

Startnotitie onderzoek Dienstverlening Venlo
Belevingsonderzoek naar de Herindeling

dd. Januari 2016



Startnotitie rekenkameronderzoek Dienstverlening Venlo

Belevingsonderzoek naar de Herindeling

1. Aanleiding

1.1 Achtergrond

De rekenkamer wil onderzoek uitvoeren naar hoe de dienstverlening wordt beleefd na het herindelingsproces waardoor de gemeente Venlo een 100.000+ gemeente werd. Tot 2001 bestond de gemeente Venlo uit Venlo, 't Ven, Blerick, Hout Blerick en Boekend. In dat jaar werden de gemeentes Belfeld en Tegelen opgeheven, en maakten ze deel uit van de gemeente Venlo. Dit gold ook voor de gemeente Arcen en Velden (waartoe de dorpen Arcen, Lomm en Velden behoren) op 1 januari 2010. Met de laatste annexatie werd de gemeente Venlo een 100.000+ gemeente

De vraag is echter hoe de dienstverlening zich in de praktijk manifesteert. Hoe *ervaren* de inwoners en ondernemers de dienstverlening nu daadwerkelijk in de praktijk? En in hoeverre is de gemeente dus in staat de beoogde maatschappelijke effecten van zijn dienstverlening te behalen? Waar zijn inwoners en ondernemers (on)tevreden over, en waarom? En welke aanknopingspunten bieden deze ervaringen dan voor een (verdere) verbetering van de gemeentelijke dienstverlening?

2. Onderzoekopdracht en vraagstelling

De Rekenkamer Venlo wil op basis van concrete ervaringen van inwoners en ondernemers onderzoeken hoe de gemeente Venlo uitvoering geeft aan haar ambities en doelstellingen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening. Daarmee wil de rekenkamer een antwoord krijgen op de vraag of de gemeente de beoogde (maatschappelijke) effecten van zijn dienstverlening in de praktijk daadwerkelijk behaalt.

De centrale vraag hierbij is drieledig en luidt:

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

3. Beoordelingskader

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van een beoordelingskader. Dit kader biedt de handvatten voor het beantwoorden van de vraag in hoeverre de gemeentelijke dienstverlening als goed of conform de gestelde ambities is te typeren en of/waar er ruimte voor verbetering is.

Het beoordelingskader gaat in op de volgende drie elementen:

1. De wijze waarop het *gemeentelijk dienstverleningsproces* is ingericht.
2. De wijze waarop *inwoners en ondernemers* de dienstverlening ervaren.
3. De wijze waarop *de raad* een rol speelt in de gemeentelijke dienstverlening.

De hoofdvraag is positief te beantwoorden als blijkt dat:

- Het gemeentelijk dienstverleningsproces weloverwogen (op basis van bewuste en beargumenteerde keuzes) is ontworpen en vastgelegd en volgens dit procesontwerp wordt uitgevoerd;
- De inwoners en ondernemers de gemeentelijke dienstverlening als positief ervaren;
- De gemeenteraad een weloverwogen (op basis van bewuste en beargumenteerde keuzes) rol heeft in de gemeentelijke dienstverlening.

Hieronder lichten wij deze elementen toe.

3.1 Inrichting van het gemeentelijk proces

De wijze waarop het gemeentelijk dienstverleningsproces is ingericht, is op vier niveaus te beoordelen:

- Wetten en regels: De gemeente leeft relevante wet- en regelgeving en haar eigen doelstellingen en kwaliteitsnormen op het gebied van dienstverlening na.
- Processen: De gemeente heeft het dienstverleningsproces doelmatig en doeltreffend ingericht en op een methodische manier beschreven. De processtappen, de actoren en hun taken en verantwoordelijkheden, de documenten en de beslismomenten zijn benoemd.
- ICT: De gemeente heeft een weloverwogen keuze voor ICT-middelen gemaakt om het dienstverleningsproces te ondersteunen.
- Uitvoering en sturing: De gemeente stuurt op een goede uitvoering van het dienstverleningsproces, die conform de procesbeschrijvingen verloopt.

3.2 Ervaringen van inwoners en ondernemers met de gemeentelijke dienstverlening

Voor het beantwoorden van de vraag hoe inwoners en ondernemers de gemeentelijke dienstverlening ervaren, en daarmee de vraag in hoeverre de gemeente zijn beoogde doelen op het gebied van dienstverlening in de praktijk weet te halen, willen wij gebruik maken van een 'Hartmonitor'. De Hartmonitor is onderdeel van de onderzoeksmethode 'Klantervaring in Kaart' (KEK). Een Hartmonitor brengt de ervaringen van inwoners en ondernemers in kaart en is gericht op hun beleving: wat gaat er volgens hen goed en wat kan er volgens hen beter?

Deze methode is ons inziens bij uitstek geschikt om beter zicht te krijgen op de beleving van de gemeentelijke dienstverlening.

3.3 De rol van de raad in de gemeentelijke dienstverlening

Tijdens een discussiebijeenkomst met afgevaardigden van enkele raadsfracties wordt gesproken over de rol van de raad in de gemeentelijke dienstverlening. De vraag is of de raad een bewuste, beargumenteerde keuze heeft gemaakt voor een actieve of juist minder actieve volksvertegenwoordigende, kaderstellende of controlerende rol.

4. Onderzoekafbakening en begrippen

Voor het verzamelen van concrete ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening gaan wij drie 'levensgebeurtenissen' onderzoeken. Deze drie levensgebeurtenissen kennen elk een specifieke invulling van de gemeentelijke ambities op het gebied van dienstverlening, kennen elk hun eigen producten en diensten en brengen tot slot elk verschillende ervaringen van inwoners en ondernemers met zich mee.

Het gaat om:

“Mijn kind heeft zorg nodig”

“Ik heb (te) weinig geld”

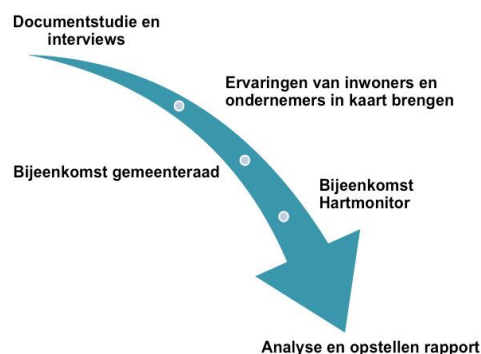
“Ik wil een evenement organiseren”

5. Onderzoek aanpak mogelijke stappen

Voor het uitvoeren van dit onderzoek hebben wij de volgende aanpak gehanteerd:

-Stap 1: Documentstudie en interviews

In deze stap zijn de doelstellingen en ambities van gemeente Venlo bestudeerd, op basis van relevante documenten interviews met de belangrijkste betrokkenen in de gemeentelijke organisatie.



- Stap 2: Ervaringen van inwoners en ondernemers in kaart brengen.

In de volgende stap zijn wij op zoek gegaan naar ervaringen van inwoners en ondernemers. Om deze ervaringen te achterhalen hebben wij voor elk van de drie levensgebeurtenissen bij vijf personen een diepte-interview afgenomen. De resultaten van deze interviews hebben wij vastgelegd in een Hartmonitor. Met het aantal van vijftien interviews pretenderen wij geen representatief onderzoek uit te voeren waarin dé mening van dé inwoner of ondernemer is verwoord.

In plaats daarvan geven de uitkomsten van de vijftien interviews eerst en vooral inzicht in de concrete leefwereld en de beleving van een inwoner of ondernemer.”

Een Hartmonitor maakt inzichtelijk:

- Met welk *doel* een inwoner of ondernemer een vraag stelt of een aanvraag indient,
- Welke *sleutelstappen* de inwoner of ondernemer in de afhandeling van zijn (aan)vraag onderscheidt,
- Op welke momenten de inwoner of ondernemer wel of niet tevreden is over het proces, en waarom: wat zijn in hun beleving de *pieken* en wat zijn de *dalen*?
- Wat de *momenten van de waarheid* zijn: wat zijn de cruciale, bepalende momenten voor het gevoel van (on)tevredenheid van de inwoner of ondernemer over de afhandeling van zijn (aan)vraag?
- Wat op basis van deze (on)tevredenheid *hefbomen voor verbetering* zijn.

- Stap 3: Bijeenkomst gemeenteraad. In deze stap hebben wij met afgevaardigden van enkele raadsfracties gesproken over:

- Hun beelden van de gemeentelijke dienstverlening,
- De verantwoordelijkheden en rol van de raad in de gemeentelijke dienstverlening.

- Stap 4: Bijeenkomst Hartmonitor.

De conceptversie van de Hartmonitor voor de levensgebeurtenis “Ik heb (te) weinig geld”, gaan we in een interactieve bijeenkomst met de ambtelijke betrokkenen, de portefeuillehouder Sociale Zaken, de portefeuillehouder Dienstverlening en enkele van de geïnterviewde inwoners verder verdiepen.

- Stap 5: Analyse en opstellen rapport.

In deze stap hebben wij de bevindingen geanalyseerd en een conceptrapportage opgesteld. Deze rapportage heeft de rekenkamer voorgelegd voor ambtelijk hoor en wederhoor. Op basis daarvan is het definitieve rapport met conclusies en aanbevelingen opgesteld.

Het definitieve rapport is voor bestuurlijk hoor en wederhoor voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders. Tot slot is het rapport aangeboden aan de raad.

6. Leeswijzer mogelijke opbouw rapport

- Hoofdstuk 2 beschrijft de wijze waarop het gemeentelijk dienstverleningsproces is ingericht.
- Hoofdstuk 3 geeft de ervaringen van inwoners en ondernemers met de dienstverlening op het gebied van respectievelijk zorg voor jeugd, inkomensondersteuning en het organiseren van evenementen weer.
- In hoofdstuk 4 wordt de huidige en de gewenste rol van de raad in de gemeentelijke dienstverlening beschreven.

- Hoofdstuk 5 beschrijft de overeenkomsten en verschillen tussen de gemeentelijke dienstverlening 'op papier' enerzijds en de dienstverlening in de praktijk anderzijds.
- Tot slot zijn in hoofdstuk 6 de conclusies en verbetermogelijkheden weergegeven.

NB: de methodiek Klantervaring in Kaart (KEK) gaat uit van de belevingswereld van de burger en waar hij tegenaan loopt. Het Ministerie van BZK heeft een Handleiding Klantervaring in Kaart beschikbaar gesteld zodat organisaties ook met KEK aan de slag kunnen gaan. PBLQ Zenc is de auteur van deze handleiding.