

De frontlinie voor externe partners?

Onderzoeksrapport Meldingen

Rekenkamercommissie Waterschap Hollandse Delta



Status: definitief

20 oktober 2021

Onderzoekers:

Wouter van Riel, secretaris RKC

André Hengeveld, voorzitter RKC

Inhoud

1	Inleiding en onderzoeksaanpak.....	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Doel en onderzoeksvragen	3
1.3	Afbakening	3
1.4	Aanpak en referentiekader	4
2	Bevindingen.....	4
2.1	Organisatie KCC	4
2.2	Werking van het behandelingsproces.....	5
2.3	Behandeling binnen norm.....	7
2.4	Rapportage	8
2.5	Kengetallen over meldingen	9
3	Conclusies en aanbevelingen	11
3.1	Conclusies	11
3.2	Aanbevelingen	11
	Bijlage 1: geïnterviewde functionarissen	13
	Bijlage 2: stroomschema behandeling meldingen	14

1 Inleiding en onderzoeksaanpak

1.1 Inleiding

De Rekenkamercommissie heeft de afgelopen maanden conform het door de VV vastgestelde onderzoeksplan onderzoek uitgevoerd naar het behandelingsproces van meldingen van burgers, bedrijven en gemeenten.

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de doeltreffendheid van de dienstverlening ten aanzien van de behandeling van binnengekomen meldingen. In het onderzoek is gekeken hoe de meldingen gedaan kunnen worden en hoe snel en klantgericht meldingen worden afgehandeld, afgezet tegen de gestelde norm(en) van het waterschap.

De behandelingswijze van de ontvangen meldingen is op doeltreffendheid onderzocht, alsmede de wijze waarop de VV hierover wordt geïnformeerd.

Dit onderzoek is met name relevant voor de VV om inzicht te krijgen in de wijze waarop waterschap Hollandse Delta met meldingen omgaat als in de verdere bevordering van de communicatie met externe stakeholders. Communicatie en samenwerking met externen zijn voor waterschap Hollandse Delta belangrijke onderwerpen en vormen ook onderdeel van haar missie en visie¹.

1.2 Doel en onderzoeksvragen

De hoofdvraag van het onderzoek is:

Biedt het waterschap doeltreffende dienstverlening voor het behandelingsproces van binnengekomen meldingen?

De volgende deelvragen zijn hieruit afgeleid:

1. Hoe ziet het behandelingsproces eruit?
 - a. Hoe is het behandelingsproces ingericht?
 - b. Hoeveel meldingen komen er jaarlijks binnen?
 - c. Wat is de inhoud van de meldingen?
2. Welke norm(en) hanteert het waterschap voor doeltreffende dienstverlening?
3. Voldoet de behandeling van meldingen aan de gestelde norm(en)?
4. Welke management-informatie wordt gegenereerd ten aanzien van de behandeling van meldingen en leidt deze informatie tot lering?
5. Op welke wijze wordt de VV geïnformeerd over de behandeling van meldingen?

1.3 Afbakening

Het begrip 'melding' is breed interpreteerbaar. Het kan onder andere gaan om klachten, meldingen, verzoeken, vragen, WOB-verzoeken of bezwaarschriften. De RKC richt zich in dit onderzoek op de meldingen, vragen en verzoeken die op het 'Contactportaal'² van de website van het waterschap kunnen worden ingediend. WOB-verzoeken of bezwaarschriften worden buiten beschouwing gelaten; hiervoor gelden andere procedures.

Met het begrip 'behandelingsproces' / 'behandeling' wordt het volgende bedoeld: de diverse stappen van de gehele behandeling van een melding, te weten ontvangst, registratie, diagnose, prioritering, uitzetten actie tot verhelpen, evaluatie en terugkoppeling.

¹ <https://www.wshd.nl/missie-strategie-en-beleid>

² <https://www.wshd.nl/contact>

1.4 Aanpak en referentiekader

Het onderzoek is gestart met een analyse van de relevante documentatie die de procedure beschrijft voor de behandeling van meldingen. Daarnaast is ook andere documentatie meegenomen. Op basis hiervan zijn interviews ingepland om het behandelingsproces nader toe te lichten, waarbij de opgehaalde informatie uit de documenten is geverifieerd.

In een tweede fase is getoetst in hoeverre het beschreven behandelingsproces en bijbehorende toetsingscriteria worden gebruikt voor de behandeling van meldingen en wat daar de resultaten van zijn.

Het waterschap heeft een procedure opgesteld voor het indienen van meldingen met daarbij normen voor behandelingsduur, communicatie met de melders en voor de verslaglegging over registratie en terugkoppeling aan de melders. In hoofdstuk 2 wordt hier nader toelichting op gegeven.

2 Bevindingen

Dit hoofdstuk start in paragraaf 2.1 met een uiteenzetting van de rol en betekenis van het Klant Contact Centrum (KCC). Ook wordt de opzet van het behandelingsproces van meldingen geschetst.

Vervolgens wordt in paragraaf 2.2 t/m 2.4 de werking van het proces beschreven. De bevindingen die bij het onderzoek aan de hand van de onderzoeksvragen zijn opgetekend, worden daarbij weergegeven.

In de laatste paragraaf 2.5 worden enkele kengetallen van binnengekomen meldingen getoond. Dit dient ter illustratie voor de aantallen en aard van de meldingen.

2.1 Organisatie KCC

De meldingen komen binnen bij het KCC. Hiervoor is een team van vijf medewerkers inzetbaar, geleid door een teamcoördinator (in totaal 4,7 fte). Het KCC viel tot 1 juli 2021 onder de afdeling Beheer & Onderhoud. Met de veranderende organisatiestructuur, zoals beschreven in 'Doorontwikkeling organisatiestructuur WSHD, de fijnstructuur'³, is het KCC ondergebracht in een nieuwe afdeling Klant & Communicatie. Deze afdeling K&C kent drie teams: Communicatie, Stakeholdersmanagement en Dienstverlening. Het KCC maakt deel uit van het team Dienstverlening.

2.1.2 Behandelingsproces meldingen

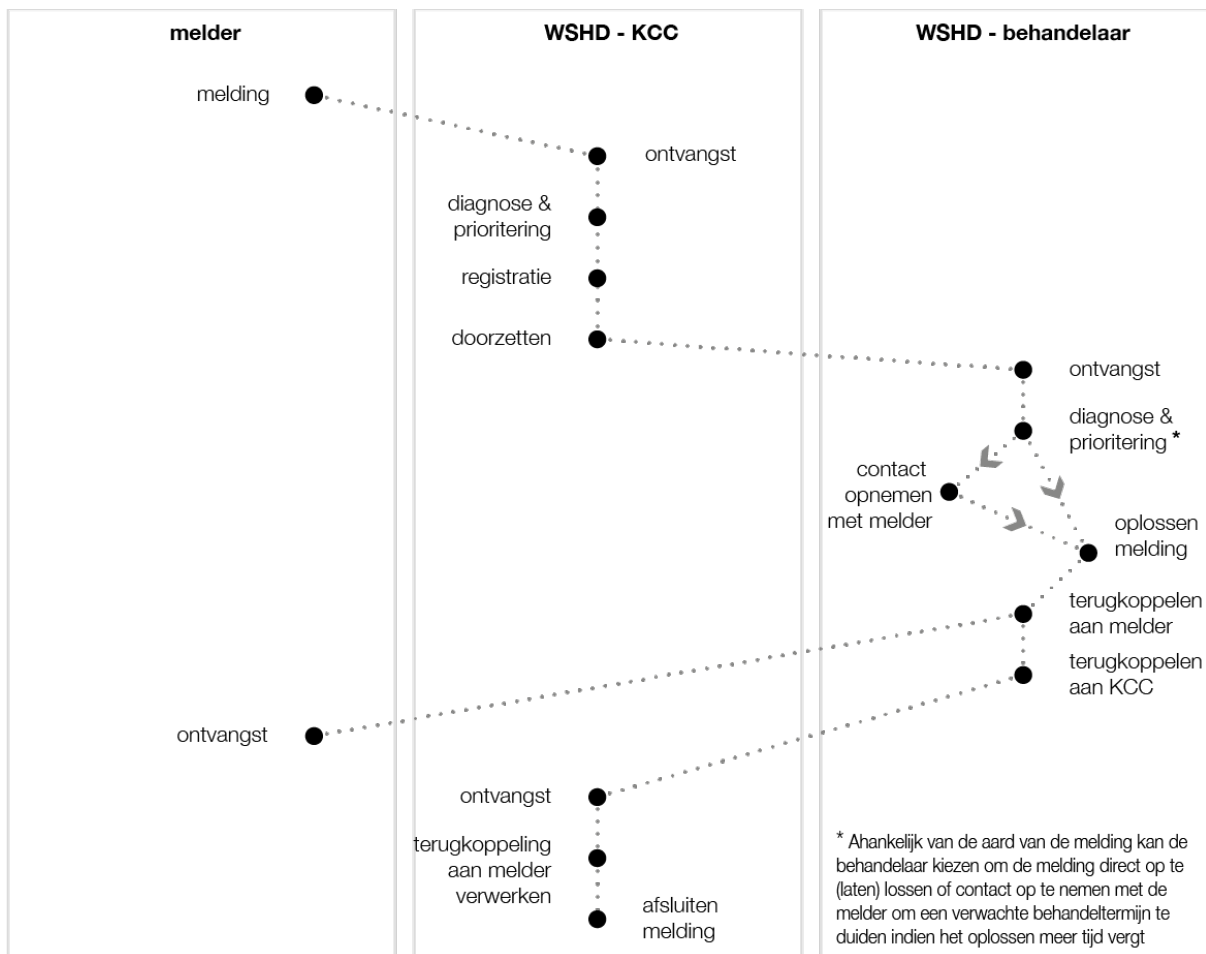
Het KCC beschikt over een handleiding⁴ die beschrijft hoe de medewerkers van het KCC het volledige proces dienen te doorlopen. Dit behandelingsproces is als stroomschema opgenomen in een memo aan Dijkgraaf en Heemraden⁵ en weergegeven in bijlage 2. Dit stroomschema is tijdens interviews gevalideerd. Hieruit bleek dat het behandelingsproces in de praktijk overeenkomt met het stroomschema in bijlage 2. Ter illustratie is het behandelingsproces in Figuur 1 in andere

³ Dietmar Verbeek, 'Doorontwikkeling organisatiestructuur WSHD. De fijnstructuur' (Waterschap Hollandse Delta, 30 juni 2021).

⁴ P. Goudriaan, 'Handleiding klant contact centrum' (Waterschap Hollandse Delta, 21 juni 2021).

⁵ P. de Jong en B. Bax, 'Opvolging vragen KCC', 4 december 2020.

vorm weergegeven (opgesteld op basis van interviewresultaten), waarbij onderscheid is gemaakt in wie welke actie in de tijd uitvoert.



Figuur 1. Stroomschema behandelingsproces meldingen

2.2 Werking van het behandelingsproces

Hoe ziet het behandelingsproces eruit?

2.2.1 Ontvangst

Meldingen worden aan het waterschap gericht via de volgende kanalen:

- De opties zoals getoond op <https://www.wshd.nl/contact>:
 - Via een digitaal contactformulier
 - Per e-mail
 - Telefonisch
 - Per post
- Social media (beheerd door het waterschap): LinkedIn, Facebook, Instagram en Twitter
- Persoonlijk contact met bestuurders
- Persoonlijk contact met medewerkers

De meldingen via de laatste drie kanalen worden meestal niet geregistreerd bij het KCC en volgen derhalve niet het reguliere behandelingsproces. De registratie is dus niet volledig. Het gaat hier echter om relatief weinig meldingen (minder dan 5 %), die hoewel gering in aantal mogelijk wel ernstige feiten kunnen betreffen. Het kunnen opnemen van via sociale media ontvangen meldingen is ook binnen het team Communicatie van K&C onderwerp van overleg. Het incorporeren van sociale media in de communicatie met derden is voor dat team een prioriteit.

Verreweg de meeste meldingen komen bij het KCC terecht. Uit interviews blijkt dat het waterschap bezig is het KCC zodanig uit te rusten dat het alle meldingen kan behandelen met als doel de positie van het KCC omtrent de communicatie met externen te centraliseren. Ook dit hoort in de procedure te worden geduid.

De telefooncentrale is een belangrijk instrument bij de ontvangst van de meldingen. Uit interviews blijkt dat deze sterk verouderd was en essentiële functionaliteiten miste. Ook bleek de telefooncentrale regelmatig uit bedrijf te zijn, waardoor het waterschap beperkt bereikbaar was.

Rondom juli 2021 is de telefooncentrale van een update voorzien waardoor essentiële functionaliteiten nu beschikbaar zijn. De medewerkers van het KCC worden op dit moment opgeleid om met de nieuwe functionaliteiten te kunnen werken.

Voorbeelden van gewenste functionaliteiten zijn:

- monitoren van gemiste telefoongesprekken
- monitoren van de hoeveelheid gesprekken
- monitoren van terugbelverzoeken
- optie tot doorschakelen naar collega's bij thuiswerken
- automatische locatieherkenning van de melder

2.2.2. Registratie

Voor de registratie van de meldingen wordt het systeem Clientèle gebruikt. Naast de telefooncentrale is dit systeem de basis voor het beheersen van het meldingenproces.

Voor de basisfunctionaliteit van 'registratie' voldoet het systeem Clientèle. Er ontbreken al geruime tijd functionele mogelijkheden die noodzakelijk zijn voor analyse en ordening. Tijdens de interviews is gesteld "dat men tevreden is hoe het tot nu toe gelopen is, gezien de omstandigheden". Over de gewenste functionaliteiten van het systeem Clientèle is, naar ons is medegedeeld, overleg met het management gaande. De status hiervan en de financiële consequenties zijn nog onbekend.

2.2.3. Diagnose, prioritering, doorzetten en actie

Nadat de medewerker van het KCC de melding heeft beoordeeld, prioriteert hij/zij deze. De als urgent beoordeelde meldingen worden met spoed doorgegeven om ze snel op te lossen.

Voor het doorgeven van de ontvangen meldingen door de medewerker van het KCC aan de betreffende behandelende medewerker binnen het waterschap (de behandelaar) beschikt het KCC over informatie van activiteiten die het waterschap uitvoert danwel gaat uitvoeren. Mede op basis hiervan en op grond van de kennis van de werkzaamheden van de afdeling BO wordt doorgeschakeld naar medewerkers van BO waarbij het in bijna alle gevallen om buitendienstmedewerkers gaat. Deze medewerkers ontvangen informatie over de melding en handelen een groot deel van de meldingen binnen drie dagen af.

Het feit dat de praktische invulling door met name de BO buitendienstmedewerkers oplossing van de meldingen mogelijk maakt, bepaalt op dit moment de kwaliteit van het meldingenproces. De rol van BO is niet alleen tot nu toe een kwaliteitsbepalende factor, maar zal dat in de komende jaren blijven gelet op het grote percentage meldingen dat via BO afgehandeld wordt. Bij de interviews is aangegeven dat de afdeling BO gemiddeld 10 tot 15 % van de tijd besteedt aan meldingen. Een toets of de oplossing van de melding adequaat is geweest, is geen standaard binnen de procedure.

2.2.4. Afsluiten melding

De behandelaar neemt na het oplossen van de melding contact op met de melder om de actie toe te lichten. Een samenvatting van dit gesprek wordt vervolgens naar het KCC gestuurd. Het KCC registreert vervolgens deze terugkoppeling aan de melder en sluit de melding administratief af.

Belangrijkste bevindingen m.b.t. het behandelingsproces:

- *Niet alle meldingen worden geregistreerd*
- *De positie van het KCC is binnen het organisatieveranderproces nog niet afgerond*
- *Analyse en ordening van de meldingen is met het systeem Clientéle niet mogelijk*

2.3 Behandeling binnen norm

Welke norm(en) hanteert het waterschap voor doeltreffende dienstverlening?

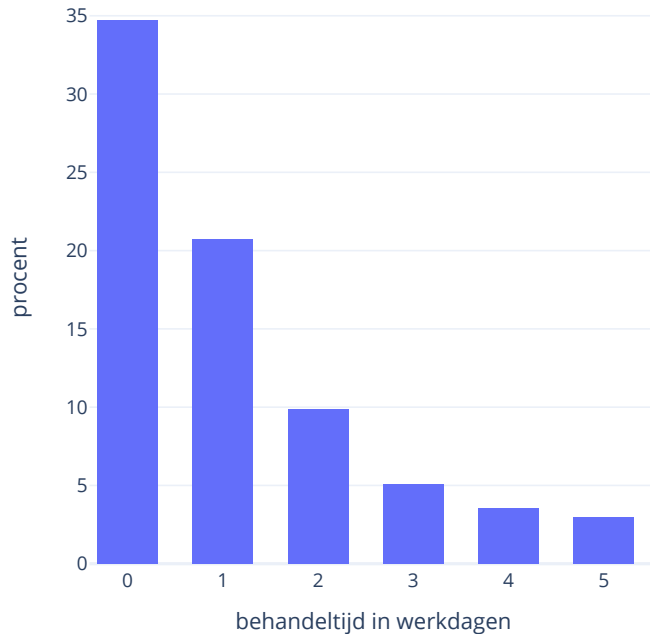
Voldoet de behandeling van meldingen aan de gestelde norm(en)?

2.3.1 Tijdigheid

Voor de behandeling van meldingen geldt één vastgelegd criterium: er wordt binnen drie werkdagen contact opgenomen met de melder over de status van de melding⁶. Echter, deze termijn geldt vanaf ontvangst door een behandelaar; niet vanaf registratie van de melding door het KCC. De gehele behandeling van een melding (van moment van melden tot en met de administratieve afsluiting) kan langer dan drie dagen in beslag nemen.

In de huidige registratiewijze wordt de datum van ontvangst en van afsluiting van de melding geregistreerd. De behandeltermijn wordt niet geregistreerd. Actieve sturing op dit vastgelegde criterium is daardoor nauwelijks mogelijk. In de praktijk geldt voor de behandelaar een informele afspraak dat hij/zij de melding binnen drie werkdagen oplost. Uit de interviews blijkt dat dit meestal wordt gehaald. Op basis van registraties van de datum van ontvangst en afsluiting kan worden gesteld dat tenminste ca. 70% van de meldingen volledig wordt behandeld binnen de termijn van drie werkdagen (zie Figuur 2). Een referentiekader om te toetsen of deze 70% acceptabel is, ontbreekt op dit moment.

⁶ P. Goudriaan, 'Handleiding klant contact centrum'.



Figuur 2. Verdeling van de duur tussen ontvangst en afsluiting van meldingen

2.3.2 Tevredenheid

Een ander belangrijk criterium ter toetsing van de kwaliteit van de dienstverlening is de tevredenheid van de melders. De tevredenheid van de melders omtrent de geboden dienstverlening wordt getoetst via telefonisch overleg met de melder. Tijdens het telefoongesprek met de melder wordt gevraagd of de melding naar tevredenheid is afgedaan. Uit interviews blijkt dat in de meeste gevallen het antwoord van de melder op deze vraag “ja” is. Deze informele klanttevredenheidsmeting wordt echter niet geregistreerd.

Systematische klanttevredenheidsmetingen zijn tot dusver niet uitgevoerd, waardoor rapportage over klanttevredenheid op dit moment niet mogelijk is. Binnen de nieuwe afdeling Klant & Communicatie (K&C) wordt momenteel, in relatie tot de vorm te geven communicatiefunctie, gewerkt aan het gestructureerd uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.

Belangrijkste bevindingen m.b.t. hanteren van de norm:

- *de enige norm die gehanteerd wordt is de ‘drie werkdagen-norm’ die geldt van het doorgeven van de melding aan de behandelaar tot het melden van de status aan melder*
- *het oplossen van meldingen door de BO-medewerkers bepaalt de kwaliteit van het behandelingsproces*
- *analyse en toetsing van de behandeling vindt niet structureel plaats*
- *systematische tevredenheidsmetingen zijn niet in de procedure opgenomen*

2.4 Rapportage

Welke management-informatie wordt gegenereerd ten aanzien van de behandeling van meldingen en leidt deze informatie tot lering?

De huidige rapportage over het meldingenproces bestaat uit de maandelijkse 'rappellijst'. Deze rappellijst bevat een lijst van meldingen, gecategoriseerd naar verantwoordelijke afdelingshoofden, die volgens Clientèle tenminste zes dagen na registratie nog niet zijn afgesloten. Deze rappellijsten zijn bedoeld om niet afgehandelde meldingen meer onder de aandacht te brengen. Rapportage over en nadere analyse van de meldingen wordt op dit moment niet gedaan. Voorbeelden zijn 'root cause analysis' en analyse van aantallen meldingen in de tijd en per gebied, uitgesplitst naar oorzaken. De huidige rapportagevorm stelt het waterschap niet in staat om het meldingenproces structureel te evalueren.

Het College informeert de VV op dit moment niet over behandeling van meldingen, mede omdat onduidelijk is welke informatie de VV hieromtrent wenst.

Meldingen die binnen de VV aan de orde komen, betreffen ingekomen stukken die door de melder rechtstreeks aan de VV worden gericht. Hierbij bevindt zich een beperkt aantal veelmelders, die door het team Klachtencoördinatie van de afdeling Juridische Zaken wordt beoordeeld.

Belangrijkste bevindingen m.b.t. rapportage:

- de rappellijst die voor afdelingen wordt opgesteld, is de enige vorm van rapportage
- het College informeert de VV op dit moment niet over behandeling van meldingen

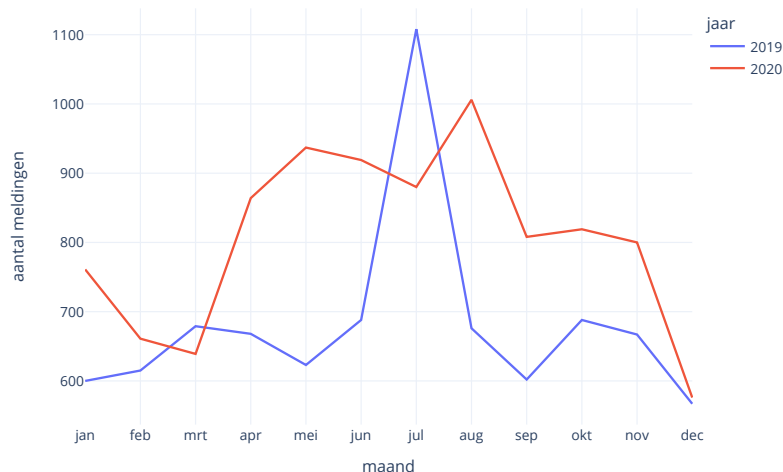
2.5 Kengetallen over meldingen

In deze paragraaf worden de volgende kengetallen getoond:

- Aantal meldingen in de tijd
- Categorisering van type melders
- Locatie van de meldingen
- Inhoud van de melding

Deze kengetallen zijn verkregen uit een dataset van alle door het KCC geregistreerde meldingen in 2019 en 2020.

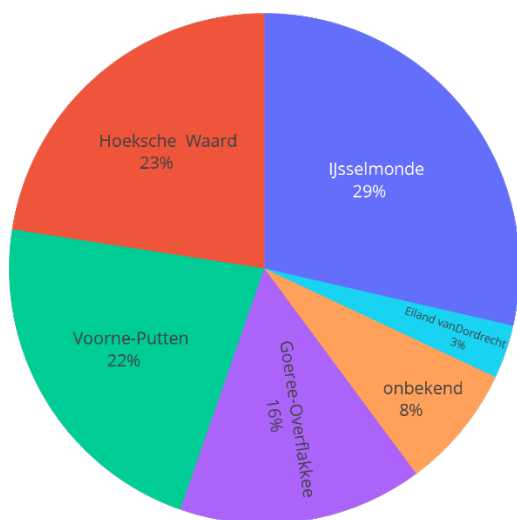
Het KCC heeft in 2019 en 2020 respectievelijk 8.211 en 9.794 meldingen geregistreerd (zie Figuur 3). De pieken in de lente- en zomerperiode worden veroorzaakt door meldingen over seizoensgebonden werk, zoals maaien.



Figuur 3. Aantal geregistreerde meldingen per maand

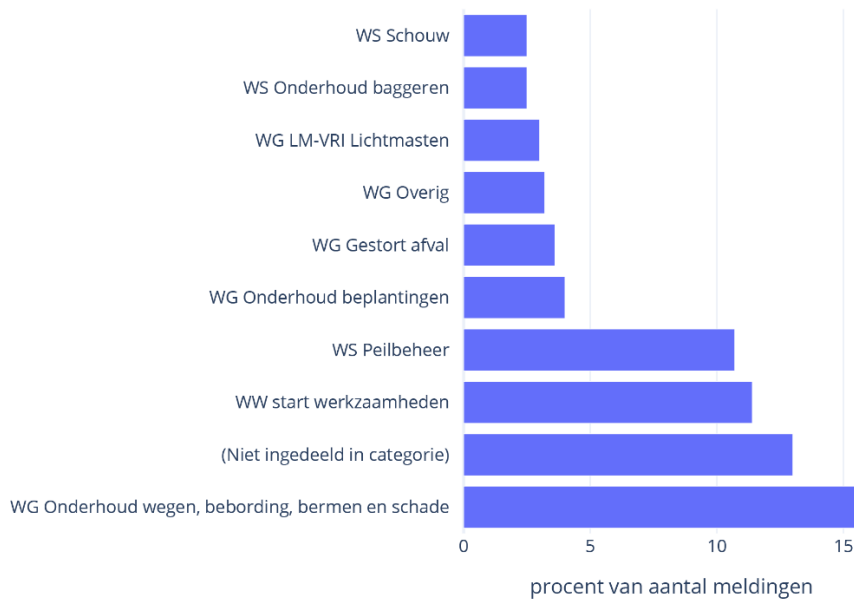
Ongeveer 70% van meldingen zijn afkomstig van burgers, ca. 12% van waterschap Hollandse Delta, ca. 8% van diverse overheden en commerciële partijen, en ca. 10% van onbekende melders.

De meldingen worden tijdens registratie aan een gebied toegekend. Figuur 4 toont de verdeling van de meldingen over de gebieden van het waterschap.



Figuur 4. Verdeling van aantallen meldingen over gebieden

Afhankelijk van de inhoud van de melding wordt deze bij registratie ingedeeld in een categorie. De toegekende categorie bepaalt naar welke afdeling de melding wordt doorgezet voor verdere behandeling. Bijvoorbeeld, een melding over een te laag waterpeil in een sloot wordt gecategoriseerd naar 'WG Peilbeheer'. Figuur 5 toont de verdeling van de meldingen over de verschillende categorieën (top-10).



Figuur 5. Verdeling van aantallen meldingen over categorieën (top-10)

3 Conclusies en aanbevelingen

3.1 Conclusies

Naar aanleiding van de bevindingen komt de RKC tot de volgende conclusies en aanbevelingen.

Het grootste deel van de binnenkomende meldingen wordt geregistreerd door het KCC en relatief snel afgehandeld door inhoudelijk behandelaars. Echter, zowel het College als de VV hebben beperkt inzicht in de kwaliteit van haar dienstverlening t.a.v. de behandeling van meldingen, omdat de kwaliteit van de dienstverlening niet wordt gemonitord.

Een eerste oorzaak hiervoor is dat er geen klanttevredenheidsmetingen plaatsvinden, waardoor er onvoldoende inzicht is in hoeverre melders tevreden zijn met de geboden dienstverlening. Een tweede oorzaak is een gebrek aan sturingsparameters om de kwaliteit van het behandelingsproces mee te monitoren. De huidige norm 'reactie binnen drie werkdagen' biedt te weinig zicht op de kwaliteit van het gehele behandelingsproces.

Monitoring van de behandeling van meldingen die via andere kanalen binnenkomen dan het KCC, en dus niet geregistreerd worden, kan niet plaatsvinden. Dit introduceert een risico op het niet kunnen vaststellen dat de dienstverlening adequaat is geweest.

Revelante informatie uit de meldingenregistratie, bijvoorbeeld aantallen meldingen in de tijd en per gebied naar oorzaak, blijft grotendeels onbenut, voornamelijk omdat het huidige zaakstelsel Clientèle niet over analyse-functionaliteiten beschikt. Hierdoor is evaluatie van het behandelingsproces nauwelijks mogelijk en kunnen er geen kengetallen en prestatie-indicatoren worden gegenereerd waarmee de VV op hoofdlijnen geïnformeerd kan worden.

De verslaglegging naar de VV bevat op geen enkele wijze informatie over meldingen.

3.2 Aanbevelingen

De RKC doet op basis van hierboven genoemde conclusies de volgende aanbevelingen:

Aanbeveling aan de VV

1. Bepaal op welke wijze en met welke frequentie informatie over meldingen, in het kader van doelmatige dienstverlening, geleverd dient te worden en laat de VV-commissie die zich buigt over 'stuurinformatie' dat meenemen in haar opdracht.

Aanbeveling aan het College van D&H

2. Laat periodiek, bijvoorbeeld twee keer per jaar, klanttevredenheidsmetingen uitvoeren
3. Stel functionele eisen op voor het registratiesysteem en zorg dat de ontbrekende functionaliteiten worden aangevuld
4. Bepaal welke kwaliteitsnormen gehanteerd moeten gaan worden voor sturing en beheersing van het meldingenproces en stel prestatie-indicatoren op
5. Geef verdere invulling aan het verstevigen van de positie en analysekracht van het KCC en neem dat mee in de communicatie naar derden.
6. Centraliseer het registratieproces van de meldingen zodat alle meldingen, ook die nu via andere kanalen dan het KCC binnenkomen, geregistreerd worden.
-
7. Informeer de VV in de P&C producten op hoofdlijnen over het aantal meldingen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld en de tevredenheid daarover van de melders.

Bijlage 1: geïnterviewde functionarissen

Coördinator Klant Contact Centrum

Directeur

Hoofd afdeling Beheer & Onderhoud

Hoofd afdeling Klant & Communicatie

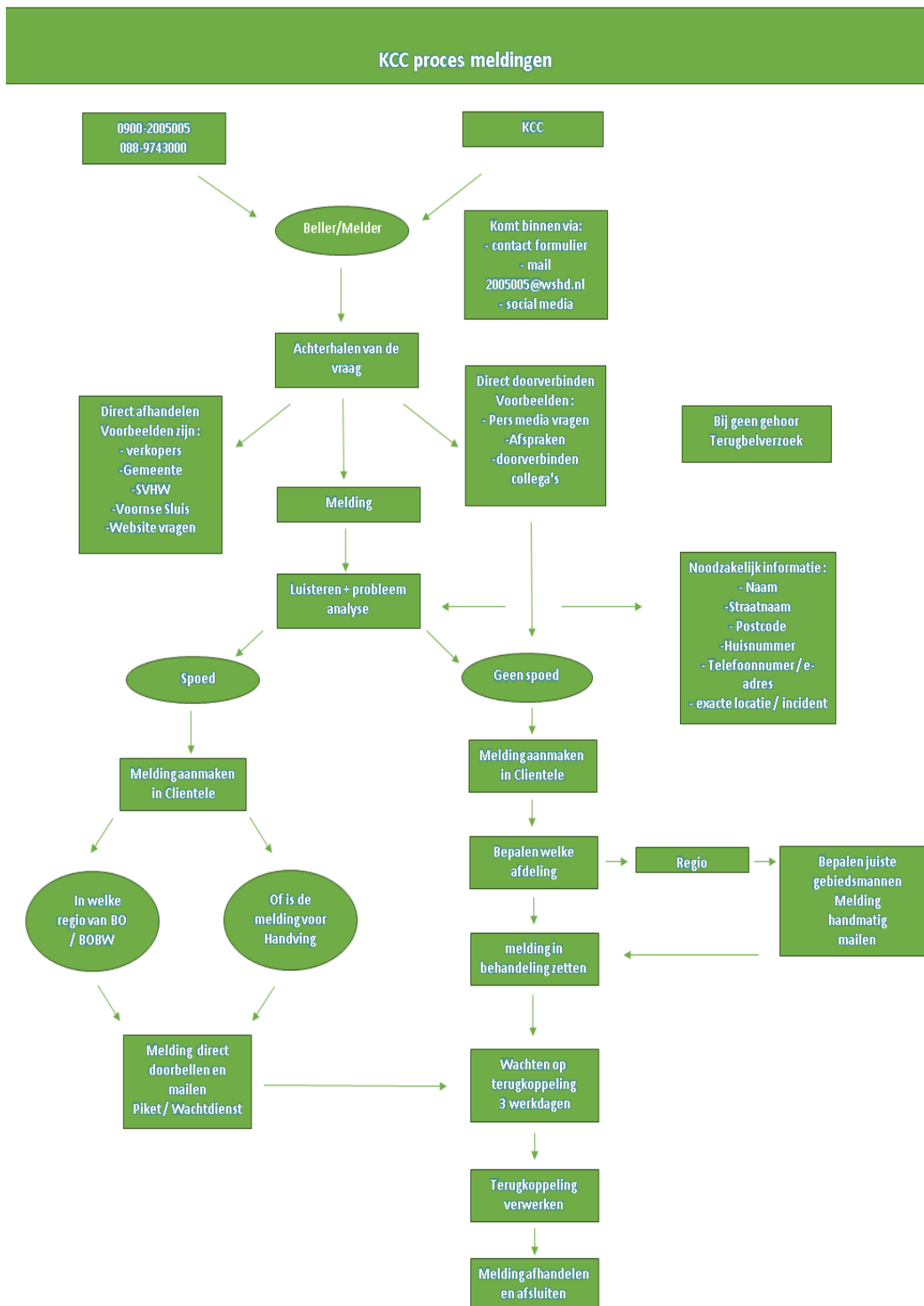
Jurist bij Bestuurlijke & Juridische Zaken

Teamleider bij Beheer & Onderhoud

Teamleider bij Bestuurlijke & Juridische Zaken

Bijlage 2: stroomschema behandeling meldingen

Onderstaand stroomschema is afkomstig uit een memo aan Dijkgraaf en Heemraden van 4 december 2020 (P. de Jong en B. Bax, 'Opvolging vragen KCC', 4 december 2020).



DATUM 17 november 2021

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

ONS KENMERK U2110261

CONTACTPERSOON Anouk Glaudemans

DOORKIESNUMMER 088 974 3610

E-MAILADRES F.Molendijk@wshd.nl

AANTAL BIJLAGEN --

ONDERWERP Reactie college D&H RKC-rapport Onderzoek Meldingen



waterschap
**Hollandse
Delta**

Rekenkamercommissie waterschap Hollandse Delta
t.a.v. de voorzitter, de heer A. Hengeveld
p/a Postbus 4103
2980 GC RIDDERKERK

Geachte heer Hengeveld,

Allereerst willen wij u en de leden van de RKC bedanken voor het onderzoek naar de wijze waarop ons waterschap omgaat met meldingen. Het college herkent de kernboodschap van het RKC en omarmt de aanbevelingen. In het rapport trekt u een aantal duidelijke conclusies die in lijn zijn met de door het College in gang gezette ontwikkeling van een Klant Contact Centrum (KCC) dat een centrale rol vervult in de contacten met klanten en andere stakeholders. U doet in uw onderzoeksrapport een zevental aanbevelingen, waarvan er 1 is gericht aan de Verenigde Vergadering en 6 aan ons als College van Dijkgraaf en Heemraden. In deze bestuurlijke reactie gaan wij onderstaand in op de aan ons gerichte aanbevelingen.

1. Laat periodiek, bijvoorbeeld twee keer per jaar, klanttevredenheidsmetingen uitvoeren:

Momenteel wordt middels een enquête de mening van de klanten van ons waterschap uitgevraagd om de behoefte en de daarbij gewenste functionaliteit van een 'meldingen-app' te onderzoeken. Onderdeel van dit onderzoek zijn ook de technische mogelijkheden voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken en de ideale frequentie waarin deze onderzoeken zullen worden uitgevoerd. Het uitgangspunt voor de frequentie zal gebaseerd zijn op nut en noodzaak, zodat de klanten niet worden overvraagd met onderzoeken. Het college ziet daarbij meerwaarde in het met enige regelmaat uitvoeren van een peiling van de klanttevredenheid na het indienen en afhandelen van de melding. Daarnaast ziet het college meerwaarde in het meten van de inspanning die een klant heeft moeten doen om een vraag of melding afgehandeld te krijgen. Deze Customer Effort Score (CES) gaat ons helpen het proces van meldingen steeds te verbeteren.

2. Stel functionele eisen op voor het registratiesysteem en zorg dat de ontbrekende functionaliteiten worden aangevuld:

Momenteel is de organisatie aan het inventariseren op welke punten extra functionaliteit van het systeem van het meldingenproces gewenst is. Gezien de complexiteit hiervan is ervoor gekozen niet alleen de wensen van de melder, maar ook de wensen van de backoffice te inventariseren. Daarmee wordt beoogd een optimaal ingericht proces voor meldingen te ondersteunen. Middels een app (bv de Fixie-app) of een andere technische mogelijkheid kan enerzijds de mogelijkheid tot het doen van klantonderzoek worden georganiseerd en anderzijds een efficiënte en effectieve registratie alsmede afhandeling door de backoffice.

Met behulp van deze technische faciliteiten kunnen we vervolgens optimaliseren in klantonderzoek, klantgerichtheid en stakeholdermanagement.

3. Bepaal welke kwaliteitsnormen gehanteerd moeten gaan worden voor sturing en beheersing van het meldingenproces en stel prestatie-indicatoren op:

Handelsweg 100
2988 DC Ridderkerk

Postadres Postbus 4103
2980 GC Ridderkerk

telefoon 088 974 30 00

internet www.wshd.nl
info@wshd.nl



waterschap
**Hollandse
Delta**

In lijn met bovenstaande aanbevelingen maken ook de kwaliteitsnormen onderdeel uit van de bij de punten 1 en 2 genoemde ontwikkelingen.

4. Geef verdere invulling aan het verstevigen van de positie en analysekracht van het KCC en neem dat mee in de communicatie naar derden:

Als bovenstaande onderzoeken zijn afgerond en de juiste systemen en instrumenten zijn geïmplementeerd kan het KCC de rol gaan vervullen die nodig is voor ons waterschap, namelijk: een professioneel en toegankelijk aanspreekpunt voor onze inwoners. In de ontwikkeling naar een transparant en zichtbaar Waterschap Hollandse Delta, een positief imago en optimale externe (en interne) samenwerking, zal het KCC een cruciale rol gaan vervullen. Daarvoor is een adequate en professionele bezetting van het KCC nodig dat de beschikking heeft over de juiste systemen: call center modussysteem, de meldingenapp, een Customer Relatie Managementsysteem (CRM) en een degelijk registratiesysteem.

Zoals gesteld wordt hier volop op ingezet. De verwachting is dat een zgn. 'call center modus' nog dit jaar wordt gerealiseerd. De eventuele implementatie van de meldingenapp wordt naar verwachting in 2022 afgerond. De onderzoeken naar CRM en het registratiesysteem starten in de eerste helft van 2022.

5. Centraliseer het registratieproces van de meldingen zodat alle meldingen, ook die nu via andere kanalen dan het KCC binnenkomen, geregistreerd worden:

Het bij elkaar brengen van de verschillende informatiestromen is reeds in gang gezet. Zo is het de afspraak dat *alle* meldingen die het waterschap ontvangt doorgestuurd worden naar het KCC. Dat betreft o.a. meldingen die bij bestuurders binnenkomen, bij medewerkers op verschillende afdelingen, bij Documentaire Informatievoorziening, via social media etcetera. Daarbij bestaat nu in het bijzonder aandacht voor de daarvoor van belang zijnde gedragsverandering door continue aandacht voor de hiertoe gemaakte afspraken.

6. Informeer de VV in de P&C producten op hoofdlijnen over het aantal meldingen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld en de tevredenheid daarover van de melders.

Hieraan wordt gevolg gegeven, waarbij de implementatie van bovenstaande ontwikkelingen als randvoorwaarde wordt gesteld. De verwachting is dat we in 2023 kunnen gaan rapporteren.

Zoals gezegd, onderschrijven uw aanbevelingen de ontwikkeling die wij als college hebben ingezet. Wij omarmen dan ook uw aanbevelingen en zullen er uitvoering aan geven. Wij hopen u met deze reactie voldoende te hebben geïnformeerd. Een afschrift van deze reactie zenden wij ook naar de Verenigde Vergadering

Hoogachtend,

dijkgraaf en heemraden,

secretaris-directeur,

S.J. Steendijk

dijkgraaf,

J.F. Bonjer

DATUM 29 november 2021
UW BRIEF VAN
UW KENMERK
ONS KENMERK

CONTACTPERSOON André Hengeveld
DOORKIESNUMMER 0623172007
E-MAILADRES a.hengeveld@ziggo.nl
AANTAL BIJLAGEN

INGEKOMEN NR.
ONDERWERP Nawoord RKC Onderzoeksrapport Meldingen

Aan de Verenigde Vergadering van
Waterschap Hollandse Delta

Mevrouw, mijnheer,

Het College D&H heeft op 17 november 2021 de bestuurlijke reactie op het onderzoeksrapport Meldingen aangeboden. De RKC is verheugd dat het College aangeeft alle aanbevelingen over te nemen en in de loop van 2022 te effectueren. We vragen de VV om het College medio 2022 de stand van zaken te doen rapporteren.

We willen nog wel aandacht vragen voor aanbeveling 6 "Informeer de VV in de P&C producten over aantallen meldingen, wijze van afhandeling en tevredenheid van melders". Het College verwacht niet eerder dan in 2023 te kunnen gaan rapporteren. De RKC is van mening dat met de rapportage, desnoods in elementaire vorm, ook in 2022 een begin gemaakt zou kunnen worden.

Met vriendelijke groet,

namens de Rekenkamercommissie,



André Hengeveld
voorzitter