



## Rekenkamercommissie



Wassenaar



Voorschoten



Oegstgeest

**Secretariaat:** Postbus 393, 2250 AJ Voorschoten

☎ 06 18 54 43 05 ✉ [rekenkamercommissiewv@voorschoten.nl](mailto:rekenkamercommissiewv@voorschoten.nl)

## **Opzet onderzoek publieke dienstverlening**

- 1 Inleiding
- 2 Doelstelling en onderzoeksvragen
- 3 Normen
- 4 Aanpak en risico's
- 5 Tijdpad

### 1 Inleiding

#### *Aanleiding*

In de brief van de Rekenkamercommissie (RKC) aan de gemeenteraden van Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest van 23 november 2006 is aangegeven dat de RKC in 2007 een onderzoek gaat doen naar (nog nader te bepalen aspecten van) de 'publieke dienstverlening'.

Burgers, bedrijven en instellingen verwachten en hebben recht op een servicegerichte opstelling van hun gemeente. Burgers en bedrijven verwachten een tijdige en correcte afhandeling aan de hand van zinnige regels en procedures en een hoge mate van transparantie van de uitvoering ervan.

Vanwege de relevantie voor de burgers in de gemeente en de politieke belangstelling in het algemeen voor dit onderwerp zal RKC WVO een onderzoek verrichten naar de kwaliteit van publieke dienstverlening.

Dienstverlening heeft vele kanten. De gemeente levert diensten, beslist op aanvragen en verstrekt subsidies, verstrekt informatie. Dienstverlening is een breed begrip en kan zich eigenlijk uitstrekken tot de gehele gemeentelijke taakuitoefening.

In dit onderzoek wordt aangesloten bij de definitie van de commissie Jorritsma<sup>1</sup>. Het onderzoek richt zich op de dienstverlening waarin sprake is van interactie en/of transactie met individuele burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen en waarbij de burgers, bedrijven en instellingen de directe afnemers zijn van een dienst. Kernelementen zijn dus individuele interactie en afnemen van diensten. In tegenstelling tot de commissie Jorritsma blijven in dit onderzoek meer collectieve diensten, zoals handhaving, groenbeheer, wegenonderhoud, buiten beschouwing. Het gaat verder om de dienstverlening van de gemeente in enge zin. De dienstverlening van (keten)partners van de gemeente, zoals bij sportvoorzieningen, onderwijs en uitbestede diensten (huisvuil) blijven buiten beschouwing.

#### *Oriënterende fase*

Onderzoek naar de kwaliteit van publieke dienstverlening zal, gelet op de breedte van het onderwerp, afgebakend moeten worden. Om tot een afbakening te komen zijn in de eerste helft van 2007 gesprekken gevoerd met de gemeenten Oegstgeest en Wassenaar, met de Nationale ombudsman (naar aanleiding van het rapport

---

<sup>1</sup> Publieke dienstverlening, professionele gemeenten, visie op dienstverlening tot 2015 van de Bestuurlijke Commissie Gemeentelijke Dienstverlening/Commissie Jorritsma, juni 2005, p.17

'burgerbrieven gemeenten) en met de programmamanager dienstverlening bij de VNG. Ook zijn verschillende rapporten van rekenkamercommissies met betrekking tot dit onderwerp bekeken.

## 2 Doelstelling en onderzoeksvragen

### *Doelstelling*

De RKC stelt zich ten doel de wijze waarop de gemeente kwaliteit van dienstverlening aanstuurt en organiseert in beeld te brengen en te beoordelen, en de behandeling van brieven, als concreet aspect van de dienstverlening van de gemeente, nader te belichten en te beoordelen. Een kwalitatief goede briefafhandeling is, als aspect van kwaliteit van dienstverlening, van belang om het vertrouwen van de burger in de (lokale) overheid te behouden. Met dit onderzoek beoogt de RKC inzicht te geven in (aspecten van) de kwaliteit van de publieke dienstverlening bij de drie gemeenten en op deze wijze een bijdrage te leveren aan de kwaliteit daarvan.

### *Probleemstelling*

De probleemstelling heeft twee delen:

1. Op welke wijze zorgen de gemeenten er voor dat de kwaliteit van de dienstverlening is gewaarborgd;
2. Hoe vond in het jaar 2006 de afhandeling van burgerbrieven plaats en in hoeverre voldoet de behandeling van de brieven aan wettelijke en andere redelijkerwijs te stellen normen?

### *Onderzoeksvragen*

#### Ad 1

- Is er (centraal) gemeentelijk beleid voor de kwaliteit van dienstverlening;
- Welke procedures en systemen heeft de gemeente ingesteld om de kwaliteit van dienstverlening te waarborgen (denk daarbij vooral aan kwaliteitshandvesten of andere wijzen van zelfnormering);
- Welke instrumenten zet de gemeente in om de dienstverlening te monitoren (denk daarbij bijvoorbeeld aan benchmarks, klanttevredenheidsonderzoek e.d.);
- Op welke wijze gebruikt men de informatie uit de monitors voor de aanpassing van het beleid?

#### Ad 2a

- Hoeveel brieven, onderverdeeld naar de verschillende hoofd- en subcategorieën hebben de gemeenten in 2006 ontvangen?
- Hoe is de behandeling georganiseerd?
- Welke procedures en systemen worden bij de behandeling toegepast?
- Welke servicenormen hebben de gemeenten geformuleerd voor de behandeling van brieven (bijvoorbeeld in een zgn. burgerhandvest)?

#### Ad 2b

- In hoeverre wordt van het bestaande postregistratie en – bewakingssysteem gebruik gemaakt bij de afhandeling van brieven;
- Worden ontvangstbevestigingen verzonden en wordt daarin de loop van de behandeling geschetst;
- Voldoet de behandeling van brieven aan de wettelijke termijnen;
- Voldoet de behandeling van brieven overigens aan redelijkerwijs te stellen eisen;
- Voldoet de behandeling van brieven aan de door de gemeente zelf gestelde normen?

### 3. Normen

Deel 1 van het onderzoek heeft voor een deel een beschrijvend karakter. Er is immers geen limitatieve lijst van normen voor de wijze waarop de gemeente kwaliteit moet aansturen en organiseren. Wel wordt het principe van zelfnormering en het toetsen of de normen worden gerealiseerd algemeen geaccepteerd als een goede wijze van organiseren van dienstverlening (zie ook Commissie Jorritsma). Verder is het mogelijk de drie gemeenten met elkaar te vergelijken.

Deel 2 richt zich op de briefbehandeling, waarbij 2a inventariserend en 2b toetsend van aard is. De wettelijke eisen zoals gesteld in de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) voor de behandeling van aanvragen, bezwaar- en klaagschriften zijn leidend. De Nationale Ombudsman heeft, voortbouwend op de wettelijke eisen, normen opgesteld en neergelegd in de zgn. 'Correspondentiewijzer'. Tenslotte worden ook de normen die de gemeente zichzelf heeft opgelegd betrokken in het onderzoek.

### 4. Aanpak en risico's

Voor deel 1 kan een vragenlijst worden ontwikkeld waarin gericht gevraagd wordt naar beleidsdocumenten, procedures en monitorinstrumenten. De verkregen schriftelijke informatie (incl. de bewijsstukken zoals nota's handvesten, onderzoeken etc.) vormen de basis voor de beschrijving van het systeem. Voor deel 2 dient, in overleg met het onderzoeksbureau dat het onderzoek uitvoert, nog een nadere inperking voor het type brief te worden gemaakt. De Ombudsman<sup>2</sup> onderscheidt:

1. aanvragen
2. bezwaarschriften
3. klaagschriften
4. andere brieven
5. faxberichten
6. e-mailberichten.

---

<sup>2</sup> Burgerbrieven gemeenten, Hebt u even, de Nationale Ombudsman, 30 januari 2007

Vooral de andere brieven en e-mailberichten zijn volgens de Ombudsman interessant omdat daarvoor weinig/geen procedures zijn i.t.t. de Awb-normen die gelden voor de andere categorieën. Risico is dat er weinig centrale informatie over is en de informatievergaring meer tijd zal kosten.

#### *Uitbesteden*

De RKC heeft besloten dat het onderzoek uitbesteed zal worden. In de periode mei-juni zal een onderzoeksbureau geselecteerd worden. Beide delen van het onderzoek komen voor uitbesteding in aanmerking.

#### 5. Tijdpad

Periode	Activiteit
Vaststelling onderzoeksopzet	15 Mei 2007
Aanvraag offertes	Mei 2007
Selectie bureau	Juni 2007
Uitvoering onderzoek	Juli- oktober 2007
Ambtelijk en bestuurlijk hoor- en wederhoor	November 2007
Uitbrengen onderzoeksrapport	December 2007

*Vastgesteld in de vergadering van de Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest van 15 mei 2007.*