

## Raadsvoorstel

## GEMEENTEBESTUUR

onderwerp                    Rekenkameronderzoek Dienstverlening  
raadsnummer 2016        66

presidium d.d.              26 september 2016  
raadsvergadering d.d.    19 oktober 2016

fatale termijn

programma                  Bestuur en publieke dienstverlening

portefeuillehouder        Wim van den Beucken

team GEGRF  
registratienummer 16-3838  
steller drs. MAY van Geel  
doorkiesnummer +31 77 3599642  
e-mail y.vangeel@venlo.nl  
datum 12 september 2016  
bijlage(n) rapport  
datum verzonden

### Voorstel om te besluiten

De rekenkamer stelt de raad voor:

1. De vijf conclusies en vijf aanbevelingen zoals verwoord in het onderzoeksrapport Dienstverlening in Venlo d.d. 26 september 2016 te onderschrijven en over te nemen.
2. Aan het college van B&W opdracht te geven om de aanbevelingen van de rekenkamer voor het college en de organisatie uit te voeren.

De griffier

De burgemeester

Geert van Soest

Antoin Scholten

## Raadsvoorstel - onderbouwing

### Samenvatting (Verplicht, maximaal een half A4)

De rekenkamercommissie van de gemeente Venlo nam het initiatief om de dienstverlening van de gemeente Venlo te onderzoeken. Daarvoor gebruikten ze deze onderzoeksvragen:

- Hoe ervaren inwoners en ondernemers de dienstverlening daadwerkelijk in de praktijk?
- In hoeverre is de gemeente in staat de beoogde maatschappelijke effecten van haar dienstverlening te behalen?
- Waar zijn inwoners en ondernemers (on)tevreden over, en waarom?
- Welke aanknopingspunten bieden deze ervaringen dan voor een (verdere) verbetering van de gemeentelijke dienstverlening?

### Belevingsonderzoek

In dit onderzoek staat de beleving van de dienstverlening door burgers en ondernemers centraal. Het gaat hier om een kwalitatief rekenkameronderzoek waarbij zij klantervaringen via een zogenaamde 'hartmonitor' in beeld bracht. Daarbij zijn de ervaringen van enkele cliënten gedurende het proces van dienstverlening geïnterviewd op drie beleidsterreinen: schuldhulpverlening, jeugdzorg en evenementenbeleid. Ook legde de rekenkamer een relatie met de wijze waarop het gemeentelijk dienstverleningsproces is ingericht. Het laatste thema in het onderzoek is de wijze waarop de raad een rol speelt in de gemeentelijke dienstverlening.

Door de rekenkamercommissie zijn aanbevelingen geformuleerd voor:

- *Klantreizen*: koester de persoonlijke benadering, de directe contacten en het oprecht luisteren bij de dienstverlenende aanpak in de praktijk. Klanten waarderen dit. En leer actief van elkaar bij complexe en/of nieuwe vraagstukken en het proces van afhandelen van klantvragen. Hier liggen nog mogelijkheden om te verbeteren.
- *Ambities en Normen*: concretiseer de ambities in meetbare normen. Hierdoor wordt duidelijk in hoeverre de gemeente de ambities in de praktijk realiseert.
- *Borging van Dienstverleningsprocessen*; zorg / blijf zorgen voor het borgen van het dienstverleningsproces. En in het bijzonder de rol van ICT en digitalisering hierin; het is een middel en geen doel op zich.
- *Sturing & Verantwoording*; voorzie de raad van de gewenste informatie. Bijvoorbeeld over de dienstverlening in de praktijk, gebaseerd op meetbare normen uit de visie.
- *De positie van de gemeenteraad*: betrek de raad bij het formuleren en concreet maken van ambities, bijvoorbeeld door middel van een startnotitie, én de mate waarin de gemeente deze realiseert in de praktijk. Ook raadsleden zelf mogen hierin wat assertiever zijn om hun rol in te vullen.

Het college wordt verzocht om deze aanbevelingen uit te voeren.

In de uitvoering van dit onderzoek heeft de rekenkamercommissie zich laten ondersteunen door onderzoeks- en adviesbureau PBLQ.

### Bijlagen

Nr.	Naam	Datum
1.	Onderzoeksrapport rekenkamer Dienstverlening in Venlo	26 september 2016

## Onderbouwing

### Algemene toelichting

#### 1. Wat is kernopgave (Wat is de belangrijkste opdracht voor de gemeenteraad?)

De rekenkamer heeft de taak onderzoek te doen naar de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het door de gemeente gevoerde bestuur.

#### 2. Relatie met programma

Bestuur en publieke dienstverlening.

#### 3. Wat is het beoogde maatschappelijke resultaat (Wat wilt u bereiken?)

De focus van de rekenkamer is gericht op het prikkelen en activeren van de raad in zijn rol als controleur en kadersteller. De rekenkamer zoekt daarbij de aansluiting op de informatiebehoefte van de raad, in onderwerpselectie, werkwijze en rapportage.

#### 4. Wat en waarom? (Waarom is dit voorstel nodig?)

#### Wat is de onderzoeksvraag?

**“Hoe ervaren burgers, bedrijven en instellingen de dienstverlening van de gemeente Venlo, wat kan de gemeente daar van leren, en hoe kan de raad nog beter sturen op een optimale dienstverlening?”**

In de uitvoering van dit onderzoek heeft de rekenkamercommissie zich laten ondersteunen door onderzoeks- en adviesbureau PBLQ.

*Wilt U meer informatie over de aanleiding en opdracht? Zie paragraaf 2.1 en 2.2.*

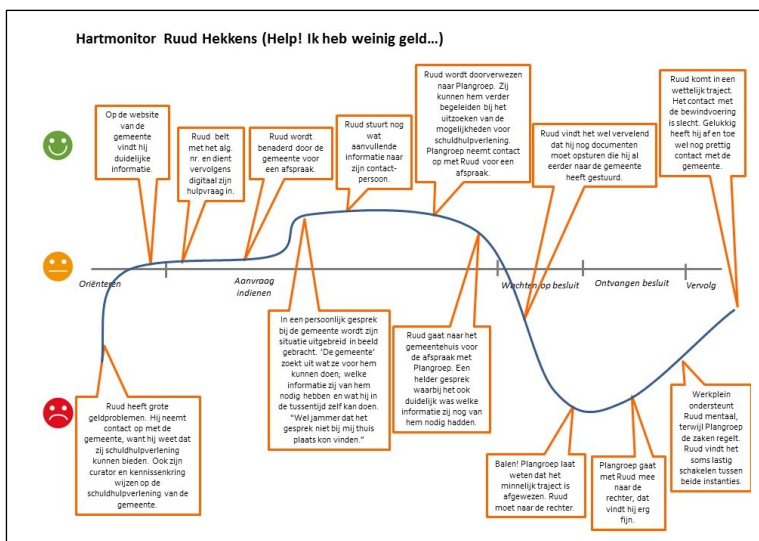
#### Wat is er bijzonder aan de werkwijze van het onderzoek?

Bij deze werkwijze brachten we ervaringen van klanten tijdens het dienstverleningsproces

in beeld via de zogenaamde ‘hartmonitor’. Dit deden we op drie beleidsthema’s: jeugdzorg, evenementenbeleid en schuldhulpverleningsbeleid. Per thema spraken we met 8 à 10 personen om zo’n hartmonitor te kunnen maken.

Ook bestudeerden we het dienstverleningsbeleid van Venlo en spraken we over dit thema met enkele raadsleden.

*Wilt U meer informatie over de werkwijze? Zie paragraaf 2.3.*



## Wat zijn de conclusies?

### 1.Klantreizen:

- De ervaringen van de levensgebeurtenissen in Venlo zijn overwegend positief. Klanten hebben goede ervaringen met directe contacten bij de gemeente. Ze hebben het gevoel oprecht gehoord te worden. Met name de persoonlijke benadering scoort goed.
- De minst positieve ervaringen zijn bij complexe (nieuwe) vragen. Denk daarbij aan jeugdzorg en schuldhulpverlening.

Oordeel: grotendeels aan voldaan

### 2.Ambities en normen:

- De ambities in een eerdere dienstverleningsvisie (Antwoord©) zijn losgelaten en niet gerealiseerd.
- Er is een levende ambitie. De nieuwe dienstverleningsvisie uit 2015 richt zich op excellente dienstverlening. De normen zijn echter weinig meetbaar geformuleerd. Hierdoor is niet duidelijk in hoeverre deze visie daadwerkelijk in de praktijk wordt gerealiseerd.

Oordeel: deels aan voldaan

### 3.Borgen van dienstverleningsprocessen:

- Aan de gestelde normen over het borgen van dienstverleningsproces wordt in het algemeen voldaan.

Oordeel: grotendeels aan voldaan

### 4.Sturing & verantwoording:

- De gemeente doet veel onderzoek en er is veel informatie beschikbaar. De betrokken afdelingen, het management benutten deze informatie actief. Informatie wordt gedeeld met het college. Het informeren van de raad blijft echter achter.

Oordeel: deels aan voldaan

*Wilt U meer informatie? Zie hoofdstuk 4.*

### 5.Positie van de gemeenteraad:

- De gemeenteraad is weinig geïnformeerd en betrokken bij het dienstverleningsbeleid. De raad wil dat wel graag. Dat geldt zowel bij het formuleren van beleid als het controleren van de uitvoering ervan. Daarbij gaat het niet alleen over 'harde' informatie, maar ook het passende verhaal erbij. Dit helpt hen ook om actiever hun eigen rol te pakken bij dit thema.

Oordeel: niet aan voldaan

*Wilt U meer informatie? Zie hoofdstuk 5.*

## Wat zijn de aanbevelingen?

### 1.Klantreizen:

- Koester de persoonlijke benadering, de directe contacten en het oprecht luisteren bij de dienstverlenende aanpak in de praktijk. Klanten waarderen dit.

## Raadsvoorstel - onderbouwing

- Leer actief van elkaar bij de complexe en/of nieuwe vraagstukken en het proces van afhandelen van klantvragen. Hier liggen immers nog mogelijkheden om te verbeteren.

### 2.Ambities en normen:

- De gemeente Venlo neemt dienstverlening serieus. Het is een kernwaarde voor de organisatie. Houd vast aan deze stevige ambitie.
- Concretiseer de ambities in meetbare normen. Hierdoor wordt duidelijk in hoeverre de gemeente de ambities in de praktijk realiseert.

### 3.Borgen van dienstverleningsprocessen:

- Zorg / blijf zorgen voor het borgen van het dienstverleningsproces. En in het bijzonder de rol van ICT en digitalisering hierin; het is een middel en geen doel op zich.

### 4.Sturing & verantwoording:

- Voorzie de gemeenteraad van de gewenste informatie. Bijvoorbeeld over de dienstverlening in de praktijk, gebaseerd op meetbare normen uit de visie.

### 5.Positie van de gemeenteraad:

- Betrek de gemeenteraad bij het formuleren en concreet maken van ambities, bijvoorbeeld door middel van een startnotitie, én de mate waarin de gemeente deze realiseert in de praktijk. Ook raadsleden zelf mogen hierin wat assertiever zijn om hun rol in te vullen.

### *Verder nog*

Ter afsluiting van de aanbevelingen merkt de rekenkamercommissie op dat de resultaten die in dit rapport worden gepresenteerd, voor een deel worden gekleurd door de keuze voor de drie beleidsthema's waar een hartmonitor is gemaakt.

Voor zover bekend heeft de ambtelijke organisatie het voornemen om ook bij andere thema's de klantervaringen door middel van een hartmonitor te inventariseren.

Om de inzichten in de ervaren dienstverlening te verbreden en te verdiepen, steunt de rekenkamercommissie van harte dit voornemen.

## **6. Welke externe partners en adviesraden zijn erbij betrokken?**

n.v.t.

## **7. Financiële paragraaf**

n.v.t.

## **8. Risicoparagraaf (welke risico's spelen een rol bij de besluitvorming?)**

### **Wel of geen risico**

Juridische aspecten en wettelijk kader

Financiële risico's en aspecten

Economische risico's

### **Wel of niet**

-

-

-

## **Raadsvoorstel - onderbouwing**

- Maatschappelijke risico's -
- Exploitatie, realisatie, ontwikkeling, beheer, bouw- en planschade -
- Afbreukrisico's en mogelijke contractschade (in relatie tot externe partners) -
- Overige strategische risico's -

Toelichting (Benoem de relevante, strategische risico's)

n.v.t.

### **9. Vervolgprocedure voor de raad**

n.v.t.

# Raadsbesluit

## GEMEENTEBESTUUR

Onderwerp                    Rekenkameronderzoek Dienstverlening  
raadsnummer 2016        66  
raadsvergadering d.d.    19 oktober 2014

team    GEGRF  
steller   drs. MAY van Geel  
doorkiesnummer    +31 77 3599642  
e-mail   y.vangeel@venlo.nl  
datum   12 september 2016

De raad van de gemeente Venlo;

gelezen het voorstel van het presidium van 26 september 2016, registratienummer 16-3838;

besluit(en) vast te stellen:

De rekenkamer stelt de raad voor:

1. De vijf conclusies en vijf aanbevelingen zoals verwoord in het onderzoeksrapport Dienstverlening d.d. 26 september 2016 te onderschrijven en over te nemen.
2. Aan het college van B&W opdracht te geven om de aanbevelingen van de rekenkamer voor het college uit te voeren.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 19 oktober 2016

De griffier

De voorzitter

Geert van Soest

Antoin Scholten