kan worden. Dit omvat ook alle vragen over het sociaal domein. Het is de bedoeling dat de frontoffice vanaf 1 januari 2020 alle klantvragen van Porthos geruisloos overneemt. De resultaten van dit onderzoek zijn begin april 2019 beschikbaar en worden betrokken bij de kadernota 2019. Uitvoering van acties die hieruit voortkomen vindt plaats in 2020 en eerder als dat mogelijk is.

De jaarrekening 2020 geeft aan dat het nieuwe college van B&W in haar Hoofdlijnenakkoord spreekt over één casusregisseur in plaats van de eerder genoemde twee. Na vaststelling van de begroting zou worden gestart met het werven van één casusregisseur. In maart 2021 startte deze casusregisseur. Het aantal deelnemers aan het klantenpanel groeide. Er waren meer dan 40 deelnemers en er werden vier onderzoeken uitgevoerd. De resultaten van de in 2019 uitgevoerde ondernemerspeiling Waarstaatjegemeente werden gedeeld met de gemeenteraad. Door de Coronacrisis besloot het college geen verdiepend onderzoek uit te voeren. Ook werd geen verbeterplan gemaakt.

Bij het financieel perspectief 2022 zijn voor dienstverlening besparingen doorgevoerd van € 140.000 (laatste tranche van visiedocument dienstverlening en actualisatie meerjarenbeleidsplan) en een post van € 92.000 voor een 2^e casusregisseur.

4.3 Interviews

Uit de interviews komt het beeld naar voren dat het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening eigenlijk vooral dateert van 2012. Gedurende een aantal jaren is er veel aandacht geweest voor ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening. De uitvoering van het beleid werd programmatisch aangepakt en er werd ingezet op ontwikkeling en innovatie. De laatste jaren is dat echter steeds minder geworden.

In 2018 is wel het Beleidsplan Informatievoorziening 2018-2022 verschenen, en in 2019 nog het rapport 'Op weg naar uitstekende dienstverlening'. Het Beleidsplan Informatievoorziening is gedeeltelijk gerealiseerd. Zoals ook bij de P&C-documenten weergegeven is er geschrapt in de vierde jaarschijf (het jaar 2022) van dit plan. De middelen voor een nieuw Beleidsplan Informatievoorziening en voor een tweede casusregisseur waren opgenomen in de meerjarenbegroting, doch zijn geschrapt. Twee extra fte's voor het functioneel beheer van systemen zijn bij het financieel perspectief 2022 ambtelijk opgevoerd, doch niet toegekend. De implementatie van het rapport 'Op weg naar uitstekende dienstverlening' is met het aantreden van het nieuwe college in 2020 niet verder opgepakt.

Tamelijk pregnant komt naar voren dat met het aantreden van het college in 2020 de focus op andere dingen dan de kwaliteit van de dienstverlening is gelegd. De ambities die in de jaren daarvoor zijn geformuleerd, hebben in veel gevallen geen vervolg gekregen.

Op onderdelen wordt een toenemende onvrede over de kwaliteit van de dienstverlening opgemerkt. Enkele voorbeelden hiervan zijn de Fort Den Haakweg, de invoering van het betaald parkeren en ondernemers die 'er niet door komen'. Andersom, is ook naar voren gebracht dat bij de participatie voor het betaald parkeren door raad en college bewust is gekozen voor een snelle invoering. Naast de geuite onvrede omtrent de invoering van betaald parkeren, is ook gesteld dat de administratieve verwerking van het parkeerbeleid soepel is verlopen.

Voorts wordt vanuit de gemeenteraad genoemd dat het zou moeten gaan om vier normen: flexibiliteit, innovatie, communicatie en openheid. Daarbij is er behoefte aan actualiseren van het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening. Én aan een goede organisatorische vertaling hiervan, zodat dingen beter lopen. In de organisatie bestaat die behoefte ook, in die zin dat vanuit de organisatie is geuit dat het goed zou zijn als er meer richting en sturing op de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening zou zijn.

In de interviews is ook genoemd dat de rapportage van TwijnstraGudde bij zou moeten dragen aan de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening. De rapportage van

TwinstraGudde doet geen specifieke uitspraken over dienstverlening. De doorwerking van de rapportage kan wel van invloed zijn op de kwaliteit van de dienstverlening in Veere.

4.4 Resumé van de bevindingen

Refererend aan het normenkader, leiden de onderzoeksresultaten tot het volgende overzicht van bevindingen.

Kernpunten "Waar staat je gemeente"	Norm	Bevinding
Toegankelijkheid en afhandeling	<ul style="list-style-type: none"> - Aanvragen (product of dienst) of voorleggen (situatie) is gemakkelijk. - Ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig. - Afhandelingstijd was acceptabel. - Voldoende communicatie over het verloop van de afhandeling. - Kreeg wat men wilde. 	<p>Bevinding 1 Burger/ondernemerspeiling: Veere is er in 2019 op alle thema's op achteruit gegaan of is gelijk gebleven ten opzichte van 2017. Vergeleken met de referentiegemeenten scoort Veere bij alle thema's gelijk of hoger.</p> <p>Bevinding 2 Klanttevredenheid: De totaalscore gaat in 2019 van 8,1 naar 8,2. Op diverse punten is er een significante verbetering ten opzichte van 2017, nergens is er een achteruitgang te zien.</p>
Dienstverlening met de menselijke maat	<ul style="list-style-type: none"> - Toonde zich verantwoordelijk om tot een oplossing te komen. - Heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord. - Was voldoende deskundig. - Kon zich goed inleven. - Bood de ruimte om mee te denken. - Verraste mij aangenaam met de services die hij/zij verleende. 	<p>Zie bevinding 1</p> <p>Zie bevinding 2</p>
Informatievoorziening en communicatie	<ul style="list-style-type: none"> - Benodigde gemeentelijke informatie is verkrijgbaar. - De gemeente gebruikt heldere taal. 	Zie bevinding 1
Ondernemersklimaat	<ul style="list-style-type: none"> - De medewerker toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen/heeft zelf de vraag 	<p>Bevinding 3 Veere scoort bij de ondernemerspeiling in 2019 op alle thema's lager dan in 2017. Ten opzichte van de referentiegemeenten scoort</p>

	<p>zo goed mogelijk beantwoord.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De medewerker was voldoende deskundig, kon zich goed inleven en bood de ruimte om mee te denken. 	<p>Veere ook lager. Daarnaast gaven in 2019 meer ondernemers aan de regeldruk als heel hoog te ervaren (13% in 2019 tegen 6% in 2017). Ook de inspanningen van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen/versoepelen wordt in 2019 lager gewaardeerd dan in 2017 (5% tegen 5,5%).</p>
Ondernemersklimaat	<ul style="list-style-type: none"> - Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig, de afhandeling is voldoende snel en de informatie over de verschillende regels en procedures is afdoende. - Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging). - De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatieverplichtingen zijn acceptabel. 	Zie bevinding 3

Kernpunten Beleidsplan Informatievoorziening	Norm	Bevinding
Moderne dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> - Veere biedt zelfbediening voor iedere klant en medewerker: als een product of dienst zich voor digitale afhandeling leent, maken we dit mogelijk. - Continu peilen van klantbehoefte voor een verbetering van effectiviteit en efficiency: peilen levert input voor verbeterplannen. - Klanten kunnen de status van aanvragen digitaal volgen: via Mijn Veere. - Website en app(s) zijn toegankelijk en gebruiksvriendelijk: in lijn met de Europese richtlijn WCAG 2.0. 	<p>Bevinding 4</p> <p>De jaarrekening 2018 geeft aan dat het klantenpanel actief is en het aantal deelnemers groeit. Voorts zijn de voorbereidingen voor het uitbreiden van digitale vergunningprocessen in volle gang. Dat geldt ook voor het vernieuwen van de persoonlijke internet pagina, Mijn Veere, en het introduceren van een Bedrijven Internet Pagina. In 2018 werd geen klantonderzoek uitgevoerd.</p> <p>Bevinding 5</p> <p>Volgens de jaarrekening 2019 werd de digitale</p>

	<p>- Aangesloten op landelijke voorzieningen digitale overheid: Veere sluit alleen in geval van meerwaarde voor de dienstverlening aan op de landelijke ontwikkelingen.</p> <p>- Klanten kunnen gebruik (blijven) maken van alle kanalen: naast het digitale kanaal, blijven andere kanalen beschikbaar.</p>	<p>dienstverlening uitgebreid, en werd via het klantpanel een viertal onderzoeken uitgevoerd. In 2019 werd het onderzoek Waarstaatjegemeente herhaald. Voorts werd een ondernemerspanel ingericht. Ook werd onderzocht hoe de kwaliteit van de frontoffice (balie/telefonie) te verbeteren. Uitvoering van acties die hieruit voortkomen vindt plaats in 2020 en eerder als dat mogelijk is.</p> <p>Bevinding 6 De jaarrekening 2020 geeft aan dat het nieuwe college van B&W in haar Hoofdpijnenakkoord spreekt over één casusregisseur in plaats van de eerder genoemde twee. Deze regisseur is in 2021 gestart. Het aantal deelnemers aan het klantenpanel groeide en er werden vier onderzoeken uitgevoerd. De resultaten van de in 2019 uitgevoerde ondernemerspeiling Waarstaatjegemeente werden gedeeld met de gemeenteraad. Door de Coronacrisis besloot het college geen verdiepend onderzoek uit te voeren. Ook werd geen verbeterplan gemaakt.</p> <p>Bevinding 7 Er is geschrappt in de vierde jaarschijf (het jaar 2022) van het Beleidsplan Informatievoorziening. Er zijn geen middelen voor het maken van een nieuw beleidsplan, 2 extra fte's voor het functioneel beheer van systemen gaan niet</p>
--	--	---

		door en er komt (zoals reeds genoemd) geen tweede casusregisseur.
--	--	---

Op weg naar uitstekende dienstverlening	Bevindingen
<ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat de gemeente op elke werkdag bereikbaar is. • Benut de kwaliteiten van het KCC (1e lijn) om vragen direct door te zetten naar de juiste persoon. • Organiseer in de 2e lijn een team van casusregisseurs die minimaal over de volgende competenties beschikken: <ul style="list-style-type: none"> o deskundigheid en overzicht over de materie; o inlevingsvermogen en begrip voor de klant; o kunnen analyseren van de vraag van de klant; o voeren van procesregie in geval van complexe problematiek; o aangaan van een gelijkwaardige relatie met de klant. • Investeer in het principe "de juiste medewerker op de juiste plek", benut de kwaliteiten van medewerkers en expliciteer hun taken en verantwoordelijkheden. • Zorg ervoor dat medewerkers voldoende houvast vinden in beleid, kaders en procedures hoe te handelen in voorkomende situaties. Dit bevordert de gewenste en noodzakelijke zakelijkheid in de relatie met de klant. • Organiseer de tweedelijns dienstverlening aan ondernemers en voor de nieuwe toegang sociaal domein (Wmo/jeugd) op dezelfde manier (dus met inzet van een team van casusregisseurs). • Overweeg om voor de toegang sociaal domein ook spreekuren van een casusregisseur te organiseren in de dorpen, in samenwerking met de burgeradviseurs en het maatschappelijk middenveld. 	<p>Bevinding 8 De implementatie van het rapport 'Op weg naar uitstekende dienstverlening' is met het aantreden van het nieuwe college in 2020 niet verder opgepakt.</p> <p>Bevinding 9 Voor een deel is er wel sprake van samenhang of overlap tussen de ambities uit 'Op weg naar uitstekende dienstverlening' en die uit 'Waar staat je gemeente' en het Beleidsplan Informatievoorziening. In die zin zijn er, zoals uit de voorgaand weergegeven bevindingen blijkt, op enkele onderdelen wel resultaten met betrekking tot de ambities uit 'Op weg naar uitstekende dienstverlening' gerealiseerd.</p> <p>Bevinding 10 Daarnaast kan geconstateerd worden dat meerdere ambities uit 'Op weg naar uitstekende dienstverlening' samenhangen met aandachtspunten die ook in de interviews genoemd zijn. Enkele voorbeelden hiervan zijn het bieden van houvast in beleid en het zorgen voor een goede organisatorische vertaling van het beleid.</p> <p>Bevinding 11 Voorts kan worden geconstateerd dat er samenhang is tussen 'Op weg naar uitstekende dienstverlening' en de mogelijke doorwerking van de rapportage van TwijnstraGudde. Voorbeelden hiervan zijn "de juiste medewerker op de juiste plek" en de organisatie van de tweedelijns dienstverlening.</p>

Hoofdstuk 5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

In hoofdstuk 1 zijn de vragen weergegeven waarop dit onderzoek antwoord geeft. De hoofdvraag van het onderzoek is:

Wat is het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening door de gemeente Veere, welke doelstellingen heeft men hiermee voor ogen en hoeverre zijn die doelstellingen gedurende de afgelopen jaren bereikt.

De deelvragen voor dit onderzoek zijn:

1. Wat is het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening door de gemeente Veere?
2. Wat zijn algemeen aanvaarde normen voor de kwaliteit van de dienstverlening door gemeenten?
3. Hoe verhoudt het beleid ten aanzien van de dienstverlening door de gemeente Veere zich tot de algemene normen voor de kwaliteit van de dienstverlening door gemeenten?
4. Welke doelstellingen heeft de gemeente Veere met haar beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening voor ogen?
5. In hoeverre zijn deze doelstellingen behaald?

De onderzoeksvragen worden in de vorm van een aantal conclusies beantwoord.

1. BELEID TEN AANZIEN VAN DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING

Het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening in Veere is in een tamelijk divers aantal verschillende documenten terug te vinden. In hoofdstuk 2 van deze rapportage is een overzicht van het beleid opgenomen. Samengevat, wordt de kern van het beleid gevormd door "Waar staat je gemeente.nl", het Beleidsplan Informatievoorziening 2018 – 2022 en de rapportage "Op weg naar uitstekende dienstverlening".

Voorts zijn in de achtereenvolgende coalitie- c.q. collegeprogramma's in algemene zin uitspraken opgenomen over de ambities op het gebied van dienstverlening.

2. ALGEMENE NORMEN VOOR DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING

Dienstverlening kan betrekking hebben op een uitgebreid en divers aantal processen waar de gemeente zich voor inzet. Om zicht en grip te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening door gemeenten in Nederland, is onder verantwoordelijkheid van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) de monitor Waarstaatjegemeente.nl opgezet. Waarstaatjegemeente.nl is een breed gebruikt en breed gedragen instrument. Het biedt de gelegenheid op een aantal thema's het functioneren van de eigen gemeente te vergelijken met andere gemeenten in Nederland.

Dienstverlening en digitalisering is één van deze thema's. Onder dit thema vallen onder meer de 'Burgerpeiling' en de 'Ondernemerspeiling'. Binnen de Burgerpeiling worden de aspecten 'Toegankelijkheid en afhandeling', 'Dienstverlening met de menselijke maat' en 'Informatievoorziening en communicatie' onderscheiden. De Ondernemerspeiling brengt in beeld hoe tevreden ondernemers zijn over het gemeentelijke beleid en het ondernemersklimaat.

3. VEERS BELEID VERSUS ALGEMEEN BELEID

Door gebruik te maken van Waarstaatjegemeente.nl sluit Veere aan bij algemene aanvaarde normen voor de kwaliteit van de dienstverlening van gemeenten in Nederland.

Daarnaast heeft Veere in de vorm van het Beleidsplan Informatievoorziening 2018 – 2022, de rapportage “Op weg naar uitstekende dienstverlening” en een aantal aanvullende documenten meer specifiek en ‘eigen’ beleid ontwikkeld, dat is gericht op de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening.

4. BELEIDSDOELEN INZAKE DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING

Zoals genoemd, wordt de kern van het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening gevormd door “Waar staat je gemeente.nl”, het Beleidsplan Informatievoorziening 2018 – 2022 en de rapportage “Op weg naar uitstekende dienstverlening”.

Binnen “Waar staat je gemeente.nl” hebben de ambities met name betrekking op *Toegankelijkheid en afhandeling, Dienstverlening met de menselijke maat, Informatievoorziening en communicatie en het Ondernemersklimaat.*

Het Beleidsplan Informatievoorziening zet in op *Moderne dienstverlening*. Kernpunten hierin zijn: digitale afhandeling van producten en diensten, continu peilen van de klantbehoefte ter verbetering van de effectiviteit en efficiency, digitale navolgbaarheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid en het behouden van niet-digitale contactmogelijkheden voor klanten.

De doelstellingen uit “Op weg naar uitstekende dienstverlening” zijn samengevat:

- Zorg ervoor dat de gemeente op elke werkdag bereikbaar is.
- Benut de kwaliteiten van het KCC (1e lijn) om vragen direct door te zetten.
- Organiseer in de 2e lijn een team van casusregisseurs met specifieke competenties, zowel inhoudelijk als wat betreft dienstverlening.
- Investeer in het principe “de juiste medewerker op de juiste plek”, benut de kwaliteiten van medewerkers en expliciteer hun taken en verantwoordelijkheden.
- Geef medewerkers voldoende houvast in beleid, kaders en procedures.
- Organiseer de tweedelijns dienstverlening aan ondernemers en voor de nieuwe toegang sociaal domein (Wmo/jeugd) eveneens met inzet van casusregisseurs. Overweeg om voor de toegang sociaal domein ook spreekuren van een casusregisseur te organiseren in de dorpen, in samenwerking met de burgeradviseurs en het maatschappelijk middenveld.

5. REALISATIE VAN DE BELEIDSDOELEN

In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de realisatie van de beleidsdoelen. Geconcludeerd kan worden dat in Veere gedurende een aantal jaren is ingezet op een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. De uitvoering van het beleid werd programmatisch aangepakt en er was aandacht voor ontwikkeling en innovatie. Dit heeft ook tot positieve resultaten geleid, die met name in de peilingen in 2017 zichtbaar zijn. In 2019 is dit deels nog steeds het geval, maar op onderdelen is er ook sprake van een terugval. Vooral wat betreft het ondernemersklimaat zijn er aandachtspunten. Het overall beeld is dat de doelstellingen deels gerealiseerd zijn en deels niet.

Met het aantreden van het nieuwe college in 2020 is er sprake van een duidelijke wijziging in de prioritering. Dienstverlening wordt minder belangrijk gevonden. De

implementatie van het rapport 'Op weg naar uitstekende dienstverlening' is niet verder opgepakt. Tamelijk pregnant komt naar voren dat de focus op andere dingen dan de kwaliteit van de dienstverlening is gelegd. De ambities die in de jaren daarvoor zijn geformuleerd, hebben in veel gevallen geen vervolg gekregen. De organisatie krijgt minder tijd en minder middelen om de kwaliteit van de dienstverlening verder te blijven ontwikkelen. De doorwerking hiervan op de realisering van de doelstellingen is voor een deel zichtbaar. Afhankelijk van het beleid dat verder wordt gevoerd, zal dit nog duidelijker zichtbaar kunnen worden. In het verlengde hiervan, zal het ook afhankelijk van het in bredere zin te voeren beleid zijn, of het vervolg op de rapportage van TwijnstraGudde bijdraagt aan verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Vanuit de gemeenteraad wordt de behoefte genoemd om het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening te actualiseren. Het zou moeten gaan om vier normen: flexibiliteit, innovatie, communicatie en openheid. Naast de actualisering van beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening, is er behoefte aan een goede organisatorische vertaling hiervan, zodat dingen beter lopen. In de organisatie bestaat die behoefte ook, in die zin dat vanuit de organisatie is geuit dat het goed zou zijn als er meer richting en sturing op de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening zou zijn.

DOELMATIGHEID EN DOELTREFFENDHEID

Zoals voorgaand aangegeven wordt doelmatigheid in het kader van dit onderzoek opgevat als de mate waarin het geheel aan acties en maatregelen dat voor ogen stond daadwerkelijk is uitgevoerd. Hieromtrent kan worden geconcludeerd dat dit gedeeltelijk het geval is. Gaandeweg, met name vanaf 2020, is er bestuurlijk en politiek voor gekozen een aantal acties en maatregelen niet uit te voeren.

Wat betreft de doeltreffendheid kan, in lijn met het genoemde inzake de doelmatigheid, worden geconcludeerd dat de doelen van het beleid met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening gedeeltelijk zijn gerealiseerd.

HOOFDVRAAG: DOELMATIGHEID EN DOELTREFFENDHEID VAN HET BELEID TEN AANZIEN VAN DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING

Op basis van de resultaten van het onderhavige onderzoek kan worden geconcludeerd dat het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening in de gemeente Veere gedeeltelijk doelmatig en gedeeltelijk doeltreffend is.

5.2 Aanbevelingen

Uit de conclusies van het gedane onderzoek volgt een viertal aanbevelingen. Afhankelijk van besluitvorming hieromtrent door de gemeenteraad, kunnen deze aanbevelingen ook als inspiratie dienen voor de te maken afspraken over de bestuursperiode 2022 – 2026.

A. Zorg voor een actualisering van het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening, inclusief een adequate organisatorische vertaling daarvan.

In de huidige situatie wordt voor een deel gewerkt aan opgaven en ambities op het vlak van dienstverlening die in het verleden zijn geformuleerd, en tegelijkertijd wordt prioriteit en focus gelegd bij andere dingen. Dat leidt tot verschillende beelden en inzichten in de gemeenteraad, tot onduidelijkheid en onzekerheid in de organisatie en tot een slechtere kwaliteit van de dienstverlening aan de burger en de ondernemer. Dat is jammer, want Veere was juist heel sterk op weg.

Zowel binnen de gemeenteraad als in de organisatie bestaat behoefte aan actueel beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening. Een duidelijke richting waar de gemeente heen wil met de dienstverlening, en een duidelijke sturing op het realiseren van deze richting. Voor het (nieuwe) college van B&W ligt hier een geweldige kans om voort te bouwen op de aanvankelijk gerealiseerde (en deels nog bestaande) basis en de kwaliteit van de dienstverlening verder te ontwikkelen en versterken.

B. Maak bij de actualisering van het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening gebruik van de opgedane ervaringen.

Zoals uit het onderhavige onderzoek naar voren komt heeft Veere volop ervaringen met en inzichten in hoe de kwaliteit van de dienstverlening verder te ontwikkelen en versterken. Heel concreet zijn onder meer genoemd:

- verminder de regeldruk waardoor het ondernemersklimaat zal verbeteren;
- evalueer het functioneren van de casusregisseur en overweeg op basis hiervan de inzet van een tweede (of meer) casusregisseur(s);
- herhaal periodiek het onderzoek 'waar staat je gemeente' en deel de resultaten met de gemeenteraad;
- stel verbeterplannen op naar aanleiding van de resultaten van 'waarstaatjegemeente' en veranker de implementatie van die verbeterplannen in de P&C-cyclus;
- stel een nieuw Beleidsplan Informatievoorziening 2023-2027 op als opvolger van het aflopende Beleidsplan Informatievoorziening 2018-2022 (dit sluit tevens aan bij aanbeveling A).

De ervaringen en inzichten die Veere heeft opgedaan kunnen waardevolle input vormen voor de actualisering van het beleid met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening.

C. Zorg voor samenhang, integraliteit en eenduidigheid in het beleid.

Veere voert vanuit verschillende invalshoeken beleid dat zijn doorwerking heeft of kan hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Het Beleidsplan Informatievoorziening heeft als primaire invalshoek de informatievoorziening, het onderzoek van Lysias naar dienstverlening heeft als primaire invalshoek de dienstverlening en het rapport van TwijnstraGudde heeft als primaire invalshoek de organisatie. Belangrijk is dergelijke rapporten in samenhang te bezien en te betrekken bij de actualisering van het beleid ten

aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening. Zo worden onderlinge tegenstrijdigheden voorkomen en kunnen de verschillende beleidsinspanningen elkaar optimaal versterken.

D. Betrek de gemeenteraad bij de actualisering van het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening.

Men zou kunnen betogen dat dienstverlening een onderdeel is van de bedrijfsvoering in de gemeentelijke organisatie, waar de gemeenteraad zich maar niet al te veel mee zou moeten bemoeien. Tegelijkertijd is dienstverlening iets wat alle inwoners en ondernemers van de gemeente raakt en wat een grote strategische doorwerking kan hebben. Vanuit die invalshoek is het weldegelijk van belang dat de gemeenteraad betrokken is bij de dienstverlening, en goede invulling kan geven aan de kaderstellende en controlerende rol die de raad ten aanzien van die dienstverlening heeft. Uit het onderhavige onderzoek komt naar voren dat in de gemeenteraad ook een duidelijke behoefte bestaat om goed zicht op de (ontwikkeling van de kwaliteit van de) dienstverlening te hebben en te houden. Een en ander maakt dat het belangrijk is om de gemeenteraad hier op een adequate wijze bij te betrekken.

Hoofdstuk 6. Bestuurlijke reactie



221.01361



Gemeente Veere	
Registratienummer:	221.01361
Registratiedatum:	28/03/2022

Rekenkamercommissie Veere

datum : 24 maart 2022
uw brief van : 7 februari 2022
uw kenmerk : 22U.00428/
ons kenmerk : JV/CdR/
behandeld door : Jeroen Viergever/Cor de Rijke
doorkiesnummer : 0118555490
afdeling : Dienstverlening

onderwerp: Rekenkamercommissie Rapport Onderzoek Dienstverlening - quickscan

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

Uw commissie voerde de afgelopen periode in eigen beheer een onderzoek uit naar onze dienstverlening. Uw onderzoek spitste zich toe op de periode 2016 tot en met 2020. In uw brief van 7 februari vraagt u om een bestuurlijke reactie op de voorlopige conclusies en aanbevelingen. In deze brief treft u onze reactie aan.

Voordat we ingaan op de aanbevelingen in het rapport bedanken we u voor uw werkzaamheden die leidden tot een gedegen en goed leesbaar document. Uw rapport verschijnt aan de vooravond van een nieuwe bestuursperiode. Wij zijn het met u eens dat de aanbevelingen inspiratie opleveren voor een nieuw bestuurlijk programma voor de periode 2022-2026.

Aanbevelingen.

- A. *Zorg voor een actualisering van het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening, inclusief een adequate organisatorische vertaling daarvan.*
Deze aanbeveling nemen wij over.
- B. *Maak bij de actualisering van het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening gebruik van de opgedane ervaringen.*
Deze aanbeveling nemen wij over. De door u concreet genoemde punten nemen we daarbij zeker mee.
- C. *Zorg voor samenhang, integraliteit en eenduidigheid in uw beleid.*
Ook deze aanbeveling nemen we over. Een integrale benadering is cruciaal.
- D. *Betrek de gemeenteraad bij de actualisering van het beleid ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening.*
Wij nemen deze aanbeveling over.


correspondentieadres:
Postbus 1000
4357 ZV Domburg

tel.: 0118-555444
fax: 0118-555433
e-mail: gemeente@veere.nl

BNG: 285074571
IBAN: NL73BNGH0285074571
BIC: BNGHNL2G

bezoekadres:
Traverse 1
Domburg

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Veere,
de secretaris wvd.


drs. P.H.A. Brakman

de burgemeester,


drs. R.J. van der Zwaag

correspondentieadres:	tel.: 0118-555444	BNG: 285074571	bezoekadres:
Postbus 1000	fax: 0118-555433	IBAN: NL73BNGH0285074571	Traverse 1
4357 ZV Domburg	e-mail: gemeente@veere.nl	BIC: BNGHNL2G	Domburg

Hoofdstuk 7. Nawoord Rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie spreekt haar dank en waardering uit voor de plezierige wijze waarop bij de uitvoering van dit onderzoek is samengewerkt met de ambtelijke organisatie, het college van Burgemeester en Wethouders en leden van de gemeenteraad.

Met belangstelling heeft de Rekenkamercommissie kennis genomen van de bestuurlijke reactie van het college van B&W op de conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek. Het verheugt de Rekenkamercommissie dat de conclusies worden herkend en dat de aanbevelingen worden overgenomen.

De Rekenkamercommissie heeft er vertrouwen in dat er hiermee een hernieuwd perspectief voor een verdere positieve ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening ontstaat en ziet uit naar de besluitvorming omtrent de aanbevelingen uit de onderzoeksrapportage door de gemeenteraad.

Bijlage 1. Geïnterviewden

A.W. Maris, fractie SGP-ChristenUnie

J. Melse, fractie SGP-ChristenUnie

S. Jacobse, fractie SGP-ChristenUnie

P. Blom, fractie PvdA/GroenLinks

M. Osté-Aarnoutse, fractie VVD

J.A. de Buck, fractie DTV

Bas van Hese, fractie CDA

Burgemeester, Drs. Rob van der Zwaag, portefeuillehouder

Huub van de Zande, afdelingshoofd Openbare Ruimte

Cor de Rijke, strategisch adviseur informatiebeleid en (digitale) dienstverlening

Jeroen Viergever, Afdelingshoofd Dienstverlening

Joris Hoogwerf, Teamleider en

Paul Hopmans, strategisch adviseur afdeling MO

Bijlage 2. Overzicht van geraadpleegde documenten

Van Dale "dienstverlening".

Gemeente.nu, Dienstverlening: geen innovatie door verwarring, 04-10-2010, Joost Valkhoff

Gemeente Lansingerland, Visie op dienstverlening, mei 2019

Waarstaatjegemeente.nl

VNGrealisatie.nl

Bruggen Bouwen, ACTA, 2011, gemeente Veere

Plan van aanpak Bruggen Bouwen, september 2011, gemeente Veere

Veere Dichtbij; Jij maakt het verschil! Programma Dienstverlening, juni 2012, gemeente Veere

B&W-besluit Onderzoeken dienstverlening, offertes, d.d. 08-01-2019

Voorstel: Op weg naar uitstekende dienstverlening, Lysias, 21 december 2018

Op weg naar uitstekende dienstverlening, Lysias, d.d. 29-03-2019

B&W-besluit Resultaten onderzoek Lysias naar dienstverlening, d.d. 16 april 2019

Verkennd organisatieonderzoek in opdracht van de gemeente Veere, TwijnstraGudde, december 2020

B&W-besluit Beleidsplan Informatievoorziening 2018 – 2022, d.d. 25-09-2018

Beleidsplan Informatievoorziening 2018 – 2022, d.d. 30-10-2018

Raadsvoorstel Beleidsplan Informatievoorziening 2018 – 2022, d.d. 07-11-2018

Coalitiewerkprogramma 2018 – 2022, Verder bouwen aan een gezond Veere

Hoofdlijnenprogramma 2020 – 2022, Veere, Samen verder

B&W-besluit Burger- en ondernemerspeiling, d.d. 13-08-2019

B&W-besluit Resultaten burger- en ondernemerspeiling d.d. 14-11-2017

Waarstaatjegemeente.nl Burgerpeiling en KTO balie, gemeente Veere 2017

Waarstaatjegemeente.nl Ondernemerspeiling, gemeente Veere 2017

PON offerte Burgerpeiling Gemeente Veere 2017

PON offerte Ondernemerspeiling Gemeente Veere 2017

B&W-besluit Burger- en ondernemerspeiling, d.d. 13-08-2019

B&W-besluit Resultaten burger- en ondernemerspeiling 2019, d.d. 03-03-2020

Offerte PON Burgerpeiling & Ondernemerspeiling en KTO Balie, gemeente Veere 2019

PON rapportage Ondernemerspeiling Gemeente Veere 2019

PON rapportage Burgerpeiling en KTO Balie Gemeente Veere 2019

B&W-besluit Resultaten burger- en ondernemerspeiling 2019, d.d. 18-02-2020

Raadsmemo Toelichting resultaten burger- en ondernemerspeiling 2019

PON presentatie Burgerpeiling en KTO Balie en Ondernemerspeiling 2019

Documenten P&C-cyclus 2016, 2017, 2018, 2019, 2020