

GEEFT MAASGOUW ANTWOORD?

Onderzoek naar de publieke dienstverlening
van de gemeente Maasgouw

Rekenkamercommissie Maasgouw

SAMENSTELLING REKENKAMERCOMMISSIE GEMEENTE MAASGOUW

Externe voorzitter

Dhr. Drs. W.M.H. Verbeeten

Externe leden

Mevr. Drs. A.C.C. Hubens

Dhr. L.H. van der Kallen

Raadsleden

Dhr. C.G.J.M. Corbeij

Dhr. L. M.J. Wolfs

Ambtelijk secretaris

Dhr. H.M.L. van Soest

Secretariaat

Rekenkamercommissie

Adres

Postbus 7000

6050 AA Maasbracht

Telefoonnummer

0475-852804

E-mail

h.vansoest@gemeentemaasgouw.nl

griffie@gemeentemaasgouw.nl

Website

www.gemeentemaasgouw.nl

raad.gemeentemaasgouw.nl

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	blz. 5
1. INLEIDING	blz. 6
1.1 Achtergrond	
1.2 Doel- en vraagstelling	
1.3 Normering	
1.4 Onderzoeksaanpak	
1.5 Leeswijzer	
2. ALGEMEEN BELEIDSKADER MAASGOUW	blz. 8
2.1 Het kader	
2.2 Verantwoording	
2.3 Samenvatting	
3. DE FYSIEKE DIENSTVERLENING	blz. 11
3.1 Benchmarking Maasgouw	
3.2 Bereikbaarheid	
3.3 Openingstijden	
3.4 Inrichting Centrale Publieksbalie	
3.5 Centrale verwijzing	
3.6 Haal- en brengservice	
3.7 Samenvatting	
4. DE TELEFONISCHE DIENSTVERLENING	blz. 20
4.1 Bereikbaarheid	
4.2 Kwaliteit	
4.3 Samenvatting	
5. DE DIGITALE DIENSTVERLENING	blz. 23
5.1 Normenkader	
5.2 Aanbod van digitale producten	
5.3 vraag naar digitale producten	
5.4 Analyse website	
5.5 E-mail	
5.6 Samenvatting	

6.	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	blz. 29
6.1	Het algemeen beleidskader	
6.2	De fysieke dienstverlening	
6.3	De telefonische dienstverlening	
6.4	De digitale dienstverlening	
7.	REACTIE COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS	blz. 32
8.	NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE	blz. 33

BIJLAGEN	blz. 34
A. Lijst van geïnterviewde personen	
B. Onderzoeksvragen	
C. Enquête Fysieke Dienstverlening	
D. Telefonische bereikbaarheid: Onderzoek door Telan	
E. Landelijke Monitor Digitale Dienstverlening	

Voorwoord

In de raadsvergadering van september 2007 heeft de raad van de gemeente Maasgouw de leden van de Rekenkamercommissie benoemd en vervolgens in de vergadering van 1 november 2007 beëdigd. De Rekenkamercommissie is haar werkzaamheden gestart met het opstellen van een Reglement van Orde en een Onderzoeksprotocol. Uit deze stukken kan worden opgemaakt, dat de Rekenkamercommissie zich als doel stelt met haar rapporten leer- en verbeterprocessen te stimuleren en aanbevelingen te doen die de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de rechtmatigheid van zowel de bestuurlijke als de ambtelijke organisatie ten goede komen. Daarbij hecht de commissie eraan te vermelden, dat zij niet wenst te fungeren en gezien wil worden als een "afrekencommissie".

In maart 2008 heeft de Rekenkamercommissie de raad het meerjarenprogramma 2008-2010 doen toekomen. Daarin is aangegeven, dat de Rekenkamercommissie voor haar eerste onderzoek gekozen heeft voor een onderzoek naar de publieke dienstverlening.

De publieke dienstverlening is immers een van de speerpunten van het beleid van de gemeente Maasgouw.

Voor u ligt het eerste onderzoekrapport van de Rekenkamercommissie.

Het rapport geeft inzicht in het beleidskader, de fysieke (de loketten), telefonische en digitale (o.a. de website) dienstverlening van de gemeente Maasgouw. Het onderzoek naar het beleidskader, de fysieke en digitale dienstverlening is uitgevoerd door mevr. Drs. A. Hubens en de heer H. van Soest. Voor het onderzoek naar de telefonische dienstverlening is een extern bureau ingeschakeld, te weten Telan b.v. te Waalwijk. De leden van de Rekenkamercommissie, die niet aan de uitvoering hebben deelgenomen, hebben als opdrachtgever c.q. als begeleidingscommissie gefungeerd.

Bij een onderzoek naar de dienstverlening is ondersteuning vanuit de ambtelijke organisatie onontbeerlijk. In dit kader willen wij niet onvermeld laten, dat vanuit de ambtelijke organisatie alle mogelijke medewerking is verleend. Hiervoor onze dank.

Met het voorliggende rapport hoopt de Rekenkamercommissie inzicht te verschaffen in en een bijdrage te leveren aan de optimalisering van de dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Maasgouw.

Augustus 2008

De Rekenkamercommissie Maasgouw,
Namens deze,
Drs. W.M.H. Verbeeten, voorzitter

1. Inleiding

In paragraaf 1.1. wordt informatie gegeven over de achtergrond van dit onderzoek. In de paragrafen 1.2, 1.3 en 1.4 komen achtereenvolgens de doelstelling, de normering en de aanpak van het onderzoek aan bod. Tot slot wordt in paragraaf 1.5 een indeling van het rapport gegeven.

1.1 Achtergrond

De publieke dienstverlening is een onderwerp dat de gemeente Maasgouw vanaf de start hoog op de politieke en bestuurlijke agenda heeft staan en waarvoor criteria en acties zijn vastgesteld. Het is opportuun om in 2008, een jaar nadat de gemeente Maasgouw operationeel is, te analyseren in hoeverre genoemde acties zijn uitgezet en wordt voldaan aan deze criteria. De Rekenkamercommissie realiseert zich dat dit een langdurig proces is en niet alles in één jaar gerealiseerd kan zijn. Dit onderzoek moet dan ook gezien worden als een zogenoemde nulmeting. Daarbij kan het onderzoek informatie verschaffen die benut kan worden bij de opstelling van het dienstverleningsconcept.

In dit kader dient ook genoemd te worden de opdracht van de gemeenteraad aan het college van Burgemeester en Wethouders om in de raadsvergadering van oktober 2008 het dienstverleningsconcept ter vaststelling voor te leggen.

1.2 Doel- en vraagstelling

De doelstelling van het onderzoek is als volgt:

Het komen tot inzichten en verbeterpunten over de publieke dienstverlening van de gemeente Maasgouw waarmee de raad zijn voordeel kan doen bij het nieuw vast te stellen dienstverleningsconcept.

De centrale vraagstelling voor het onderzoek is:

Hoe doelmatig en doeltreffend wordt omgegaan met de kwaliteitscriteria (besturingsfilosofie) en voorgenomen acties (uit begroting 2008) en leidt dit tot een adequate en klantgerichte publieke dienstverlening?

1.3 Normering

Normen voor het onderzoek zijn ontleend aan de opgenomen kwaliteitscriteria uit de besturingsfilosofie, de Missie en Visie van de gemeente Maasgouw en de voorgenomen acties zoals deze zijn vermeld in de begroting 2008, de diverse zogenaamde Proraps en Kadernota's. De hieruit voortvloeiende vraagstellingen zijn opgenomen in de (deelvragen) over fysieke, telefonische en digitale dienstverlening (zie Bijlage B.)

De normen met betrekking tot de fysieke dienstverlening zijn gebaseerd op een benchmark Publiekszaken onder circa 90 Nederlandse gemeenten. De resultaten van een eigen schriftelijke enquête, die gedeeltelijk identiek was aan de breed uitgezette benchmarking Publiekszaken, onder bezoekers van de publieksbalie in Maasgouw, zijn hieraan getoetst. (zie Hoofdstuk 3: De fysieke dienstverlening).

De normen met betrekking tot de telefonische dienstverlening zijn afgeleid van de door Telan gehanteerde normen. (zie hoofdstuk 4: De telefonische dienstverlening).

Tenslotte zijn de normen van de digitale dienstverlening gerelateerd aan de landelijke normen van de continue monitor van advies.overheid.nl. (Hoofdstuk 5: De digitale dienstverlening).

1.4 Onderzoeksaanpak

Er zijn in het kader van dit onderzoek diverse onderzoeksmethodieken gehanteerd:

De algemene informatie en het beleidskader in dit rapport zijn afkomstig uit dossierstudie en interviews onder leden van het Management-Overleg, Team-coördinatoren en medewerkers (zie Bijlage A.).

Voor wat betreft de fysieke dienstverlening is gebruik gemaakt van een schriftelijke enquête (Bijlage C). De enquête is in de periode mei-juni 2008 uitgereikt aan de bezoekers van de centrale publieksbalie, het loket van Sociale zaken, het WMO-loket en de burgers die via de haal- en brengservice zijn bediend. Een deel van de gegevens zijn vergeleken met een benchmark onder 90 andere Nederlandse gemeenten,

Voor wat betreft een onderzoek naar de telefonische dienstverlening is gebruik gemaakt van een extern bureau (TELAN). In de periode van 6 mei 2008 tot en met vrijdag 13 juni 2008 heeft TELAN een telefonisch bereikbaarheidsonderzoek uitgevoerd. In totaal hebben er 615 telefonische contacten plaatsgevonden naar de telefooncentrale en de afdelingen waarbij de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten zijn geregistreerd. Daarvan hebben er 20 benaderingen vanuit een specifieke vraagstelling plaatsgevonden (case-vorm).

Ten aanzien van de digitale dienstverlening vindt er een continue benchmark plaats naar de digitale dienstverlening van de nederlandse gemeenten via Overheid.advies.nl. De algemene beoordelingscriteria zijn getoetst aan de eigen website. Ook via de schriftelijke enquête (zie fysieke dienstverlening) is er onderzoek gedaan naar de beleving van de burgers met betrekking tot de digitale dienstverlening van de gemeente Maasgouw. Daarnaast is door de leden van de Rekenkamercommissie zelf een onderzoek gedaan naar het gebruiksgemak van de website en de toegankelijkheid door middel van het ingeven van zoektermen.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op het al geformuleerde beleid ten aanzien van de publieke dienstverlening. Wat is er aan kaders aanwezig en hoe vindt de verantwoording plaats.

In Hoofdstuk 3 worden de resultaten van de schriftelijke enquête gepresenteerd. Aspecten die zijn doorgelicht zijn de volgende dienstverleningsaspecten: wachttijden, bereikbaarheid, openingstijden, inrichting publieksbalie, centrale verwijzing en de haal en brengservice.

In Hoofdstuk 4 wordt een samenvatting gegeven van de resultaten van het onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van de gemeente Maasgouw door Telan (extern bureau). Aspecten die hierbij onder de loep zijn genomen zijn de bereikbaarheid van de telefooncentrale, de bereikbaarheid van de doorkiesnummers, de bereikbaarheid van afdelingen, gebruik van meldteksten, terugbelbeloftes en de afhandeling van fictieve cases.

In Hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de gemeentelijke website. Aspecten als toegankelijkheid, aanbod van en vraag naar digitale producten komen hier aan de orde.

In hoofdstuk 6 treft u de conclusies en aanbevelingen aan. Het rapport wordt afgerond met de reactie van het college van Burgemeester en wethouders (Hoofdstuk 7) en het nawoord van de Rekenkamercommissie (Hoofdstuk 8).

2. Algemeen beleidskader Maasgouw

In paragraaf 2.1 komen de kaderstellende documenten aan bod en in paragraaf 2.2 de verantwoordingsdocumenten met betrekking tot de publieke dienstverlening in de gemeente Maasgouw. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting (paragraaf 2.3).

2.1 Het kader

Het beleid voor de publieke dienstverlening in de gemeente Maasgouw staat in de volgende documenten: Missie en Visie, Besturingsfilosofie, Coalitieprogramma 2007-2010, Programmabegroting 2008, Kadernota en een Dienstverleningsconcept. Deze documenten worden achtereenvolgens besproken in volgorde van tijd en ook van uitwerking: van algemene strategische documenten tot meer inhoudelijke (tactische en operationele) documenten.

Missie en Visie

Ter voorbereiding op de fusie van de gemeente Heel, Maasbracht en Thorn is in december 2005 de Missie en Visie van de nieuwe gemeente Maasgouw vastgelegd. De volgende visie staat hierin vermeld:

Bij onze dienstverlening redeneren wij vanuit de logica van de klant. Daarbij gelden kwaliteit, efficiency en gebruiksgemak als belangrijke normen. Daarom leveren wij producten en diensten vanaf één centrale locatie (gemeentewinkel). Daarnaast vergroten wij het gebruiksgemak van onze klanten door het inzetten van informatie- en communicatietechnologie (ict). Voor die klanten die minder mobiel zijn bieden wij vervoer op maat en dienstverlening aan huis.

Aansluitend op deze visie is dit verder ontwikkeld in de besturingsfilosofie.

Besturingsfilosofie

De besturingsfilosofie is in maart 2006 vastgesteld, waarin nadere uitwerking wordt gegeven aan bovenstaande visie. Het eerste opzet van het dienstverleningsconcept wordt nader uitgewerkt, waarbij onderscheid wordt gemaakt naar fysieke (aan het loket), telefonische en digitale (internet) dienstverlening. Van deze drie vormen worden kwaliteitscriteria opgesteld waaraan zij moeten voldoen. Een belangrijk kwaliteitscriterium is dat er periodiek klanttevredenheidsonderzoeken plaats moeten vinden ter verbetering van de dienstverlening. Deze en andere kwaliteitscriteria zijn uitgewerkt in de deelvragen, zie hiervoor bijlage B.

Coalitieprogramma 2007- 2010

In het coalitieprogramma dat is vastgesteld in februari 2007 wordt ook uit gegaan van een efficiënte afhandeling vanuit een centrale locatie. Ook worden genoemd de bereikbaarheid, de service aan minder mobiele inwoners en de digitale dienstverlening.

Programmabegroting 2008

Het programma dienstverlening beschrijft wat de gemeente Maasgouw wil bereiken, dit is nog steeds bovenstaande visie uit 2005. Ook wordt beschreven wat ze daarvoor willen gaan doen, waarbij voor accenten wordt gekozen en een aantal criteria uit de besturingsfilosofie worden herhaald. Waarom voor deze criteria wordt gekozen en voor andere criteria niet, is niet geheel duidelijk. Tot slot wordt vermeld wat het gaat kosten.

Kadernota 2009

In de kadernota staat ook weer het accent centraal om de dienstverlening te optimaliseren. Genoemd worden centrale locatie, minder mobiele inwoners, servicenormen en digitale diensten.

Dienstverleningsconcept

Het dienstverleningsconcept dient in oktober 2008 aan de raad ter vaststelling worden voorgelegd. Dit wordt geïnitieerd door een projectorganisatie waarin vertegenwoordigd zijn: het verantwoordelijk MO-lid (Management-Overleg), 2 I&A adviseurs, de teamcoördinator Veiligheid en Vergunningen, de teamcoördinator Centrale Publieks Balie en een communicatieadviseur.

REKENKAMERCOMMISSIE

Op dit moment ligt er een zogenaamde kladbloknotitie van het concept. Dit bestaat uit een toekomst perspectief per pijler of 'kanaal' ((1) loket, (2) telefoon en (3) elektronisch en wordt ingegaan op een wenselijk klantcontactcentrum. Het tweede, praktische gedeelte bevat de acties met een globale planning die al in gang gezet zijn, conform Programmabegroting 2008 en acties die nog in gang gezet dienen te worden om voornoemd toekomst perspectief te realiseren.

Alle documenten zijn of gaan door de gemeenteraad vastgesteld worden en de raad heeft hierbij dus duidelijk de kaders kunnen vaststellen. Wil de raad hierop kunnen sturen en controleren dan is het noodzakelijk dat de doelstellingen voldoende specifiek (S), meetbaar (M), acceptabel (A) realistisch (R) en tijdgebonden (T) zijn. De doelstellingen zijn over het algemeen voldoende SMART geformuleerd, in de eerste drie documenten (Missie en Visie, Besturingsfilosofie en Coalitieprogramma) is er alleen geen tijdpad verbonden aan de doelstellingen, hetgeen ook de aard van deze documenten met zich mee brengt. In de laatste twee documenten (Programmabegroting 2008 en Kadernota 2009) wordt wel duidelijk een streefdatum of uitvoeringsperiode genoemd. Wel moet opgemerkt worden dat de doelstellingen in de eerste documenten, al vrij gedetailleerd zijn uitgewerkt. Zo zijn daarin opgenomen kwaliteitscriteria die een tactisch of zelfs een operationeel niveau hebben. Dit is niet op zijn plaats in een dergelijke strategische document. Tevens is opvallend dat een aantal van deze kwaliteitscriteria in latere documenten niet meer zijn opgenomen zonder dat hier gemotiveerd van is afgeweken.

2.2 Verantwoording

In deze paragraaf komt aan bod in hoeverre het beleid gecontroleerd en gerapporteerd wordt. De documenten waarin verantwoording plaatsvindt zijn de Jaarrekening en de Prorap. Daarnaast zijn er mogelijk klanttevredenheidsonderzoeken of andere metingen geweest waarin de publieke dienstverlening wordt doorgeelicht.

Jaarrekening 2007

In de jaarrekening worden de belangrijkste doelstellingen uit de Missie en Visie en het Coalitieprogramma in een tabel vermeld. Vervolgens wordt in de tekst beschreven per onderdeel wat de resultaten zijn geweest en hoe het verlopen is in 2007. Opvallend in deze teksten is dat men problemen signaleert maar dan vervolgens uitgebreid ingaat wat er in de toekomst gepland staat. In een jaarrekening gaat het vooral om een weergave van de feiten en niet zozeer om een wenselijke situatie. Zo wordt bijvoorbeeld uitgebreid stil gestaan bij een dienstverleningsconcept dat er nog moet komen, dergelijke beschrijvingen horen naar de mening van de rekenkamercommissie niet thuis in een jaarrekening van 2007, maar pas in de jaarrekening van 2008 als het daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

Prorap, 1^e 2008

In de Prorap worden de belangrijkste doelstellingen uit de Missie en Visie en het Coalitieprogramma 2007-2010 en de Programmabegroting 2008 in een uitgebreide tabel herhaald zoals opgenomen in de jaarrekening. Uit de tabel kan niet worden afgelezen wat de voortgang is van het programma. Dit staat voor een deel van de doelstellingen in de tekst eronder vermeld. In deze tekst staan ook voorgenomen plannen opgenomen, zoals bijvoorbeeld dit onderzoek van de rekenkamercommissie. Dit is niet op zijn plaats in een verantwoordingsdocument, hierin dient gerapporteerd te worden in hoeverre de doelstellingen zijn behaald en wat men hiervoor heeft gedaan, niet wat de voornemens zijn. En juist indien er niets is gedaan om de doelstelling te behalen dient hierover gerapporteerd te worden.

Klanttevredenheidsonderzoeken en andere metingen

Aangezien de gemeente Maasgouw pas sinds 1 januari 2007 bestaat, is terug gekeken of er in de voormalige gemeenten Heel, Maasbracht en Thorn onderzoeken zijn uitgevoerd op het terrein van klanttevredenheid.

Dit betreft in de gemeente Heel:

- Klanttevredenheidsonderzoek in Heel 2001 "Heel tevreden?" Dit is een afstudeerproject van studenten van de Hoge Hotelschool Maastricht.
- Telefoonkwaliteitsanalyse Heel 1998 door Quality Support BV.

REKENKAMERCOMMISSIE

- Onderzoek naar het effect van het uitzenden (tv) van raadsvergaderingen via de lokale omroep 1999.

En in de gemeente Maasbracht hebben twee onderzoeken plaatsgevonden naar de telefonische bereikbaarheid door Telan 2000 (0-meting) en 2003 (vervolg onderzoek). In de gemeente Thorn zijn geen onderzoeken bekend.

De resultaten van deze onderzoeken zijn uitgezet als verbeterpunten in de toenmalige gemeenten. Na de herindeling zijn de hiervoor vermelde en door Telan uitgevoerde onderzoeken naar de telefonische bereikbaarheid leidend geweest voor de opzet van de technische infrastructuur. Op afdelingsniveau is daarentegen niet of nauwelijks aandacht besteed aan de resultaten en verbeterpunten van deze onderzoeken. Voor wat betreft de telefonische bereikbaarheid is er dan ook sprake van een achteruitgang ten opzichte van 2000 en 2003. (zie hiervoor hoofdstuk 4).

In de gemeente Maasgouw zijn sinds 1 januari 2007 geen gemeentebrede klanttevredenheidsonderzoeken of metingen geweest over de publieke dienstverlening terwijl dit nadrukkelijk staat opgenomen als kwaliteitscriterium in de Besturingsfilosofie. Er zijn wel voornemens geweest onderzoek te doen naar wachttijden, openingstijden en beleving van de "breng en haal" service.

Wel heeft er in de eerste helft van 2008 een onderzoek plaatsgevonden ten aanzien van de klanttevredenheid inzake de dienstverlening m.b.t. de Wmo (door SGBO = voorheen onderzoeksbureau van de VNG. Sinds 1-1-2008 onderdeel uitmakend van de BMC-groep). Dit in het kader van een wettelijke verplichting in verband met de zogenaamde "horizontale verantwoording". De resultaten van dit onderzoek worden weggezet in een benchmark. De resultaten van voornoemd onderzoek zijn inmiddels bekend en worden binnenkort voorgelegd aan het college van B & W.

2.3 Samenvatting

In alle kaderstellende documenten komt de publieke dienstverlening aan bod en worden de doelstellingen consequent overgenomen. Wel valt op dat er geen bijstellingen plaatsvinden in de documenten, namelijk sinds 2005 zijn de doelstellingen vrijwel gelijk gebleven. De doelstellingen zijn over het algemeen voldoende SMART geformuleerd. Wel wordt niet altijd goed onderscheid gemaakt aan welk niveau (strategisch, tactisch en operationeel) het document moet voldoen.

In de verantwoordingsrapportages wordt onvoldoende weergegeven in hoeverre doelstellingen zijn behaald en wat hier wel of niet aan is gedaan om deze te behalen. Daarentegen wordt in jaarrekening en prorap wel beschreven wat de plannen zijn, terwijl deze thuis horen in de kaderstellende documenten.

Met de resultaten van eerdere onderzoeken door voormalige gemeenten is (te) weinig gedaan. Dit is op zichzelf begrijpelijk vanwege de gedateerdheid van de onderzoeken en vanwege het feit dat het andere gemeenten zijn dan de nieuwe gemeente Maasgouw. In het geval van de telefonische bereikbaarheid blijkt echter dat eerdere gedane onderzoeken van Telan goed hadden kunnen helpen bij het telefonisch bereikbaarheid van de afdelingen van de nieuwe organisatie..

Opvallend is dat er geen uitvoering is gegeven aan onderzoeken of metingen zijn geweest naar de effecten van de gemeentebrede publieke dienstverlening terwijl in Missie en Visie en de Programmabegroting ten aanzien van de dienstverlening wel concrete taakstellingen worden gehanteerd.

3. De fysieke dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de enquête over de fysieke dienstverlening gepresenteerd. In paragraaf 3.1 wordt de gemeente Maasgouw vergeleken met andere Nederlandse gemeenten. Paragraaf 3.2 handelt over de bereikbaarheid van het publiekscentrum. Paragraaf 3.3 gaat in op de openingstijden. De paragrafen 3.4 en 3.5 gaan in op de inrichting van de centrale publieksbalie en het verwijzingssysteem. In paragraaf 3.6 wordt summier ingegaan op de haal- en brengservice. Tot slot worden in paragraaf 3.7 de belangrijkste conclusies gegeven die dan tevens de beantwoording van de onderzoeksvragen over de fysieke dienstverlening zijn.

In bijlage C wordt de opzet, uitvoering en representativiteit van het onderzoek beschreven en worden de gemaakte opmerkingen door respondenten gerubriceerd weer gegeven.

3.1 BENCHMARKING MAASGOUW

De benchmarking Publiekszaken, die wordt gehouden onder circa 90 gemeenten met minimaal 14.000 baliebezoekers, is gericht op het meten, vergelijken en verbeteren van de directe dienstverlening aan klanten. Een deel van de eigen gehouden enquête in Maasgouw is identiek geweest aan de breed uitgezette benchmarking Publiekszaken waardoor het mogelijk wordt om de resultaten te vergelijken. Dit kan voor de totale waardering, per dienstverleningsaspect en voor de wachttijden.

Totaalwaardering

Aan de bezoekers wordt gevraagd een totaaloordeel uit te spreken in een rapportcijfer. Het totaaloordeel over de dienstverlening aan de gemeentelijke publieksbalies is in 2008 –net als in 2007 – een 7,6. Ook in de gemeente Maasgouw geven de baliebezoekers gemiddeld het rapportcijfer 7,6 en zij loopt daarmee in de pas met de andere gemeenten. De bezoekers zijn gemiddeld iets minder tevreden over de aspecten van het publiekscentrum (7,5) als over de aspecten van de afhandeling door de medewerker (7,8). In de volgende tabel staan de cijfers vermeld.

Totaaloordeel dienstverlening publieksbalies

	gemeente Maasgouw			Nederland ¹
Rapportcijfer	Totaaloordeel (n=401)	Publieks- centrum (n=408)	Afhandeling (n=415)	gem. totaaloordeel (n=14.000)
gemiddeld cijfer	7,6	7,4	7,8	7,6
cijfer 6 of lager	6%	13%	7%	7%
cijfer 7	27%	38%	25%	33%
cijfer 8 - 10	68%	49%	68%	60%
Totaal	100%	100%	100%	100%

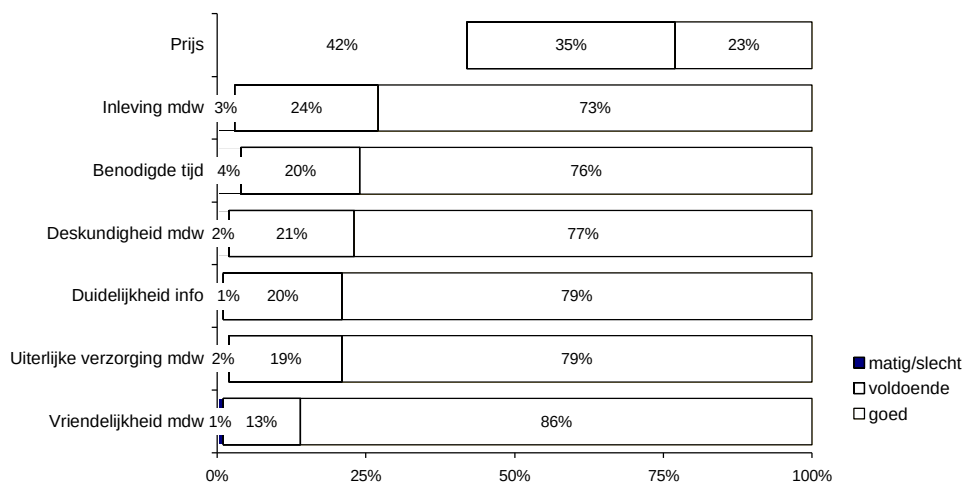
¹ Bron: Benchmarking Publiekszaken, TNS NIPO, 2008.

De meerderheid van de baliebezoekers van de gemeente Maasgouw (68%) geeft een 8 of hoger. Dit aandeel is iets hoger dan het landelijke gemiddelde maar het is toch een vergelijkbaar beeld met het landelijke gemiddelde. Er kunnen geen significante verbanden worden vastgesteld tussen de loketten van Burgerzaken, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Sociale Zaken (SOZA) en het gegeven rapportcijfer. Met andere woorden alle drie de loketten worden voldoende gewaardeerd door de bezoekers.

Dienstverleningsaspecten

Aan de bezoekers is gevraagd in hoeverre zij de verschillende dienstverleningsaspecten waarderen, waarbij wederom onderscheid is gemaakt naar zaken met betrekking tot het publiekscentrum en tot de daadwerkelijke afhandeling door de medewerker.

In de volgende twee figuur staat afgebeeld in hoeverre de bezoekers de dienstverleningsaspecten van de afhandeling waarderen.



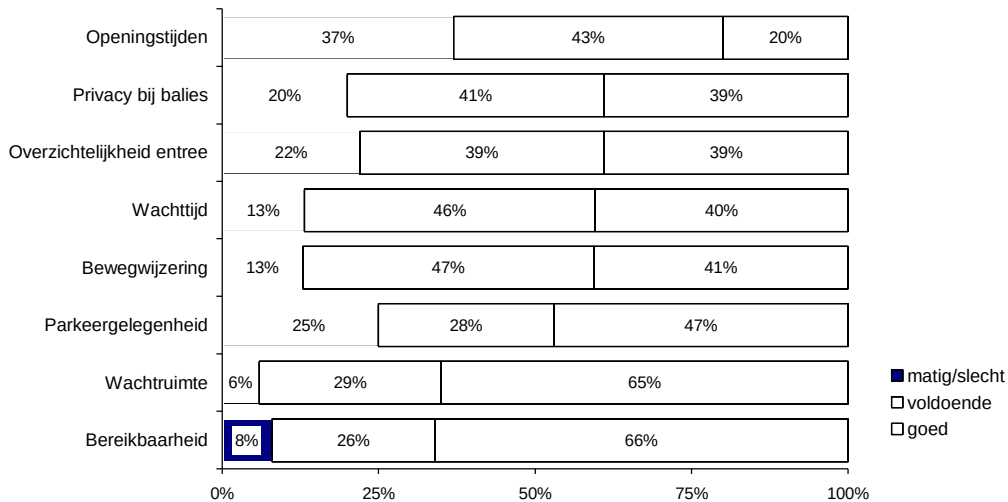
Mate van waardering voor de verschillende dienstverleningsaspecten van de afhandeling.

Opvallend is dat de ruime meerderheid van de bezoekers tevreden is over alle aspecten van de serviceverlening door de medewerkers. Dit is ook het beeld dat ook landelijk wordt teruggezien. Ook de gemaakte opmerkingen over de service van de medewerkers zijn overwegend positief.

Over de prijs is men aanzienlijk minder tevreden. Dit beeld wordt ook landelijk terug gezien. Slechts een kwart van de bezoekers (24%) vindt het een goede prijs, terwijl een groot aandeel (43%) de prijs te hoog vindt. Een bezoeker zegt dan ook: "Het is gewoon allemaal te duur en hoe vriendelijk men dan ook is daar kan men dan niets aan verhelpen".

Aan de prijs van een paspoort en identiteitskaart is landelijk een maximum tarief verbonden. De gemeente Maasgouw hanteert het maximum tarief. Aan de prijs van een rijbewijs is geen maximum tarief gebonden. De gemeenten zijn (nog) vrij in het bepalen van het tarief. Het gemiddelde tarief in Nederland bedroeg in 2007 € 34,50. Het tarief voor Maasgouw was in 2007 € 35,- Het huidige tarief 2008 bedraagt € 36,05.

In figuur 2 staat afgebeeld in hoeverre de bezoekers de dienstverleningsaspecten van het publiekscentrum waarderen.



Mate van waardering voor de verschillende dienstverleningsaspecten van het publiekscentrum.

Indien figuur 1 en 2 met elkaar worden vergeleken dan is duidelijk te zien dat de bezoekers minder te spreken zijn over de aspecten van het publiekscentrum dan over de afhandeling. Dit neemt niet weg dat een meerderheid van de bezoekers de bereikbaarheid (66%) en de wachtruimte (65%) van het publiekscentrum goed vindt. Daarentegen vindt minder dan de helft de parkeergelegenheid, de bewegwijzering, de wachttijd, de overzichtelijkheid van de entree en de privacy bij de balies goed. En slechts een vijfde deel (20%) vindt de openingstijden goed en meer dan een derde deel (37%) vindt de openingstijden matig tot slecht, hierover volgt meer in paragraaf 3.3.

Om de gemeente Maasgouw te kunnen benchmarken met andere gemeenten zijn de rapportcijfers als volgt berekend: goed=8, voldoende=7, matig=6, slecht=4. In de volgende figuur staan de rapportcijfers per dienstverleningsaspect vermeld voor de gemeente Maasgouw en het gemiddelde van Nederlandse gemeenten.

REKENKAMERCOMMISSIE

Gemiddelde waardering voor de dienstverleningsaspecten.

Aspecten	gemeente Maasgouw	Nederland ¹
gemiddeld cijfer	7,40	7,61
Vriendelijkheid medewerker	7,85	8,2
Duidelijkheid info	7,76	8,0
Uiterlijke verzorging medewerker	7,76	8,1
Deskundigheid medewerker	7,74	8,1
Benodigde tijd	7,69	7,9
Inleving medewerker	7,68	7,9
Bereikbaarheid	7,56	7,8
Wachtruimte	7,56	7,6
Bewegwijzering	7,26	7,4
Wachttijd	7,21	7,9
Privacy bij balies	7,16	7,3
Overzichtelijkheid entree	7,11	7,6
Parkeergelegenheid	7,08	7,0
Openingstijden	6,72	7,3
Prijs	6,51	6,0

¹ Bron: Benchmarking Publiekszaken, TNS NIPO, 2008.

Uit de tabel kan worden afgelezen dat de bezoekers van de gemeente Maasgouw gemiddeld enkele tiende punten lager scoren dan bij andere gemeenten, met uitzondering van de aspecten parkeergelegenheid en prijs deze scoren juist iets hoger. Maar over het geheel genomen scoort de gemeente Maasgouw vergelijkbaar met het gemiddelde van Nederlandse gemeenten, niet beter maar ook niet veel slechter.

Wachttijd

In de benchmarking Publiekszaken is de gemiddelde wachttijd die bezoekers zeggen te hebben moeten wachten minder dan acht minuten. In de gemeente Maasgouw geven bezoekers aan gemiddeld zeven minuten te hebben moeten wachten. In de begroting van 2008 wordt aangegeven dat een wachttijd van 10 minuten acceptabel is, hieraan wordt dus voldaan.

Tevens is aan de bezoekers gevraagd hoe lang zij verwacht hadden te moeten wachten, dit gemiddelde is iets hoger namelijk bijna acht minuten. In de volgende tabel staan de cijfers over de wachttijden van de gemeente Maasgouw en het gemiddelde van de Nederlandse gemeenten vermeld.

Ervaren en verwachte wachttijd.

	gemeente Maasgouw		Nederland ¹
	ervaren	verwacht	ervaren
Gemiddelde wachttijd	6,9	7,7	7,7
< 5 minuten	49%	26%	62%
5 - 15 minuten	44%	69%	27%
> 15 minuten	7%	5%	11%
Totaal	100%	100%	100%

¹ Bron: Benchmarking Publiekszaken, TNS NIPO, 2008.

REKENKAMERCOMMISSIE

Ofschoon de gemiddelde wachttijd van bezoekers in Maasgouw lager is, is het wel zo dat het aandeel van bezoekers die korter dan vijf minuten in Maasgouw hebben moeten wachten lager (49%) dan gemiddeld in Nederland (62%). Terwijl het aandeel van bezoekers in Maasgouw (44%) die tussen de 5 en 15 minuten hebben moeten wachten weer duidelijk hoger is dan gemiddeld in Nederland (27%). Kortom de iets langere wachttijd (5-15 minuten) komt relatief meer voor in Maasgouw dan de echt korte wachttijd (< 5 minuten) of de te lange wachttijd (> 15 minuten).

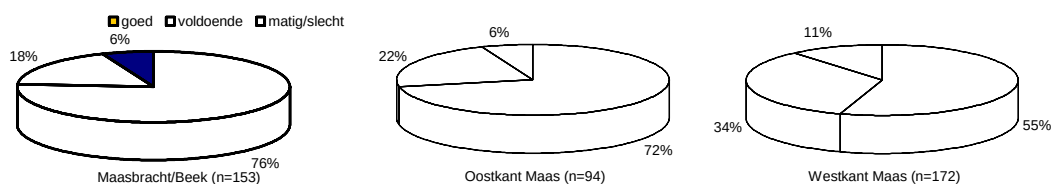
Opvallend is ook dat de meerderheid van de bezoekers in Maasgouw (68%) verwacht tussen de 5 en 15 minuten te moeten wachten terwijl dit aandeel voor de ervaren wachttijd veel lager is, namelijk 49%.

In hoeverre wordt voldaan aan de verwachtingen kan ook worden nagegaan door per bezoeker te kijken of de ervaren en verwachte wachttijd overeenkomen of juist korter of langer is geweest. Het blijkt dan voor het grootste deel van de bezoekers (43%) de ervaren wachttijd korter is geweest dan verwacht en voor een derde deel (34%) is de ervaren wachttijd gelijk aan de verwachte. Daarentegen is bij een kwart van de bezoekers (23%) de ervaren wachttijd langer geweest dan verwacht en wordt bij deze groep dus zeker niet voldaan aan de verwachtingen. Dit neemt niet weg dat bij driekwart (77%) van de bezoekers wel wordt voldaan aan de verwachtingen over de wachttijd.

3.2 BEREIKBAARHEID

Een kwaliteitscriterium is dat het gemeentehuis voor iedereen goed bereikbaar moet zijn zowel met het openbaar vervoer als met de fiets en de auto, en er ook voldoende parkeergelegenheid is. Hiervoor is al vastgesteld dat de meerderheid van de bezoekers het gemeentehuis goed (66%) of voldoende (26%) bereikbaar vindt. Slechts 7% vindt het gemeentehuis matig of slecht bereikbaar.

Hierbij is echter een significant verband met het woongebied van de bezoeker. Dit staat afgebeeld in de volgende figuur.

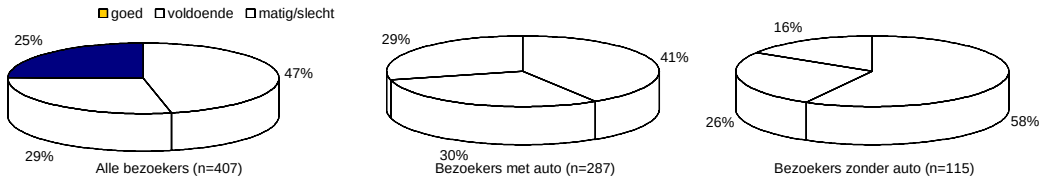


Bereikbaarheid publiekscentrum naar woongebied.

Uit de figuur blijkt dat vooral de inwoners van de kernen in Maasbracht en Brachterbeek (waar het publiekscentrum gesitueerd is) maar ook in Linne, Stevensweert en Ohé en Laak (Oostkant Maas) de bereikbaarheid goed vinden. Terwijl de inwoners van Thorn, Wesseem, Heel, Panheel en Beegden (Westkant Maas) de bereikbaarheid duidelijk minder goed vinden. Slechts de helft vindt dat de bereikbaarheid goed (55%) is, 34% vindt het voldoende en 11% vindt de bereikbaarheid matig tot slecht. Door respondenten wordt dan ook herhaaldelijk de opmerking gemaakt dat zij graag gebruik zouden willen maken van het gemeentehuis in Heel. Kortom voor de inwoners aan de Westkant van de Maas is het publiekscentrum in Maasbracht niet goed bereikbaar.

Het blijkt dat bijna driekwart van de bezoekers met de auto (71%) naar het publiekscentrum komt. Daarnaast komt bijna een kwart met de fiets (23%), 5% komt lopen en 1% komt op andere wijze, dit betreft dan voornamelijk met de scooter. Opvallend is dat het aantal bezoekers dat met het openbaar vervoer komt te verwaarlozen namelijk 0,2%. Hierover wordt wel de opmerking gemaakt dat er geen directe busverbinding is met Heel. De bereikbaarheid van het publiekscentrum met het openbaar vervoer is waarschijnlijk onvoldoende omdat slechts incidenteel een bezoeker hiervan gebruik maakt of kan maken.

De helft van de bezoekers (47%) vindt de parkeergelegenheid goed, een kwart (29%) vindt het voldoende en een kwart (25%) vindt het matig tot slecht. Hierbij is een klein significant verband met de transportwijze, hetgeen staat afgebeeld in de volgende figuur.



Parkeergelegenheid naar transportwijze.

Uit de figuur kan worden afgelezen dat de bezoekers met auto minder tevreden zijn over de parkeergelegenheid dan de lopende of fietsende bezoekers. Door de respondenten worden dan ook uitsluitend opmerkingen gemaakt over de autoparkeerplaatsen. Deze zijn te druk en er wordt vooral dat opgemerkt dat de parkeerplaatsen gedeeld moet worden met de winkelbezoekers. Dit neemt niet weg dat voor de meerderheid (76%) de parkeergelegenheid voldoende tot goed wordt bevonden

3.3 OPENINGSTIJDEN

Hierboven is al gebleken is dat de bezoekers minder goed te spreken zijn over de openingstijden ten opzichte van de andere dienstverleningsaspecten. Dit verdient dus ruim aandacht zeker ook gezien het zelf opgelegde kwaliteitscriterium in de besturingsfilosofie dat de centrale publieksbalie ruime openingstijden kent waarbij wordt uitgegaan van bereikbaarheid gedurende de gehele werkdag plus minimaal een koopavond per week tot 20:00. Aan het uitgangspunt van dit criterium wordt op dit moment niet voldaan omdat het publiekscentrum alleen gedurende de ochtenden open is, met uitzondering van dinsdagmiddag waarbij een koopavond is tot 19:00 en op woensdagmiddag kan met het publiekscentrum bezoeken op afspraak.

Het publiekscentrum wordt het meest bezocht op de dinsdagochtend, dinsdagmiddag en de vrijdagochtend. Van de woensdagmiddag op afspraak wordt nauwelijks gebruik gemaakt en de maandagochtend wordt ook slechter bezocht. In onderstaande tabel staan de absolute aantallen en relatieve percentages van de bezoekers vermeld.

Aantal bezoekers naar tijdstip van de week

Tijdstip van de week	aantal	perc.
dinsdagochtend	105	25%
dinsdagmiddag	93	22%
woensdagochtend	83	20%
vrijdagochtend	61	14%
donderdagochtend	47	11%
maandagochtend	30	7%
woensdagmiddag	5	1%
Totaal	424	100%

Interessant is het nu om te zien hoe de bezoekers de openingstijden ervaren. Daarom is aan de bezoekers gevraagd of zij vinden dat er ruime openingstijden gehanteerd worden en ook of het moment van de week geschikt was om het publiekscentrum te bezoeken.

REKENKAMERCOMMISSIE

De helft van de bezoekers (49%) vindt dat er ruime openingstijden gehanteerd worden en de andere helft (51%) vindt van niet, waarvan een kwart het net voldoende vindt en een kwart de openingstijden duidelijk te beperkt vindt. Hierbij is een significant verband met werkende en bezoekers jonger dan 55 jaar. Namelijk de meerderheid van de werkende en jongere bezoekers (64-65%) vindt dat er géén sprake is van ruime openingstijden en slechts een derde (35-36%) vindt van wel. Kortom aan het uitgangspunt van het criterium wordt niet voldaan, maar ook de bezoekers ervaren de openingstijden niet als ruim. Waarbij dit het sterkste gevoeld wordt onder de jongere, werkende bezoeker van het publiekscentrum. Opvallend is dat hierover veel opmerkingen zijn gemaakt, namelijk 46 stuks, dus meer dan 10% van de respondenten meldt hier iets over. De bezoekers vinden vooral dat de openingstijden verruimd moeten worden voor werkende mensen, en meer specifiek ook voor schippers die voor een groot deel hun domicilie in Maasbracht of Wessem hebben.

In de enquête is ook een controlevraag opgenomen waarin letterlijk aan de respondent gevraagd wordt of het moment van de week geschikt is voor de persoon in kwestie. Dan blijkt dat het gekozen moment voor driekwart van de bezoekers (77%) geschikt is en voor een kwart (23%) van de bezoekers is het ongeschikt. Hiervan is het voor 12% eigenlijk niet zo geschikt maar kunnen zij het wel regelen, voor 7% echt ongeschikt maar hebben zij geen keuze vanwege de openingstijden en 4% heeft een andere reden waardoor het niet zo goed schikt. Ook hier kan worden vast gesteld dat het aandeel onder werkende bezoekers significant hoger is, namelijk voor een derde deel van werkenden en bezoekers jonger dan 55 jaar (32%) is het bezochte moment van de week ongeschikt.

Aan de bezoekers is ook gevraagd op welke wijze zij de openingstijden verruimd zouden willen zien. De grootste groep (40%) spreekt hun voorkeur uit voor iedere werkdag tot 17:00. Uit de opmerkingen blijkt ook dat de bezoekers graag langere en meer avondopenstellingen zouden willen hebben.

3.4 INRICHTING CENTRALE PUBLIEKSBALIE

In de besturingsfilosofie wordt als kwaliteitscriterium genoemd dat de inrichting van de publieksbalie open, laagdrempelig en als prettig wordt ervaren, met voldoende privacy voor de burger.

De meerderheid van de bezoekers (78%) geeft aan dat zij de overzichtelijkheid van de entree voldoende tot goed vinden. Echter een vijfde deel (22%) vindt dit matig tot slecht. Ook worden opmerkingen gemaakt dat de ontvangsthal niet overzichtelijk is en onprettig omdat je direct bij binnenkomst tegen een trap aanloopt. Dit maakt het publiekscentrum niet laagdrempelig. Bovendien kun je bij binnenkomst niet direct de receptie zien waardoor het geheel niet open is.

Het blijkt dat 80% van de bezoeker de privacy als voldoende tot goed beschouwd en een vijfde deel (20%) vindt dit matig tot slecht. Hierover worden ook wel een aantal specifieke opmerkingen gemaakt, vooral de wachtstoelen achter de balies en de open balies maken dat het erg gemakkelijk is om gesprekken mee te kunnen volgen. Dit wordt door een deel van de bezoekers niet als prettig ervaren.

3.5 CENTRALE VERWIJZING

Op dit moment kent de gemeente Maasgouw 4 publieksstromen, te weten:

- De Centrale Publieksbalie (CPB)
- Inwonerszaken (Sociale Zaken)
- Inwonerszaken Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO))
- Alle producten van de Afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving en Afdeling ROER (Ruimtelijke Ordening Economie en Recreatie).

In de schriftelijke enquête zijn de eerste drie vermelde publieksstromen meegenomen.

De centrale publieksbalie is op dit moment een vakbalie waar bezoekers uitsluitend terecht kunnen voor burgerzaken producten en voor alle contante financiële transacties, zwemabonnementen en gehandicapten parkeerkaarten. Daarnaast zijn er twee loketten voor producten met betrekking tot de Wet Maatschappelijk Ondersteuning en Sociale Zaken. Voor de als vierde genoemde publieksstroom (APV en algemene zaken, Vergunningen en eenvoudige zaken op het gebied van ruimtelijke

REKENKAMERCOMMISSIE

ordering) waren ten tijde van het onderzoek nog geen loketten ingericht maar diende men zich te vervoegen bij de betreffende ambtenaar ergens in het gemeentehuis. Dit gold ook voor het aanvragen van bouw- of milieuvergunningen. Hiervoor is wel een WABO Loket in ontwikkeling. Medio juli heeft er als eerste opstap naar het WABO-loket reeds een interne verhuizing plaatsgevonden.

Dit betekent dat een burger vanaf medio augustus 2008 voor alle samenhangende zaken bij één balie terecht kan. Dit is overeenkomstig de besturingsfilosofie.

Ook staat in de besturingsfilosofie opgenomen dat door middel van een adequaat verwijzingssysteem de bezoeker aan de centrale publieksbalie gelijk door de juiste persoon te woord wordt gestaan. De receptie werkt met een overzicht waarin is aangegeven welke ambtenaar men moet hebben voor de gevraagde handeling. Echter veel bezoekers gingen tot voor kort niet langs de receptie maar rechtstreeks naar de betreffende ambtenaar. Dit is ook de reden waarom de bezoekers die het gemeentehuis hebben bezocht met een aanvraag voor een vergunning in deze enquête niet konden worden meegenomen, zij waren niet te traceren. In die zin was er dan op dat moment ook geen sprake van een adequaat verwijzingssysteem, hetgeen waarschijnlijk verbeterd gaat worden nu het WABO-loket is ingericht.

Wel is gevraagd aan de bezoekers met betrekking tot burgerzaken of zij bij binnenkomst meteen wisten naar welk loket zij toe moesten gaan. De bezoekers die al het publiekscentrum hebben bezocht zijn bij deze vraag buiten beschouwing gelaten. Het blijkt dat dan een meerderheid (68%) de borden duidelijk vond en het verwijzingssysteem dus adequaat werkt. Daarentegen was het voor een derde deel van de bezoekers (32%) onduidelijk waar zij naar toe moesten gaan en moesten zij het eerst navragen of kwam het bij toeval goed. Hetgeen aangeeft dat het verwijzingssysteem nog wel voor verbetering vatbaar is maar dat het voor een meerderheid goed werkt. Dit sluit aan bij het resultaat dat de meerderheid vindt dat de entree overzichtelijk is en de bewegwijzering goed of voldoende is.

3.6 HAAL- EN BRENGSERVICE

De gemeente Maasgouw is per 1 januari 2008 gestart met een haal- en brengservice. Voor mindervalide inwoners komt een medewerker van burgerzaken aan huis om het betreffende documenten op te halen en te brengen. Van 1 januari tot 16 juni zijn er 27 huisbezoeken gebracht. Ofschoon de opzet was om enquêteformulieren mee te geven om ook deze 'bezoekers' deel te laten nemen aan het onderzoek is niet mogelijk gebleken. Vanwege een omissie zijn tijdens de onderzoeksperiode slechts enkele enquêteformulieren meegenomen (een vijftal). De bezochte personen waren niet in staat om deze formulieren in te vullen vanwege het feit dat er sprake was van geestelijk gehandicapten en/of dementerende ouderen.

Uit de enquête blijkt wel dat de meerderheid van alle bezoekers (70%) niet op de hoogte is van de haal- en brengservice. Slechts een vijfde deel (20%) weet dit wel en 10% had er vaag iets van gehoord. De grote meerderheid (85%) geeft echter wel aan dat zij de haal- en brengservice belangrijk vinden voor de mindervalide inwoners.

3.7 SAMENVATTING

De burger ervaart het contact met de medewerkers van het publiekscentrum als persoonlijk, vriendelijk en oplossingsgericht. De service van de medewerkers wordt positief gewaardeerd, hoewel de score iets lager is dan de landelijke score.

Aan de afspraak in de begroting van 2008 over de wachttijd wordt voldaan met een wachttijd van gemiddeld 7 minuten, ook dit volgt het landelijke beeld. De wachttijd wordt door de bezoekers dan positief gewaardeerd.

Het publiekscentrum is goed bereikbaar voor de inwoners van Maasbracht/Beek en aan de Oostkant van de Maas. Voor de inwoners aan de Westkant van de Maas is het publiekscentrum niet goed bereikbaar en zeker niet voor mensen die aangewezen zijn op het openbaar vervoer.

De parkeergelegenheid voor het publiekscentrum op de markt is voldoende maar wordt door een deel van de bezoekers negatief gewaardeerd, dit hangt samen met de inrichting van de markt en het moeten delen met de winkelende bezoekers.

De centrale publieksbalie kent geen ruime openingstijden omdat zij ten eerste alleen bereikbaar is op de ochtenden op maandag en woensdag tot en met en vrijdag en niet gedurende de gehele werkdag. Ten tweede is er maar één koopavond per week tot 19:00 (dinsdag open van 8.30uur tot 19.00uur), terwijl de norm is minimaal één koopavond per week tot 20.00 uur. Op woensdagmiddag kan men geholpen worden maar slechts op afspraak. Ook de bezoekers ervaren de openingstijden niet als ruim. Voornamelijk voor werkende mensen en bezoekers jonger dan 55 jaar zijn de huidige openingstijden niet geschikt.

De inrichting van de centrale publieksbalie wordt door een deel van de bezoekers niet als open, laagdrempelig, prettig en met voldoende privacy ervaren. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de trap bij binnenkomst.

De burgerzaken producten worden afgehandeld via de centrale publieksbalie. Daarnaast zijn er twee loketten voor WMO en Sociale Zaken. Voor de zaken met betrekking tot APV, algemene zaken, vergunningen en dergelijk is sinds kort het zogenaamde Wabo-loket ingericht. Dit betekent dat de burgers medio augustus 2008 voor samenhangende zaken bij één loket terecht kunnen. Dit wordt als voldoende centraal geacht.

4. De telefonische dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van het telefonisch bereikbaarheidsonderzoek. Het onderzoek heeft plaatsgevonden van 6 mei 2008 tot en met 13 juni 2008 en is uitgevoerd door Telan. De doelstelling van het onderzoek is te komen tot een beoordeling van de telefonische bereikbaarheid van de gemeente Maasgouw en de kwaliteit van de gevoerde gesprekken. Hierbij is gebruik gemaakt van de normen, welke Telan stelt aan de telefonische bereikbaarheid. Daarbij zij opgemerkt, dat Telan voor alle onderzoekstrajecten een streefwaarde hanteert, overeenkomend met een rapportcijfer van 8.0 (=goede bereikbaarheid); derhalve een relatief hoge normering.

In paragraaf 4.1 wordt ingegaan op de bereikbaarheid. De kwalitatieve aspecten van de gespreksvoering worden behandeld in paragraaf 4.2. De samenvatting is weergegeven in paragraaf 4.3. In Bijlage D. is het totaalresultaat en de management summary van het door Telan uitgevoerde onderzoek opgenomen. Het door Telan uitgebrachte rapport inzake het bereikbaarheidsonderzoek 2008 is op de gebruikelijke wijze voor de leden van de raad ter inzage gelegd.

4.1. Bereikbaarheid.

Een goede telefonische bereikbaarheid is afhankelijk van een viertal kritische succesfactoren, te weten:

- de technische bereikbaarheid
- de organisatorische maatregelen om telefonisch goed bereikbaar te zijn
- de instructie voor de medewerkers over wat de organisatie verlangt
- de discipline van de medewerkers

Uit het onderzoek blijkt dat de technische bereikbaarheid zonder meer toereikend is om het inkomend telefoonverkeer te verwerken. De technische bereikbaarheid van zowel de telefooncentrale (rapportcijfer 10) als de doorkiesnummers (rapportcijfer 8) voldoen voor nagenoeg 100% aan de gestelde norm. De technische capaciteit van de netwerken is derhalve toereikend.

De snelheid van beantwoording door de medewerkers van de telefooncentrale voldoet met 81% van het tijdig beantwoorden van gesprekken niet geheel aan de norm van 90%. Op basis van de normering dienen de medewerkers van de telefooncentrale het inkomend telefoonverkeer binnen 3 pulsen te beantwoorden. In dit verband is het van belang de gesprekken zo efficiënt mogelijk te voeren. Hierdoor blijven lijnen niet onnodig lang bezet.

De snelheid van beantwoording van de doorkiesnummers bedraagt gemiddeld 2.6 pulsen en voldoen, met een rapportcijfer 10, daarmee aan de norm. Het inkomend verkeer op de doorkiesnummers wordt derhalve tijdig beantwoord voorzover de medewerkers tenminste aanwezig zijn. Indien zij niet aanwezig zijn en interventie via het centrale nummer plaatsvindt, bedraagt het aantal pulsen 7.3. Daarmee wordt niet voldaan aan de norm van gemiddeld 5.0 pulsen. Het is dan ook van belang dat medewerkers bij afwezigheid de toestellen doorschakelen naar collega's. Naast een goede instructie speelt hier ook de door de medewerkers te plegen discipline een grote rol.

De persoonlijke bereikbaarheid van de medewerkers bedraagt 39%. Dat wil zeggen, dat men in 39% van de gevallen de medewerkers te spreken krijgt waarnaar men op zoek is. De directe telefonische bereikbaarheid van de afdelingen bedraagt 52%. De indirecte bereikbaarheid 62%. Van een indirecte bereikbaarheid is sprake ingeval een contact, welke niet geleid heeft tot contact met de gewenste afdeling, wordt overgenomen door een collega-afdeling. Uit het voorgaande kan worden afgeleid dat 48% (100%-52%) van de gesprekken, die niet tot contact met de gewenste afdeling hebben geleid, slecht voor 10% door collega-afdelingen worden overgenomen (52%+10%). De resterende 38% van de gesprekken eindigt bij de telefooncentrale of leidt om technische reden niet tot contact. De slechte bereikbaarheid van afdelingen zet derhalve niet alleen de dienstverlening onder druk, doch leidt tevens tot extra werkdruk op de telefooncentrale. Met het oog op de dienstverlening en efficiënte bedrijfsvoering zijn ter zake organisatorische aanpassingen noodzakelijk.

Op basis van de door Telan gehanteerde norm wordt aan de bereikbaarheid van afdelingen het rapportcijfer 3 toegekend. De streefwaarde is 8.

REKENKAMERCOMMISSIE

Ook het percentage geslaagde contactpogingen voldoet niet aan de norm. Van een geslaagde contactpoging is sprake, ingeval het contact voor de beller een concreet resultaat oplevert. Ongeveer 3 op de 10 bellers moeten een tweede keer contact opnemen, omdat de eerste poging niet succesvol is.

Uit het onderzoek blijkt dat zowel de medewerkers, die de telefooncentrale beantwoorden, als de medewerkers op de afdelingen in onvoldoende mate positief verwijzen. Te vaak krijgt men te horen wanneer er terugbeld kan worden.

De juiste manier van afhandelen van een telefoongesprek bij afwezigheid van een collega is proberen de beller inhoudelijk te woord te staan. Indien dit niet mogelijk is dient men een terugbelnotitie te maken. Daartoe is overigens een goede onderlinge aan-/afwezigheidsregistratie noodzakelijk.

In het verlengde van het voorgaande is ook nagegaan in welke mate aan een verzoek (m.b.v. de voicemail-box) of aanbod (door collega) om teruggebeld te worden wordt voldaan. Daartoe zijn 70-tig verzoeken achtergelaten. In 64% van de gevallen bellen medewerkers tijdig terug (uiterlijk de volgende werkdag). In de overige gevallen wordt dit te laat (3%) of wordt niet teruggebeld (33%). Telan hanteert een norm van 90% voor het nakomen van terugbelbeloftes. Geconstateerd kan worden, dat hieraan geenszins wordt voldaan. De resultaten kunnen als volgt worden samengevat:

De terugbelbeloftes	aantal	in % 2008
Tijdig teruggebeld	45	64
Niet tijdig teruggebeld	2	3
Niet teruggebeld	<u>23</u>	<u>33</u>
Totaal	70	100

In tegenstelling tot de slechte bereikbaarheid van de afdelingen, het relatief beperkt aantal geslaagde contactpogingen en het niet nakomen van terugbelbeloftes voldoen de doorverbindingen en de wachttijden wel aan de Telan-norm. Indien de medewerkers aanwezig zijn wordt er tijdig doorverbonden. Zijn de medewerkers niet aanwezig dan wordt dit tijdig duidelijk gemaakt aan de beller. Dit traject kent dan ook een rapportcijfer van een tien (10).

4.2. Kwaliteit.

Ter beoordeling van de kwaliteit van de gesprekvoering heeft Telan medewerkers benaderd vanuit vraagstellingen. Hiertoe zijn een 20-tal specifieke vraagstellingen uitgevoerd. De aanpak is zodanig, dat de onderzoekers van Telan zich een oordeel kunnen vormen over de vakbekwaamheid en de klantgerichtheid van de medewerkers.

Op alle onderzochte onderdelen zijn goede tot zeer goede resultaten bereikt. Het enige aandachtspunt over de wijze van gespreksvoering betreft het samenvatten en terugkoppelen van de vraag alvorens tot beantwoording over te gaan. Het overallbeeld is echter zonder meer positief. De medewerkers komen vakbekwaam en klantvriendelijk over. De onderzoekers hebben aangegeven in voorkomende gevallen graag opnieuw in contact te willen treden met de betreffende medewerker.

Ook is het gebruik van meldteksten onderzocht. Een meldtekst betreft de wijze waarop de medewerker in contact treedt (zich meldt) met de beller. Uit het onderzoek blijkt, dat de medewerkers van de telefooncentrale in 99% van de gevallen een correcte meldtekst hebben gehanteerd. De norm is 90%. Het gebruik van meldteksten van medewerkers van de afdelingen voldoet daarentegen niet aan de norm. Een duidelijke instructie en discipline ontbreekt zichtbaar.

4.3. Samenvatting

Uit het telefonisch bereikbaarheidsonderzoek blijkt, dat de technische bereikbaarheid van zowel de telefooncentrale als de doorkiesnummers zonder meer toereikend is. Bij een goede telefonische

REKENKAMERCOMMISSIE

bereikbaarheid moeten de medewerkers van de telefooncentrale het inkomende telefoonverkeer binnen 3 pulsen beantwoorden. Hieraan wordt niet geheel voldaan.

De snelheid van beantwoording van de doorkiesnummers voldoet wel aan de norm, indien de medewerkers tenminste aanwezig zijn. Bij afwezigheid van de medewerkers wordt de norm van 5 pulsen overschreden met gemiddeld 2.3 pulsen. Het is dan ook van belang dat medewerkers bij afwezigheid de toestellen doorschakelen naar collega's.

De telefonische bereikbaarheid van de afdelingen is problematisch. De directe telefonische bereikbaarheid van de afdelingen en de indirecte, hierbij komt het contact tot stand via de collega-afdeling, bedragen respectievelijk 52% en 62%. De normen zijn gesteld op respectievelijk 80% en 90%.

Ook het aantal geslaagde contactpogingen, dit zijn gesprekken waarbij de beller het beoogde doel bereikt, vertoont een resultaat, welk voor verbetering vatbaar is. Dit geldt eveneens voor de terugbelbeloftes. Van de verzoeken c.q. de beloftes om teruggebeld te worden wordt in 33% van de gevallen niet voldaan.

Een positief punt zijn de doorverbind- en de wachttijden. Deze zijn tevredenstellend, verbeteringen zijn niet nodig.

Duidelijk is echter, dat de telefonische bereikbaarheid c.a. van de afdelingen verbetering en daarmee de nodige aandacht verdient. Dit komt de klantgerichtheid van de organisatie ten goede en leidt tevens tot lastenvermindering van de telefooncentrale.

Naast kwantitatieve zijn ook kwalitatieve aspecten in het onderzoek opgenomen. Dit betreft het gebruik van meldteksten en de inhoudelijke gesprekvoering. Het onderzoek geeft aan dat het gebruik van meldteksten door medewerkers van de afdelingen voor verbetering vatbaar is.

Ten behoeve van de beoordeling van de inhoudelijke gespreksvoering zijn in het onderzoek een 20-tal benaderingen uitgevoerd vanuit een specifieke vraagstelling aan de medewerkers. De behaalde resultaten zijn goed tot zeer goed. De gesprekvoering voldoet zonder meer aan de daaraan te stellen eisen.

5. De digitale dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de digitale dienstverlening. In paragraaf 5.1 zal het landelijke en lokale normenkader aan de orde komen. In paragraaf 5.2 wordt de website geanalyseerd op de diverse aspecten van het gehanteerde landelijke normenkader en op gebruikersgemak. De behoefte aan digitale dienstverlening van de burgers van Maasgouw is weergegeven in paragraaf 5.3. In paragraaf 5.4 treft u een analyse van de website aan. Kort wordt ingegaan op het emailverkeer (paragraaf 5.5). Dit hoofdstuk wordt afgerond met een samenvatting (paragraaf 5.6).

5.1 Normenkader

Om de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid te kunnen beoordelen, worden normen gehanteerd, in deze paragraaf worden landelijke normen en normen voor Maasgouw weergegeven.

a. Landelijke normen

Op dit moment is er in Nederland sprake van een continue monitor voor wat betreft de ontwikkeling van de digitale dienstverlening van alle Nederlandse gemeenten. Via www.advies.overheid.nl wordt de stand van zaken maandelijks gepresenteerd.

Alle gemeentelijke websites worden beoordeeld op de volgende deelaspecten:

- A. Transparantie
- B. Openbaarheid van Overheidsinformatie en Burgerbetrokkenheid
- C. Dienstverlening
- D. Gepersonaliseerde dienstverlening
- E. Participatie
- F. Toegankelijkheid

Het betreft een objectieve weergave van de ontwikkelingen op het gebied van de digitale dienstverlening naar de burgers toe. Men geeft een antwoord op de vraag "hoe ver de gemeente staat in het aanbod van producten en informatie via de website. De stand van zaken wordt afgezet tegenover alle Nederlandse gemeenten.

Een ander referentiekader in dit licht is een analyse van het gebruiksgemak van de gemeentelijke website (Doe-Mee onderzoek van de "lokalerekenkamer.nl").

b. Lokale normen

Verder biedt de reeds eerder vermeldde Missie en Visie van de gemeente Maasgouw een kader.

De Missie en Visie vindt zijn verdere concretisering o.a. in de Programmabegroting 2008 en in het werkplan van het team Communicatie van de Afdeling Ondersteuning: Team Advies.

Diverse acties op het gebied van de digitale dienstverlening voor 2008 worden hier aangekondigd:

- Ontwikkelen visie e-gemeente
- Invoeren Bouw & milieu InformatieSysteem
- Invoeren Geografisch Informatie Systeem
- Invoeren E-formulieren
- Invoeren DigiD
- Invoeren Internetkassa
- Uitbreiding productencatalogus
- Uitbreiding inhoud
- Informatie over lopende en nieuwe projecten
- Toeristische informatie
- Actualiseren en verbeteren en uitbreiden van de productbeschrijvingen in de VIND-catalogus
- Activeren van de mailinglijst mogelijkheid
- Oprichting webredacties decentralisatie beheerstaken
- Invoeren Intranet
- Gebruikersonderzoek

In 2008 dient in ieder geval de norm gehaald te worden van het verstrekken van 65% van de producten en diensten op een digitale wijze.

Een aantal van de voormelde aspecten hiervan zijn medio juli 2008 ingevoerd (zie ook het overzicht in Bijlage E. van de continue monitor van advies.overheid.nl). Tevens wordt verwezen naar het in oktober 2008 door de raad vast te stellen dienstverleningsconcept.

5.2 Aanbod van digitale producten

D.d. 17 juli 2008 bekleedt de gemeente Maasgouw de 205 positie (van de 443 gemeenten) in de continue monitor van advies.overheid.nl. De gemeente scoort positief op de aspecten Toegankelijkheid (81%), Openbaarheid van Overheidsinformatie en Burgerbetrokkenheid (56%) en Gepersonaliseerde dienstverlening (50%). Voor wat betreft overige aspecten scoort de gemeente minder dan 50% (Transparantie: 33%; Dienstverlening: 44,8%; en Participatie: 25%). De gemiddelde score bedraagt 49%. In juli 2008 is een grote sprong in het klassement gemaakt vanwege het feit dat de e-formulieren zijn ingevoerd voor wat betreft de afdeling Burgerzaken. Dit leverde een stijging op van plaats 312 naar 205.

Als bijlage is bijgevoegd een uitsplitsing van de hierboven genoemde aspecten (Bijlage E.).

Gesteld kan worden dat de geformuleerde doelstelling om bij de eerste 300 te eindigen is gehaald.

De punten waarop de gemeente goed scoort zijn herkenbaar. Mede doordat Maasgouw een recentelijk gebouwde (2007) website heeft scoren zij goed op de technische aspecten.

Op de punten waar de gemeente laag scoort worden acties ondernomen. Zo wordt gesproken over de invoeringen van een digitaal belastingloket (begin 2009) en de introductie van een internetforum. Daarnaast wordt nog dit jaar het aantal aan te bieden producten & diensten verder uitgebreid.

De website is dan ook permanent in ontwikkeling, zoals het zich ook betaamt voor een dergelijk medium. Verbreding en actualisering van de gemeentelijke diensten en producten is de doelstelling. Volgens het landelijk referentie kader van advies.overheid.nl scoort Maasgouw ongeveer 50%. Dit is in de middenmoot. Aandacht wordt gevraagd voor het verder invulling geven aan het aanbod van producten en diensten via de website. Hier ligt namelijk een knelpunt. Het aanbod van digitale producten en diensten op het gebied van burgerzaken zijn nagenoeg compleet. Van de andere afdelingen worden nog geen digitale producten aangeboden uit de productencatalogus. Opgemerkt moet worden dat er binnen de organisatie relatief weinig prioriteit en/of draagvlak lijkt te bestaan voor het beheer en de ontwikkeling van de digitale dienstverlening ten behoeve van de burgers.

De huidige organisatiestructuur gaat uit van een adviesfunctie van het team Communicatie (als onderdeel van de Afdeling Ondersteuning en Team advies). Concreet wordt binnen het werkveld communicatie gemiddeld 20 (0,55 fte) uur besteed aan beheer, onderhoud en actualisatie van internet en de intranetsite.

De verantwoordelijkheid voor het actueel houden van de (digitale) informatie ligt echter primair bij de vakafdelingen. De medewerkers van het team Communicatie zijn hierbij volgend. Hier ligt echter de crux. Vanwege het (hoge) ambitieniveau van het bestuur en management worden prioriteiten, soms noodgedwongen, op andere zaken gelegd. Zo is een nadere uitwerking van de (landelijk ter beschikking staande) producten en dienstcatalogus beschreven door het team Communicatie. De toetsing door de afdelingen dient echter nog te gebeuren met uitzondering van de afdeling Burgerzaken. Vandaar dat nog vele producten en diensten in de productencatalogus nog geen verder digitale uitwerking bieden. Een oplossing zou kunnen zijn dat er per vakafdeling een gedeelte van een FTE wordt vrij gemaakt voor het actueel houden van de inhoudelijke informatie en de producten en dienstencatalogus van de desbetreffende afdeling. Op termijn behoeft dit niet noodzakelijkerwijs te leiden tot de uitbreiding van formatie. Mogelijk wordt deze investering "terugverdiend" door de zelfredzaamheid van de burgers van Maasgouw.

In dit kader wordt ook verwezen naar de ervaringen van het team Burgerzaken en de Griffie voor wat betreft het actualiseren van de website en het team P&O voor wat betreft het actueel houden van Intranet.

REKENKAMERCOMMISSIE

Gepersonaliseerde dienstverlening

Hieronder wordt verstaan of de burger via internet persoonlijke diensten en producten kan verkrijgen (bv inloggen via DigiD) en/of betalen.

Deze waren op het moment van het onderzoek nog beperkt voorhanden. Per 15-7-2008 (af rondingsmoment van het onderzoek) werden echter de zogenaamde e-formulieren, inlogmogelijkheden met DigiD en via internet betalingen verrichten aangeboden voor wat betreft het terrein van Burgerzaken.

Dan wordt waarschijnlijk ook voldaan aan de norm van 65% (percentage digitaal aanbod producten en diensten ten opzichte van het totale aanbod van producten en diensten.). Een meting hieromtrent moet nog plaatsvinden.

Overigens is de voorbereiding voor een gepersonaliseerde dienstverlening bij bouwvergunningen uitgesteld omdat de onderliggende wetgeving (WABO) door de 1^e kamer is uitgesteld tot 2010.

5.3 Vraag naar digitale producten

Om een indicatie te verkrijgen in welke mate van de website gebruik wordt gemaakt is aan de bezoekers van het publiekscentrum, via de eerder genoemde schriftelijke enquête, gevraagd of zij wel eens de website bezoeken. Het blijkt dat de helft (50%) van de inwoners van Maasgouw in meer of in mindere mate de website: www.gemeentemaasgouw.nl heeft bezocht en de andere helft dus nog nooit. Zoals te verwachten is wordt de website relatief meer bezocht door hoog opgeleiden (68%), werkenden (60%) en inwoners jonger dan 55 jaar (57%) en relatief minder door laag opgeleiden (35%), niet-werkenden (38%) en oudere inwoners (39%).

Uit het indicatief onderzoek blijkt dat de website door de meeste bezoekers zelden wordt bezocht, dat wil zeggen minder dan één keer per maand.

In de volgende tabel staat vermeld naar welke informatie vooral wordt gezocht op de gemeentelijke website.

Naar welke informatie zoeken de inwoners van Maasgouw op de website

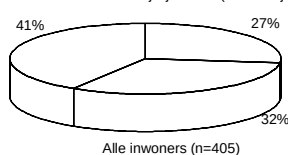
Soort informatie	aantal	perc.
snel iets opzoeken (bv telefoonnummer, openingstijden)	106	36%
actuele nieuws	55	19%
een product (bv uittreksel) of dienst (bv WMO)	40	14%
toeristische of recreatieve informatie	33	11%
bestuursinformatie	23	8%
lopende projecten	16	5%
iets anders	23	8%
Totaal	208	100%

De website wordt dus vooral gebruikt om snel iets op te zoeken. Aan de respondenten is ook gevraagd of zij de gezochte informatie konden vinden. Het blijkt dat de grote meerderheid (81%) de informatie heeft kunnen vinden die zij zochten, waarvan 67% met gemak en 14% met moeite. Kortom er is sprake van gebruiksgemak om de website te kunnen raadplegen. Overigens worden dergelijke gegevens op detailniveau door de eigen organisatie geregistreerd. In dit verband gaan wij er vanuit dat deze gegevens benut worden voor de optimalisering van de website.

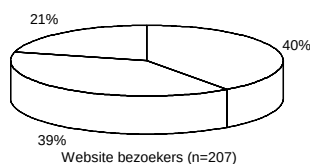
Aan de respondenten is ook gevraagd of zij behoefte hebben aan digitale producten (bv een uittreksel) of diensten (bv afspraak maken over grofvuil) via de website. Van alle inwoners van Maasgouw spreekt een kwart (27%) zijn voorkeur hiervoor uit, een derde deel (32%) denkt waarschijnlijk hiervan gebruik te maken en 41% denkt er (waarschijnlijk) geen gebruik van te maken. Dit staat in de volgende figuur afgebeeld, waarbij ook onderscheid is gemaakt tussen de huidige website bezoekers en de niet-website bezoekers.

REKENKAMERCOMMISSIE

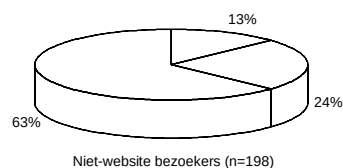
■ voorkeur □ waarschijnlijk wel □ (waarschijnlijk) niet



Alle inwoners (n=405)



Website bezoekers (n=207)



Niet-website bezoekers (n=198)

Behoefte aan digitale producten naar wel of niet de website bezoeken.

Zoals te verwachten valt is er een duidelijk verschil tussen de inwoners die momenteel de website bezoeken en diegene die niet doen. Van de website bezoekers gaat 79% naar alle waarschijnlijkheid digitale producten afnemen via de website, terwijl dit slechts het geval is voor 37% van de inwoners die (nog) niet de website hebben bezocht. Dit maakt enerzijds duidelijk dat er wel degelijk een grote behoefte bestaat aan digitale producten onder de inwoners van Maasgouw. Anderzijds maakt het ook duidelijk dat digitale producten niet in de behoefte voorzien van de oudere inwoners en niet-werkende inwoners van Maasgouw. Voor deze groep is de loketdienstverlening het meest geschikt, waarbij het geen obstakel is als de openingstijden beperkt zijn. Terwijl voor de werkende, jongere inwoner het kunnen afnemen van digitale producten een uitkomst is en hij hiervan dus ook graag gebruik wil maken.

5.4 Analyse van de website

Naast het landelijke referentiekader is de website ook onderzocht op aspecten als navigatiestructuur, de kwaliteiten van de webteksten, de zoekmachine, de huisstijl en de toegankelijkheid. Met behulp van deze methodiek wordt met name gekeken naar het gebruiksgemak en toegankelijkheid van de website voor de "doorsnee-burger".

Navigatiestructuur van de website

Het is van belang dat de burgers de diensten, producten en informatie die zij zoeken makkelijk kunnen vinden. De dienstverlening kan van goede kwaliteit zijn, echter als de burgers niet kunnen vinden wat zij zoeken, levert digitale dienstverlening weinig op.

De gemeentelijke pagina is beoordeeld op een logische en consequente indeling en of de pagina's van algemeen naar specifiek zijn ingedeeld.

Boven aan de pagina worden in kleurenblokken de diverse zoekmogelijkheden aangeboden zoals: Home, Actueel, Maasgouw, Producten en Diensten, Projecten, Recreatie en Toerisme, Bestuur en Organisatie. Verder staan op de "startpagina" veel links naar actuele en benodigde zaken zoals Nieuws, Direct naar, enz. De echte headlines worden nog eens nadrukkelijk weggezet via "fotopresentaties". Een voorbeeld is dat men direct kan doorlinken naar de (e) formulieren. De opbouw van de pagina (lay-out) wordt ook bij het doorlinken consequent doorgevoerd. Dit verhoogt de duidelijkheid.

Wat opvalt, is dat er nog duidelijk sprake is van een website in opbouw. Veel zaken zijn nog niet geheel consequent doorgevoerd en doorgelinkt. Een voorbeeld is dat men via Bestuur door kan linken naar het college van B&W maar dat van daar uit geen directe link is gelegd naar het Bestuursinformatiesysteem. De besluitenlijsten van de collegevergadering zijn van daaruit dan ook niet te raadplegen. Daarbij dient nog opgemerkt te worden dat de laatst gepubliceerde besluitenlijsten enigszins gedateerd zijn (maart 2008).

Kwaliteit webteksten

Als de burgers de informatie hebben gevonden die zij zoeken, moet deze ook begrijpelijk en voldoende zijn. De teksten op de website zijn in het algemeen kort en bondig en voldoende informatief. Soms is de informatie niet geheel up to date.

Zoekmachine

De website van de gemeente Maasgouw heeft een zoekmachine op trefwoorden. Technisch gezien werkt deze zoekmachine goed. Om de inhoudelijke kwaliteit te onderzoeken is gezocht op drie trefwoorden. Als norm is genomen dat de informatie die wordt gezocht bij de eerste tien resultaten moet horen.

REKENKAMERCOMMISSIE

Gezocht is op de trefwoorden “riool verstopt”, “verhuizing doorgeven” en “dakkapel bouwen”. Bij de eerste twee zoektermen gaat het goed. Deze leveren, na twee maal doorklikken, de gewenste informatie op. Het herhaaldelijk ingeven van het laatste zoekwoord “dakkapel bouwen” levert totaal geen resultaat op. Het trefwoord “dakkapel” levert slechts de recent verleende bouwvergunningen van dakkapellen op. Uit nader onderzoek blijkt dat veel achterliggende velden van producten (nog) niet nader zijn ingevuld. Dit vraagt de nadrukkelijke aandacht.

De Huisstijl

Om de herkenbaarheid van gemeentelijke informatie, diensten en producten te vergroten is het noodzakelijk een uniforme en dus herkenbare huisstijl te hanteren. Burgers dienen met een oogopslag te kunnen zien of het gemeentelijke informatie betreft of niet.

De huisstijl van de gemeente Maasgouw bestaat uit de kleuren lichtblauw als achtergrond en donkerblauw en goudkleur als hoofdkleuren. Dit zijn de kleuren die ook gebruikt worden in het logo van de gemeente Maasgouw. Het logo staat rechts beneden op de pagina en blijft permanent zichtbaar.

Toegankelijkheid

Om de toegankelijkheid en laagdrempeligheid te bevorderen wordt er gewerkt aan de verbetering van de zoekingen. Er wordt een nieuwe hoofdindeling gemaakt (Inwoners-Ondernemers-Bezoekers). Men wil gerichtere informatie op maat aanbieden.

Ook worden door Centric de obstakels voor blinden en slechtzienden weggenomen.

De organisatie volgt de ontwikkelingen op het gebied van websites door middel van het volgen van andere op dit gebied vooraanstaande gemeenten zoals Dordrecht, Rotterdam, Enschede en als vergelijkbare gemeente de gemeente Oud Beierland. Indien dit bruikbare ideeën oplevert dan worden indien mogelijk en indien hiervoor de benodigde middelen voorhanden zijn, wijzigingen doorgevoerd.

De toegankelijkheid en laagdrempeligheid wordt op dit moment als voldoende gewaardeerd. De bouwer van het huidige systeem (Centric) waarborgt de toegankelijkheid en laagdrempeligheid. Dit vindt plaats door ontwikkelingen in den lande te vertalen in het gebruikte systeem. Criteria voor wat betreft de hiervoor genoemde begrippen zijn echter niet geformuleerd. (Wat wordt verstaan onder toegankelijkheid en laagdrempeligheid) De website is permanent toegankelijk (= 24 uur per dag).

5.5 E-mail

Er is op dit moment (nog) geen emailprotocol vastgesteld. Gesteld wordt dat men hiermee bezig is. Een termijn is echter niet gegeven. Wel is er een Postprotocol vastgesteld waarin ook de afhandeling van emailverkeer, dat op het algemene adres binnenkomt, onder de loep is genomen.

Na binnenkomst doorlopen e-mails een zelfde routing als de overige post. Wel worden aanvragen/bezwaarschriften zonder handtekening niet in behandeling genomen omdat deze niet rechtsgeldig zijn. De afzender ontvangt echter dan een brief met het verzoek de brief per post te versturen, voorzien van een handtekening. De standaard afdoeningstermijnen en ontvangstbevestigingsprotocol geldt ook voor e-mails.

5.6 Samenvatting

Na de herindeling is gestart met de ontwikkeling van een nieuwe gemeentelijke website. Er is sprake van een ontwikkeling van een informatie-website naar een vorm van digitale dienstverlening. De doelstelling om voor eind 2008 te eindigen in de top 300 gemeenten voor wat betreft de digitale dienstverlening is gehaald.

Nu anderhalf jaar later is de eerste stap gemaakt naar het aanbod van e-formulieren/koppeling met DigiD (Burgerzaken). Aandacht ligt bij de actualisering van de producten en dienstencatalogus. Organisatorisch inbedding van verantwoordelijkheden is hierbij van belang.

De vraag naar digitale producten en diensten neemt toe. Uit de enquête blijkt dat vooral jongere, werkende inwoners van Maasgouw hier gebruik van gaan maken als de mogelijkheid aanwezig is.

REKENKAMERCOMMISSIE

De gemeentelijke website is voldoende toegankelijk en bereikbaar. De actualisering vraagt bijzondere aandacht.

Er blijkt nog geen email-protocol te zijn vastgesteld. Een termijn voor de vaststelling hiervan is niet gegeven.

6. Conclusies en aanbevelingen

In paragraaf 6.1 tot en met 6.4 treft u achtereenvolgend de conclusies en aanbevelingen aan omtrent het algemene beleidskader, de fysieke -, telefonische - en digitale dienstverlening

6.1 Algemeen beleidskader

In alle kaderstellende documenten komt de publieke dienstverlening aan bod en worden de doelstellingen consequent overgenomen. Wel valt op dat er geen bijstellingen plaatsvinden in de documenten, namelijk sinds 2005 zijn de doelstellingen vrijwel gelijk gebleven. De doelstellingen zijn over het algemeen voldoende SMART geformuleerd. Wel wordt niet altijd goed onderscheid gemaakt aan welk niveau (strategisch, tactisch en operationeel) het document moet voldoen.

In de verantwoordingsrapportages wordt onvoldoende weergegeven in hoeverre doelstellingen zijn behaald en wat hier wel of niet aan is gedaan om deze te behalen. Daarentegen wordt in jaarrekening en prorap wel beschreven wat de plannen zijn, terwijl deze thuis horen in de kaderstellende documenten.

Met de resultaten van eerdere onderzoeken door voormalige gemeenten is weinig gedaan. Dit is op zichzelf begrijpelijk vanwege de gedateerdheid van de onderzoeken en vanwege het feit dat het andere gemeenten zijn dan de nieuwe gemeente Maasgouw. In het geval van de telefonische bereikbaarheid blijkt dat nagenoeg geen rekening is gehouden met de door Telan gedane adviezen inzake de telefonische bereikbaarheid van de afdelingen.

Opvallend is dat er, m.u.v. het SGBO-onderzoek inzake de klantvriendelijkheid met betrekking tot de WMO, geen gemeentebrede onderzoeken of metingen zijn geweest naar de effecten van de publieke dienstverlening van de nieuwe gemeente Maasgouw terwijl in Missie en Visie en de Programmabegroting ten aanzien van de dienstverlening wel concrete taakstellingen worden gehanteerd.

Gelet op het vorenstaande worden hier de volgende aanbevelingen gedaan:

1. Het nieuw op te stellen dienstverleningsconcept dient SMART te worden geformuleerd zodat het bestuur en de ambtelijke organisatie de voortgang kunnen vaststellen en over mogelijke aanpassingen aanvullende besluitvorming door het bestuur kan plaatsvinden.
2. In de kaderstellende documenten dient in beginsel uitsluitend de plannen beschreven te worden; terwijl in de verantwoordingsrapportages eenduidig de voortgang wordt gerapporteerd.

6.2. De fysieke dienstverlening

De service van de medewerkers door het publiekscentrum wordt positief gewaardeerd door de burgers. De score ligt wel iets lager is dan de landelijke score. De wachttijd is gemiddeld 7 minuten en voldoet dus aan het criterium.

Het publiekscentrum is goed bereikbaar voor de inwoners van Maasbracht/Brachterbeek en aan de Oostkant van de Maas. Voor de inwoners aan de Westkant van de Maas is het publiekscentrum niet goed bereikbaar en zeker niet voor mensen die aangewezen zijn op het openbaar vervoer.

De parkeergelegenheid voor het publiekscentrum op de markt is voldoende maar wordt door een deel van de bezoekers negatief gewaardeerd. Dit hangt samen met de inrichting van de markt en het moeten delen met de winkellende bezoekers.

De openingstijden van het publiekscentrum worden door de bezoekers niet als ruim ervaren en voldoen ook niet aan het criterium. Dit geldt vooral voor werkende mensen en bezoekers jonger dan 55 jaar.

De inrichting van het publiekscentrum voldoet niet geheel aan het, door de gemeente gestelde, criterium dat het laagdrempelig, prettig en met voldoende privacy dient te zijn.

Gelet op het vorenstaande worden navolgende aanbevelingen gedaan:

1. Continueer de goede serviceverlening door de medewerkers van het publiekscentrum en draag zorg voor een goede monitoring.
2. Aangezien de bereikbaarheid voor de inwoners aan de Westkant van de Maas onvoldoende is dient hierin verbetering te worden aangebracht. Indien openstelling voor het publiek van het gemeentehuis in Heel niet haalbaar is (gelet op ondermeer de kosten) kan in dit kader worden nagegaan of een directe busverbinding van de westkant naar oostkant tot stand kan worden gebracht. Ook kunnen de inwoners van de Westkant beter bediend worden als de digitale dienstverlening geheel op orde is, dit verdient naar mening van de rekenkamercommissie dan ook alle prioriteit.
3. Verruiming van de openingstijden lijkt gewenst te zijn. Overwogen kan worden de dinsdagavond openstelling te verruimen van 19.00 uur tot 20.00 uur. Echter dit is vooral gewenst door werkenden en jongere bezoekers, dit betreft niet het merendeel van de inwoners en bezoekers van de gemeente Maasgouw. De rekenkamercommissie denkt dat voor werkenden en jongeren de digitale dienstverlening een goede verruiming biedt van de openingstijden. Van groot belang hierbij is wel om dit goed te communiceren, zodat het ook bekend is onder alle inwoners dat deze mogelijkheid er is.
4. Aan de inrichting van het publiekscentrum kan in het huidige gemeentehuis weinig gewijzigd worden. Wel kan de privacy beter gewaarborgd worden door geen stoelen achter de loketten te plaatsen, dit wordt door velen als storend ervaren.
5. Tot slot, licht de eigen gestelde kwaliteitscriteria door en herzie deze, maak keuzes wat belangrijk wordt gevonden en stel de ambities bij. Op dit moment worden aan een aantal criteria niet voldaan terwijl, zo blijkt uit de enquête, dit nauwelijks als storend wordt ervaren door de burger.

6.3. De telefonische dienstverlening

Met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid kan worden vastgesteld dat de technische capaciteit van de netwerken toereikend is.

De medewerkers van de telefooncentrale komen in hoge mate aan de te stellen eisen/criteria tegemoet. Een punt van aandacht is het tijdig (binnen 3 pulsen) beantwoorden van het inkomend telefoonverkeer en door middel van terugbelbeloftes de beller te woord te staan. Voor dit laatste zijn echter organisatorische – door de afdelingen te nemen – maatregelen noodzakelijk.

De bereikbaarheid van afdelingen laat op belangrijke punten te wensen over. Dit geldt voor de directe bereikbaarheid van de afdeling; de indirecte bereikbaarheid (contact via collega-afdeling); de geslaagde contactpogingen (de beller bereikt met zijn eerste contact zijn doel); de terugbelbeloftes (het niet nakomen ervan) en de meldteksten.

Vanuit vraagstellingen is de kwaliteit van de gespreksvoering beoordeeld. De resultaten hiervan zijn goed tot zeer goed. De medewerkers komen vakbekwaam en klantvriendelijk over.

Gelet op het vorenstaande worden navolgende aanbevelingen gedaan:

1. Attendeer de medewerkers van de telefooncentrale op het belang van een efficiënte gespreksvoering en biedt zonodig ondersteuning hierbij aan. Een efficiënte gespreksvoering komt zowel de klantgerichtheid als de doelmatigheid ten goede.
2. Ten behoeve van de klantgerichtheid en het imago van de organisatie is de telefonische bereikbaarheid van de afdelingen cruciaal. Dit geldt evenzeer ingeval een klant-contact-centrum wordt overwogen.
Tegen deze achtergrond is het nodig de telefonische bereikbaarheid van de afdelingen te verbeteren. Stel hiertoe een plan van aanpak op waarin organisatorische maatregelen en instructies voor medewerkers zijn opgenomen en waarin tevens aandacht besteed wordt aan de discipline van de medewerkers.
Definieer daarbij de beoogde resultaten eenduidig. De rekenkamercommissie adviseert hierbij een rapportcijfer van gemiddeld 7.0 als uitgangspunt. Dit punt moet in de tweede helft van 2009 gehaald kunnen worden. De rekenkamercommissie acht dit realistisch.
3. Laat Telan een toelichting verzorgen aan het Management-Overleg met betrekking tot de

inhoud van het rapport en op welke wijze verbeteringen aangebracht kunnen worden.

6.4 De digitale dienstverlening.

Met betrekking tot de digitale dienstverlening kan worden gesteld dat deze ook toereikend kan worden geacht. De toegankelijkheid en bereikbaarheid van de website is goed. De website is voldoende duidelijk en de herkenbaarheid als gemeentelijke website is goed. Het aanbod van de afdeling burgerzaken voor wat betreft e-formulieren/de koppeling met DigiD c.a. is een goede stap in de richting te noemen. Aandacht wordt met name gevraagd voor de verdere uitbreiding van het aanbod van producten en diensten. Het organisatorisch duidelijk wegzetten van verantwoordelijkheden is hierbij van groot belang ("Who's in charge"). Verder aandachtspunt is de prioritering en het creëren van draagvlak. Een constructieve doorontwikkeling vraagt betrokkenheid, financiële middelen en voldoende personele capaciteit. Ons inziens zal de digitale dienstverlening zijn inbedding dienen te verkrijgen in het nieuw op te stellen dienstverleningsconcept.

Gelet op het vorenstaande worden de volgende aanbevelingen gedaan:

1. De digitale dienstverlening dient een prioritair onderdeel te vormen van het door de raad vast te stellen dienstverleningsconcept. Dit met name in verband met de te verwachten vraag naar digitale dienstverlening. Voorwaarde is wel dat hiervoor de benodigde middelen ter beschikking worden gesteld. Indien dit niet mogelijk is dan dienen de ambities bij te worden gesteld. De Rekenkamercommissie is geen voorstander van het bijstellen van deze ambities.
2. Formuleer de doelstellingen voor 2009 voor wat betreft de digitale dienstverlening SMART. Geef aan wat er bereikt dient te worden, wanneer en wie de verantwoordelijkheid draagt;
3. Creëer een draagvlak binnen de gehele organisatie voor wat betreft de digitale dienstverlening. Maak iedereen binnen de bestuurlijke en ambtelijke organisatie deelgenoot van het Communicatieplan;
4. Actualiseer de producten en dienstencatalogus en houdt deze permanent actueel. Borging voor het actueel houden van de producten en dienstencatalogus is mogelijk door één medewerker per vakafdeling af te vaardigen in een werkgroep Communicatie. Deze dragen, samen met de vertegenwoordigers van het team Communicatie, de verantwoordelijkheid voor het actualiseren van de (digitale) informatie. Daardoor ontstaat tevens één aanspreekpunt per afdeling voor het team Communicatie.

7. Reactie college van burgemeester en wethouders

Geachte Rekenkamercommissie,

Voordat wij ingaan op uw conclusies en aanbevelingen, willen wij uw commissie complimenteren met en bedanken voor het degelijke onderzoeksrapport met als titel 'Geeft Maasgouw antwoord?'. U geeft in uw inleiding van voornoemd rapport aan dat u niet wenst te fungeren en gezien wilt worden als een 'afrekencommissie'. De strekking van uw rapport is ook niet van 'één van afrekenen', maar eerder een constructieve bijdrage aan de lerende organisatie die wij samen met de raad en ambtelijke organisatie willen zijn, mede ter versterking van de bestuurskracht.

Uw rapport is opgebouwd rond drie kanalen of 'channels' van dienstverlening: fysiek, telefonisch en digitaal (multichanneling). Achtereenvolgens gaan wij in hoofdlijnen in op uw conclusies en aanbevelingen per kanaal.

De fysieke dienstverlening

Wij zijn verheugd dat de service van de medewerkers in het publiekscentrum positief wordt gewaardeerd door onze burgers. Een goede service aan en dito bejegening van de klant vinden wij uiteraard belangrijk. Uw aanbevelingen zullen wij daar waar mogelijk meenemen bij de ontwikkeling van het dienstverleningsconcept dat in de raadsvergadering van 18 december a.s. ter vaststelling aan de gemeenteraad wordt voorgelegd. Een upgradering van de servicenormen (bijv. termijn afhandeling brieven) zal deel uitmaken van dit dienstverleningsconcept.

De telefonische dienstverlening

Uw aanbevelingen bij de telefonische dienstverlening zijn veelal van een bedrijfsvoerings-technische en organisatorische aard. Wij zullen deze adviezen dan ook samen met het management oppakken. Met name maatregelen t.a.v. de moeilijke bereikbaarheid van de afdelingen heeft voor ons college prioriteit. Wij gaan dan ook graag in op uw suggestie om het onderzoeksbureau Telan een toelichting te laten verzorgen voor het Management-Overleg m.b.t. de telefonische bereikbaarheid en op welke wijze hierin verbeteringen aangebracht kunnen worden.

De digitale dienstverlening

Wij zijn verheugd met uw steun in de rug ten aanzien van de digitale dienstverlening. De digitale of elektronische dienstverlening krijgt een prominente plek in het dienstverleningsconcept van de gemeente Maasgouw dat in de raadsvergadering van 18 december a.s. ter vaststelling aan de raad wordt voorgelegd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders,
De burgemeester

De secretaris

F.J.M. Wilms

H.J.M. Coumans

8. Nawoord Rekenkamercommissie.

Het verheugt ons dat het college dat het college het rapport op een positieve wijze heeft ontvangen en onderschrijft. Dat biedt een goed perspectief voor het daawerkelijk en gezamenlijk realiseren van de gewenste doorontwikkeling van het dienstverleningsconcept door raad, college en ambtelijk apparaat.

BIJLAGEN

Bijlage A. Lijst van geïnterviewde personen

- Directeur/gemeentesecretaris dhr. H. Coumans
- Afdelingshoofd Inwonerszaken/Projectleider Dienstverleningsconcept dhr. L. Jeurinck
- Afdelingshoofd Ondersteuning/ Projectleider Centrale Publieksbalie (CPB) dhr. E. Kempkens
- Afdelingshoofd Ruimte/Beheer (voormalig gem. secretaris gemeente Heel) dhr. M. Geraads
- Afdelingshoofd P&C/Financiën dhr. R. van Montfort
- Team-coördinator Centrale Publieksbalie (CPB) dhr. J. Peeters
- Team-coördinator Sociale zaken en WMO mevr. M. Elzinga - Frijns
- Team-coördinator Beheer van de afd. Ondersteuning mevr. W. Bovée
- Team-coördinator Beleid van de afd. Ondersteuning dhr. M. Peters
- Medewerker afdeling Ondersteuning team Voorlichting mevr. R. Brouwers
- Medewerker afdeling Ondersteuning team Voorlichting mevr. J. Peeters

Bijlage B. Onderzoeksvragen

Bij het onderzoek naar de publieke dienstverlening zijn de volgende algemene deelvragen geformuleerd:

1. Welke klanttevredenheidsonderzoeken of andere metingen zijn er geweest of staan gepland over de publieke dienstverlening in de gemeente Maasgouw?
2. Welke gegevens zijn er al bekend om onderstaande vragen over fysieke, telefonische en digitale dienstverlening te beantwoorden?
3. Wat is er gedaan met deze gegevens of met de resultaten en/of aanbevelingen uit de klanttevredenheidsonderzoeken of andere metingen?
4. Hoe ver is men gevorderd met de ontwikkeling van een dienstverleningsconcept?

Ten aanzien van de fysieke dienstverlening zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

5. In hoeverre is het gemeentehuis voor iedereen goed bereikbaar zowel met het openbaar vervoer als met de fiets en de auto en is er ook voldoende parkeergelegenheid?
6. In hoeverre wordt alles afgehandeld via de centrale publieksbalie op de hoofdlocatie van de nieuwe gemeente ?
7. In hoeverre ervaart de burger de inrichting van de centrale publieksbalie als open, laagdrempelig prettig met voldoende privacy?
8. In hoeverre heeft de centrale publieksbalie ruime openingstijden (waarbij uitgegaan wordt van bereikbaarheid gedurende de gehele werkdag plus minimaal 1 koopavond per week tot 20.00 uur)?
9. In hoeverre kunnen burgers voor meerdere met elkaar samenhangende zaken aan één balie terecht (bv. drank- en horeca, exploitatievergunning, kansspelen)?
10. In hoeverre werkt het verwijzingssysteem adequaat waardoor de bezoeker aan de centrale publieksbalie gelijk door de juiste persoon te woord gestaan?
11. In hoeverre is het contact met de burger persoonlijk, vriendelijk en oplossingsgericht?

Ten aanzien van de telefonische dienstverlening zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

12. In hoeverre worden informatievragen direct via het callcenter beantwoord of wordt er directe doorverwijzing gemaakt of een afspraak voor een vervolghandeling?
13. In hoeverre wordt de telefoon binnen 30 seconden opgenomen?
14. In hoeverre wordt bij verhindering van een medewerker een terugbelafpraak gemaakt die altijd wordt nagekomen?
15. In hoeverre is het telefonische contact met de burger persoonlijk, vriendelijk, oplossingsgericht en laagdrempelig?
16. In hoeverre wordt 90% van het telefoonverkeer tijdig beantwoord?
17. In hoeverre wordt 30% van de vragen door de centrale balie afgehandeld?

Ten aanzien van de digitale dienstverlening zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

18. In hoeverre is de gemeentelijke website laagdrempelig en permanent toegankelijk?
19. In hoeverre verstrekt de gemeentelijke website brede en actuele informatie over gemeentelijke producten en de diensten?
20. In hoeverre heeft de gemeentelijke website proactieve en interactieve gebruiksmogelijkheden voor de burger (verzoeken om informatie, aanvragen vergunningen, indienen klachten en bezwaren)?
21. In hoeverre wordt op informatieverzoeken of vragen via de e-mail binnen 2 werkdagen een e-mail reactie gegeven?
22. Welke positie heeft de website van de gemeente Maasgouw in de kwaliteitsranking?

Bijlage C. Enquête fysieke dienstverlening.

In deze bijlage wordt kort ingegaan op de opzet, uitvoering en representativiteit van de enquête. In eerste instantie wordt het enquêteformulier bijgevoegd. Vervolgens worden de gemaakte opmerkingen door respondenten gerubriceerd weergegeven. De frequentietabellen zijn hier niet opgenomen omdat deze zijn verwerkt in hoofdstuk 3.

Opzet en uitvoering

Het onderzoek heeft plaats gevonden in de maanden mei – juni 2008. De methode van onderzoek bestond uit een schriftelijke enquête die werd uitgereikt aan de bezoekers van het publiekscentrum. In totaal zijn er 632 enquêtes uitgereikt waarvan er 429 zijn ingevuld door de bezoekers. Dit betekent een hoge respons van 68%.

Het publiekscentrum kan onderverdeeld worden naar de loketten Burgerzaken, Wet Maatschappelijke Ondersteuning en Sociale zaken. De meerderheid van bezoekers moet zijn bij Burgerzaken: 60 à 70% en 30 à 40% bij de andere loketten.

Representativiteit

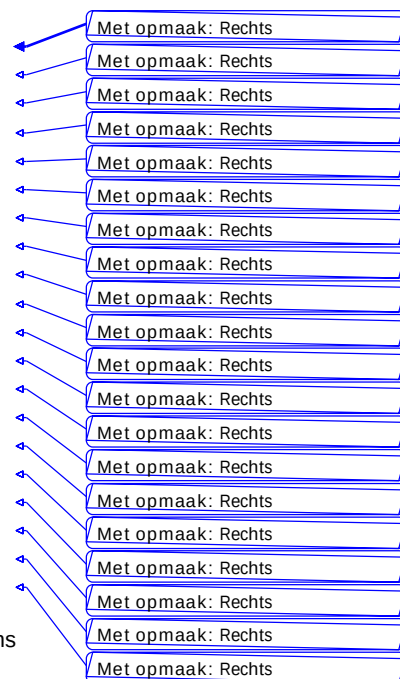
De hoge respons is gunstig voor de representativiteit. Hierbij moet wel vermeld worden dat het grootste deel van de enquêtes (86%) is ingevuld bij de loketten van burgerzaken en het dus vooral representatief zal zijn voor deze loketten en in mindere mate voor de loketten van WMO (5%) en van Sociale Zaken (9%).

Op basis van de algemene kenmerken sekse, leeftijd, de woonkern en het afgenomen product bij burgerzaken van de respondenten wordt in de volgende tabellen een representativiteitscontrole gegeven.

Representativiteitscontrole algemene kenmerken.

	Inwoners Maasgouw		Respons	
	aantal	perc.	aantal	perc.
Sekse				
man	12.268	50%	206	49%
Vrouw	12.277	50%	211	51%
Totaal	24.545	100%	417	100%
Leeftijdsklasse				
< 25 jaar	8.356	34%	23	5%
25 -39 jaar	3.844	16%	73	17%
40 - 54 jaar	5.983	24%	148	35%
> 55 jaar	6.362	26%	181	43%
Totaal	24.545	100%	425	100%
Woonkern				
Maasbracht/ Brachterbeek	7.317	30%	153	36%
Heel/ Panheel	4.422	18%	62	15%
Linne	3.739	15%	70	16%
Thorn	2.557	10%	38	9%
Wessem	2.193	9%	40	9%
Beegden	1.784	7%	32	8%
Stevensweert	1.669	7%	18	4%
Ohé en Laak	868	4%	6	1%
buiten Maasgouw	n.v.t.		6	1%
Totaal	24.549	100%	425	100%

Uit de tabel kan worden afgelezen dat voor de kenmerken sekse en de woonkern de respons percentages van de respondenten nagenoeg overeenkomen met de percentages over alle inwoners



REKENKAMERCOMMISSIE

van Maasgouw. Wat betreft de leeftijdsklasse is deze vergelijking niet juist omdat burgers vanaf hun 18^e jaar meestal pas het gemeentehuis bezoeken. Niettemin kan worden vastgesteld dat alle leeftijdsklassen het gemeentehuis bezoeken en dat bezoekers jonger dan 25 jaar ondervetegenwoordigd zijn, maar dit is dus te verwachten.

Representativiteitscontrole afname producten burgerzaken.

	2007		Respons	
	aantal	perc.	aantal	perc.
Identiteitskaarten	6.720	27%	98	22%
Paspoorten	6.321	26%	150	34%
Rijbewijzen	6.284	26%	127	28%
Uittreksels GBA	2.052	8%	4	1%
Aangiften verhuizingen etc.	600	2%	13	3%
Verklaring omtrent gedrag	566	2%	6	1%
Eigen verklaringen	562	2%	4	1%
Uittreksels burgerlijke stand	450	2%	15	3%
Aangiften burgerlijke stand	320	1%	5	1%
Overige producten	750	3%	24	5%
Totaal	24.625	100%	380	100%

Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts

Uit deze tabel kan ook worden afgelezen dat de respons percentages nagenoeg overeenkomen met de percentages over alle afgenomen producten in 2007. Relatief zijn iets meer paspoorten afgenomen en iets minder identiteitskaarten. Dit hangt naar alle waarschijnlijkheid samen met de periode van het onderzoek, namelijk vlak voor de vakantieperiode.

In de volgende tabel wordt een overzicht gegeven van het opleidingsniveau.

Opleidingen van de respondenten.

Opleiding	aantal	perc.
Basisonderwijs	36	9%
VMBO, LBO, MAVO, Mulo, ULO, Leerlingwezen	146	35%
MBO, MTS, MEAO, Politieschool, Verpleegopl.	101	24%
HAVO/VWO, Gymnasium, HBS, MMS	26	6%
HBO, HTS, HEAO, Sociale academie	79	19%
WO, Universiteit, Hogeschool, Post-HBO	30	7%
Totaal	418	100%

Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts
Met opmaak: Rechts

Alle opleidingen van de respondenten zijn goed vertegenwoordigd.

Op basis van bovenstaande drie tabellen kan worden vastgesteld de diverse subgroepen goed vertegenwoordigd zijn in de enquête. Ook is de enquête een getrouwe afspiegeling van de inwoners van Maasgouw en van de bezoekers omdat de responspercentages dus nagenoeg overeenkomen met de werkelijke percentages. Hierdoor kan worden aangenomen dat de enquête ook representatief is voor de andere kenmerken en resultaten.

Gemaakte opmerkingen door respondenten

- 46 Openingstijden
- Schippers kunnen vaak alleen op vrijdag komen en dan niet om 12:30 misschien kun je dit ook op afspraak gaan doen!
 - Graag een dag een openingstijd tot 20:00
 - En de openingstijden mogen langer zijn.
 - Door werkzaamheden in België verplicht om vrije dag te nemen om zaken te moeten regelen.
 - Alleen openingstijden verder eigenlijk niets
 - Ik zou het handig vinden als er vaker gelegenheid was om 's middags naar het loket te gaan.
 - Te weinig tijd beschikbaar voor schippers.
 - Tot 19:00 geopend is vroeg.
 - Openingstijden: iedere dag tot 17:00 beter.
 - Ruimere openingstijden
 - Meerdere dag middag opening
 - Voor werkende mensen hebben deze tijden geen zin.
 - De openingstijden moeten verruimd worden.
 - Openingstijden: als je fulltime werkt en niet in de buurt is de avondopenstelling nauwelijks haalbaar.
 - Een avond of zaterdag extra open!
 - En de openingstijden zijn voornamelijk tijdens normale werkdagen.
 - Verruiming van de openingstijden in de middag en niet alleen dinsdag.
 - Openingstijden zouden ruimer kunnen zijn.
 - Te beperkte openingstijden
 - Openingstijden
 - Openingstijden lastig i.v.m. eigen werktijden
 - Qua openingstijden ben elke dag pas va 17:30 thuis van mijn werk dus dat is lastig.
 - Voor werkende mensen moeilijk toegankelijk.
 - Geen mogelijkheid doordeweeks te komen alleen op zaterdag
 - Geen klantvriendelijke openingstijden voor werkende personen openingstijden veranderen open op zaterdagochtend tijdens lunchpauzes e.d.
 - Openingstijden moeten veel ruimer zijn ook op zaterdag en meerdere avonden.
 - Ik vind 1 avondopening tot 19:00 onvoldoende voor mensen zoals ik die tot 18:30 moeten werken.
 - Ruimere openstelling die meer kansen geven.
 - Openingstijden verruimen i.v.m. werkende inwoners die beperkt zijn in hun tijd BV zaterdagmorgen 10 -12 uur.
 - Ik zou de middagen fijner vinden als openingstijd.
 - De openingstijden mogen ruimer.
 - Openingstijden graag ruimer
 - Openingstijden voor iemand die fulltime werkt is een koopavond te weinig.
 - Voor een schippersdorp als Maasbracht is het een pre als het 1x per maand zaterdags open is.
 - De openingstijden graag verruimen.
 - Enkele middagen of zaterdagochtend open.
 - Openingstijden tot 12:30 te kort de meeste mensen werken dan. Dinsdagavond tot 19:00 te kort als je tot 17:00/18:00 uur moet werken.
 - Avondopenstelling verruimen tot minimaal 20:00 uur!
 - Langere openingstijden pas voor zoon nodig die zit op school dus alleen dinsdag mogelijk.
 - De openingstijden zijn voor werkende mensen te beperkt.
 - Openingstijden voor werkenden tot 18:00 uur niet goed. Liever na 18:00 open.
 - Mensen werken in een 24-uurs maatschappij hier moet dus rekening mee gehouden worden.
 - Er moet meer rekening worden gehouden met de openingstijden voor de binnenvaartondernemers omdat het nu vaak zeer moeilijk is om iets geregeld te krijgen binnen bestaande openingstijden.
 - Graag open op zaterdag of 2e publiekscentrum openen in kern Heel.
 - Alleen openingstijden verruimen
 - Alles prima maar een probleem een zaterdag open voor schippers vrachtwagenchauffeurs enz echt een must.

REKENKAMERCOMMISSIE

- 38 Prijs van het product
- Ik vind een paspoort erg duur de bijschrijvingen valt wel mee!
 - De bedragen van een dienst/product vind ik erg prijzig.
 - Prijs voor verklaring omtrent gedrag veel te hoog.
 - Ik vind de prijs van een uittreksel belachelijk duur voor een simpel printje dat in 30 sec. is gemaakt.
 - Prijs paspoort + 3 kinderen + 4 pasfoto's is 120 euro erg hoog.
 - Prijs te duur
 - Pas wordt steeds duurder kan ook 10 jaar mee ipv 5 jaar
 - Prijs 30 euro bewijs van goed gedrag heel duur!
 - De prijs is altijd te hoog nietwaar?
 - Prijs erg hoog paspoort 5 dagen wachten spoed is ook duur.
 - Rapportcijfer betrekking op de prijs en de tijd.
 - Duur!
 - Prijs voor paspoort te hoog.
 - Veel te duur.
 - Kosten
 - De prijs voor een nieuwe identiteitskaart vind ik te hoog.
 - Prijs van 25-30 euro voor een pas vind ik ruim voldoende.
 - Leges paspoort te hoog.
 - Waarom moet een stukje plastic van 5 x 3 cm 36 euro kosten? Hetzelfde geldt voor een ID kaart.
 - Paspoort is erg duur en wordt steeds duur.
 - Ik werk al 18 jaar bij stichting Pepijn + Paulus nu ga ik hetzelfde werk doen bij stichting St. Anna en heb ik een bewijs van goed gedrag nodig?? voor 30 euro!!!
 - Duur
 - Paspoort aan de prijzige kant
 - Te duur
 - Een paspoort is verplicht en samen met het maken van pasfoto's ben ik bijna 60 euro kwijt dat is omgerekend 170 gulden!
 - De prijs vind ik te hoog. Maximaal 25 euro voor een rijbewijs is naar mijn mening voldoende.
 - Belachelijke prijs voor een nieuwe ID kaart. Ben benieuwd wat de gemeente er op verdiend voor die 5 minuten die ze eraan besteedt.
 - De prijzen voor verklaring goed gedrag zijn hoog.
 - De prijs van het paspoort is erg duur.
 - Verlenging rijbewijs aan prijzige kant.
 - Paspoort is erg duur.
 - Paspoort en rijbewijs kosten veel te hoog.
 - Te duur
 - De prijs staat niet tot de werkelijke kosten. Exorbitant gestegen tov de inkomens van de burger.
 - Vind paspoort in verhouding te duur document inclusief privé onbruikbare foto's
 - Pas voor verlengen rijbewijs duur. Vond de medewerkster aardig en duidelijk alleen beetje gehaast.
 - Meer inzicht hoe er wordt omgegaan met de gemeentelijke belastingen en subsidiegelden.
 - Het is gewoon allemaal te duur en hoe vriendelijk men dan is kan daar aan niets verhelpen.

REKENKAMERCOMMISSIE

- 29 Entree en bewegwijzering
- Bij binnenkomst is het niet voor iedereen duidelijk waar ze naar toe moeten of waar ze moeten zijn.
 - Toegankelijkheid onoverzichtelijk. In de tussentijd geen 1 balie open zodat het er 3 waren!!
 - De wachtruimte is slecht aangegeven.
 - Slechte bewijzering niet overzichtelijk niet logisch.
 - Bereikbaarheid voor gehandicapten niet goed. Op begane grond zonder trappen of lift.
 - Geen mooie overzichtelijke ontvangsthal.
 - Slechte entree
 - De entree is totaal niet overzichtelijk.
 - Weinig dynamiek uitstraling.
 - Geen uitstraling van ruimte. Plakband op wanden wachtkamer storende tv positief.
 - Bij binnenkomst zou in een oogopslag duidelijk moeten zijn waar je naar toe moet. Entree is slecht toegankelijk voor mindervalide.
 - Het niet duidelijk dat je bij binnenkomst een nummer moest trekken. Aanduiding wachtruimte.
 - Entree aanmelding balie rommelig
 - Bij binnenkomst direct een trap: storend.
 - Letters niet duidelijk genoeg.
 - Balie-entree beter direct na ingang infobalie.
 - Op koopavond te druk in wachtruimte opstelling stoelen niet prettig. Bij slecht weer voor ouderen tussendeur dicht.
 - Geen deuropener aanwezig.
 - Voor ouderen niet duidelijk waar je precies naar binnen moet.
 - Ik heb een scoot mobile de lift is niet of bijna niet toegankelijk.
 - Entree niet overzichtelijk.
 - Borden niet heel duidelijk.
 - Entree en bewegwijzering onduidelijk.
 - Duidelijke bewegwijzering zodat receptie niet belast wordt met onnodige vragen naar de weg.
 - Entree is erg rommelig eerste indruk.
 - Na al die investeringen in de markt en het bezoekerscentrum had er een parkeergarage onder de markt moeten worden gebouwd en een fatsoenlijke ontvangsthal. Ik vind dit een slecht resultaat voor deze investering!
 - Bij binnenkomst duidelijk welkomstbord en mooie duidelijke bordjes met concrete informatie.
 - Bereikbaarheid en overzichtelijkheid zou voor aanpassing in aanmerking kunnen komen bv bij binnenkomst direct oogcontact met balie/receptie.

REKENKAMERCOMMISSIE

- 27 Service van de medewerkers
- De eerste keer een vriendelijke medewerker open gezicht en oprecht geïnteresseerd
 - Incompetentie van het personeel dat mij hielp.
 - Ik ben hier zeer positief zowel de zowel telefonisch als persoonlijk. Ik ben slechter gewend.
 - Baliemedewerker die de klant ontvangt is erg chagrijnig en onaardig.
 - De baliemedewerkster was duidelijk niet vertrouwd met het inschrijven van kinderen in een paspoort en gaf dit zelf ook te kennen.
 - Soms wordt je van het kastje naar de muur gestuurd. Of je vraagt iets en persoon A zegt iets anders dan persoon B.
 - Het is superwif!
 - Vriendelijk personeel!
 - De dienstverlening is uitstekend.
 - Medewerkers aan de balie doen hun uiterste best om de klant goed te helpen. Zij zien de klant echt als klant!
 - Opvallend goed geholpen. Mijn beste ervaring tot nu toe!
 - De dames bij burgerzaken waren heel vriendelijk!
 - Prettig en goed geholpen!
 - Ze doen het uitstekend!
 - Schaalvergroting gaat ten kosten van klantvriendelijkheid. Daarmee doel ik niet op de medewerkers maar ik vind het geheel erg onpersoonlijk geworden.
 - Voor mij alles goed verzorgd.
 - Dat ik supervriendelijke geholpen ben.
 - Telefonisch slecht bereikbaar. Betrokken medewerkers weten weinig en moeten alles navragen. Tenslotte worden de afspraken niet nagekomen.
 - Dienstverlening is zeer correct
 - Door fusie is het persoonlijke contact verdwenen ben ook een nummer zie bij binnenkomst al het trekken van een nummertje helaas.
 - Slechte informatievoorziening in persoonlijk contact door medewerkers van de gemeente Maasgouw. Informatie verkregen via de telefoon bleek in strijd met informatie aan het loket. Gevolg is dat vrij neemt om product af te halen terwijl het niet verkrijgbaar is in tijden die telefonisch zijn aangegeven.
 - Goede service aan loket.
 - Was er nog nooit geweest. Het massale viel me op maar ja dat is blijkbaar organisatorisch noodzakelijk te horen van het baliepersoneel.
 - Ik ga bouwen. Daarvoor moet het bestemmingsplan gewijzigd. De informatie dienstverlening medewerking is zeer slecht. Krijg geen antwoord op mail telefoon en zelfs als ik het dienstencentrum bezoek. Ik ben daarover zeer ontevreden.
 - Bij langdurigheidtoeslag krijg ik een beetje het gevoel een bedelaar te zijn: je moet op gesprek komen en er is geen apart formulier dat je zelf thuis kunt invullen. In Sittard kun je alles schriftelijk aanvragen dat geeft niet zo'n minderwaardigheidsgevoel.
 - Geen antwoord/actie na klacht via internet.
 - Bij binnenkomst werd ik vriendelijke geïnformeerd door de baliemedewerkster. Erg prettig

REKENKAMERCOMMISSIE

- 23 Parkeren
- Parkeren auto tevens winkelcentra
 - Te weinig parkeerplaatsen en erg druk ivm winkels rondom parkeerplein.
 - Parkeergelegenheid in centrum van Maasbracht matig.
 - Parkeerplaatsen op de markt zijn slecht ingedeeld. Parkeren rondom is zeer matig dmv winkelpubliek.
 - Indien markt is er geen parkeerplaats.
 - Gigantisch druk ivm winkelend publiek
 - Veel te weinig parkeergelegenheid.
 - Bij publiekscentrum liggen 2 supermarkten daardoor soms weinig parkeergelegenheid.
 - Parkeerplaatsen snel vol.
 - Parkeergelegenheid auto het is te druk
 - Bereikbaarheid slecht en parkeergelegenheid hopeloos.
 - Parkeerplaats markt slecht te parkeren en weinig parkeerplek in centrum altijd vol.
 - Parkeren verschrikkelijk
 - Ik vind de nieuwe parkeerplaatsen waardeloos weinig ruimte een puinhoop altijd vol.
 - Veel winkelende mensen maken ook gebruik van de parkeerplaatsen op de markt.
 - Parkeergelegenheid op de markt is er niet beter op geworden na de vernieuwing.
 - Te weinig parkeergelegenheid ivm winkels.
 - Parkeermogelijkheden zijn beperkt door aantal winkels.
 - Parkeergelegenheid op de markt na de vernieuwing is slecht.
 - Geen parkeerplekken alleen bestemd voor gemeentehuis.
 - Betere parkeermogelijkheden.
 - Op de parkeerplaats op de markt beter toezicht op verkeerd parkeren buiten de vakken en geen richting aangeven leidt tot gevaarlijke situaties en irritatie.
 - Parkeergelegenheid veel te klein
- 16 Wachtijd en aantal balies
- Inspelen op het aantal bezoekers. Dit kan eerder tenminste te merken aan meningen van wachtenden.
 - De tijd die nodig was wachtijd vooraf te lang
 - In de tussentijd geen 1 balie open zodat het er 3 waren!!
 - Wachtijd was veel te lang was maar 1 balie open vakantietijd!
 - Niemand wacht graag lang van de 3 balies zijn er maar 2 open
 - Te lange wachtijd
 - Te lang wachten
 - Omdat er in 1e instantie maar 2 van de 3 balies open waren duurde het te lang.
 - Als er staat dat er 3 balies zijn geopend en er wordt maar een balie gewerkt is dat matig.
 - Er waren slechts 2 van de 3 balies open.
 - Wachtruimte niet gezien/niet nodig gehad.
 - Een aantal werknemers aanwezig maar 1 die de mensen afhandelen.
 - Wachten duurt altijd te lang
 - Als het te druk is men toch lang moet wachten. bv een piekuur teveel mensen in 1 keer komen.
 - Gaat veel te traag en te onoverzichtelijk. Eerst goed je ogen de kost geven anders is het wachten en nog eens wachten.
 - Bij drukte meer balies open.

REKENKAMERCOMMISSIE

13 Privacy

- Er is geen privacy omdat alle gesprekken zijn te volgen.
- Balie 1 en 2 lopen bezoekers van balie 2 en 3 langs.
- Privacy: Ik denk dat andere klanten het gesprek kunnen volgen.
- Het gevoel ontstaat dat iedereen kan meekijken op de balie.
- Iedereen kan horen waar het over gaat!
- Wachtende kunnen letterlijk horen wat er besproken wordt
- Wat weinig afstand en ruimte tov balie
- Weinig privacy
- Privacy balies je krijgt mee wat je buurman zegt.
- Bijna geen privacy aan loket.
- Privacy: geheel open balies waardoor elk gesprek mee te beluisteren valt.
- Soms ipv privacy iets te luidruchtig zodat andere mee kunnen luisteren ivm privé zaken aan balie.
- Er staan stoelen achter de balie. Mensen die hier wachten horen alles wat er gedaan wordt.

12 Locatie publiekscentrum Maasbracht

- Geen directe bus uit Heel in de winter per fiets geen lolletje waarom moet ik voor iets simpels zo ver reizen
- Alles is wel voldoende maar ik het gemeentehuis in Heel dichterbij en veel mooier . Zonde
- Locatie waarom geen mogelijkheden in eigen kern.
- Ik vind dat in iedere kern/dorp een publiekscentrum moet zijn net zoals voorheen dat is toch veel
- Busverbinding
- Moet mijn auto weg doen. Ben nu overgeleverd aan bus of elementen om bij mijn papieren te komen. En dat in tijd van computer en internet.
- Dependance in Beegden.
- Voor bejaarde mensen die zijn altijd afhankelijk van familie of burens om naar hier te komen.
- Stel het gemeentehuis in de gemeentes zelf bijv 1 avond in de week open om pas ed op te halen want de gebouwen staan er nog!
- Het is vervelend dat je naar Maasbracht moet en niet meer in Heel terecht kunt.
- Het zou toch zo moeten zijn dat burgers in Wessem Heel en Beegden door de huidige techniek ook in het gemeentehuis Heel terecht kunnen.
- Wij wonen in Heel maar ik vind het raar dat men voor kleine zaken naar Maasbracht moet bv adreswijziging. Dit kan toch ook in Heel of niet. Ze kunnen het toch door faxen.

REKENKAMERCOMMISSIE

Diverse opmerkingen

- Afwijking van regels ook als het wettelijk kan doet men het niet. Men vindt regels zijn regels stomheid.
- Zwemabonnement zou beter voorzien kunnen zijn van plastic hoesje of sealen ivm nat worden.
- Is prima
- We hebben nooit problemen
- Ik snap niet waarom overal een tv moet hangen bij het wachten
- Omdat het heel vaak druk is en dan nog verschillende dingen is het niet te doen.
- Goed
- Bedankt
- Voorlopig is het goed zo!
- Ben gauw tevreden!
- Fijne gemeente en een goed bereikbaar publiekscentrum.
- Ga zo door!
- Ik vind alles nogal luxe!
- Een folder met de belangrijkste gegevens.
- Onbegrijpelijk hoe in Wessem de eeuwenoude verbinding maas-polstraat kan worden afgesloten. Ogenschijnlijk tot overlast van velen voor de benefit van 1.
- Heftige allergische reactie binnen.
- Mijn zusje heeft slechte ervaringen ivm haar verhuizing.
- 1. responstijd op meldingen tav openbare ruimte wordt minder snel gereageerd dan voorheen. 2. Inspectie en onderhoud van stoepen en straten behoort ook tot publieke dienstverlening. 3. Stop met vervuiling van de woonomgeving met verkeersborden ed. 4. Haal prullenbakken leeg. 5. Een milieustraat in Hunsel kun je niet milieuvriendelijk noemen.
- Staan weinig bloemen rest prima
- Wanneer komen er afvalbakken voor uitwerpselen van honden langs de hover en toezicht dat men het opruimt vooral de baasjes van grote honden.
- Het vegen van de goot gebeurt hier niet de wagen kan niet draaien door een lantaarnpaal. De gaten verstoppem.
- De verbazing van mokkende bezoekers die eerder geholpen werden dan verwacht
- Wat betere stoepen rondom het breerpark en het snoeien van bomen op roerstraat vooral de stoepen!

Bijlage D. Bereikbaarheidsonderzoek Telan

Het totaalresultaat

	vorige meting		huidige meting		cijfer
			norm resultaat	cijfer resultaat	
Telefooncentrale					
01. Technische bereikbaarheid			100%	100%	10
02. Tijdig beantwoorde gesprekken			90%	81%	6
03. Meldteksten telefooncentrale			90%	99%	9
Afdelingen					
04. Technische bereikbaarheid drksnrs			100%	98%	8
05. Snelheid beantwoording drksnrs			3,0 puls	2,6	10
06. Interventietijd			5,0 puls	7,3	5
07. Directe bereikbaarheid afdelingen			80%	52%	4
08. Indirecte bereikbaarheid afdelingen			90%	62%	2
09. Gemiddelde doorverbindingstijd			30 sec	28	10
10. Gemiddelde wachttijd			30 sec	30	10
11. Meldteksten doorverbinden			80%	62%	6
12. Meldteksten doorkiesnummers			80%	43%	2
13. Geslaagde contactpogingen			90%	69%	3
14. Nakomen terugbelbeloftes			90%	64%	2
a. Bereikbaarheid telefooncentrale (01+02)					8,0
b. Bereikbaarheid doorkiesnummers (04+05+06)					7,7
c. Bereikbaarheid afdelingen (07+08)					3,0
d. Doorverbindingstijden/Wachttijden (09+10)					10,0
e. Meldteksten (03+11+12)					5,7
f. Geslaagde contactpogingen (13)					3,0
g. Nakomen terugbelbeloftes (14)					2,0
Totaalresultaat (a+b+c+d+e+f+g)			7		5,6

Vetgedrukt voldoet aan de streefwaarde van 8,0 (=goede bereikbaarheid)

Management Summary

Per rubriek wordt in deze management-summary dieper ingegaan op de verkregen resultaten.

1. Bereikbaarheid telefooncentrale

De technische bereikbaarheid bedraagt 100%. 'In gesprek' (=alle lijnen bezet) en 'geen gehoor' (=niet beantwoorde telefoon) metingen zijn niet waargenomen tijdens het onderzoek. Dit betekent, gezien het niet waarnemen van 'in gesprek' metingen, dat de technische capaciteit aan netlijnen in dit traject toereikend is.

De snelheid van beantwoording voldoet met 81% tijdig beantwoorde gesprekken niet aan de norm van 90%. Dit betekent dat er in te hoge mate metingen zijn waargenomen waarbij het te lang duurt voordat een eerste contact met een medewerker is verkregen.

2. Bereikbaarheid doorkiesnummers

De technische bereikbaarheid bedraagt 98%. Een incidentele 'in gesprek' meting en meer frequent waargenomen 'geen gehoor' (=niet beantwoorde telefoon) metingen zijn hiervan de oorzaak. Dit betekent, gezien het incidentele karakter van de 'in gesprek' meting, dat de technische capaciteit aan netlijnen ook in dit traject toereikend is.

REKENKAMERCOMMISSIE

De snelheid van beantwoording voldoet met gemiddeld 2,6 pulsen (=keren overgaan van de telefoon) aan de norm. De medewerkers beantwoorden dus tijdig het inkomend telefoonverkeer op de directe doorkiesnummers indien zij aanwezig zijn.

Indien zij niet aanwezig zijn en interventie via het centrale nummer plaatsvindt, wordt de telefoon niet tijdig beantwoord. Met gemiddeld 7,3 pulsen wordt niet voldaan aan de norm van gemiddeld 5,0 pulsen.

3. Bereikbaarheid afdelingen

De directe bereikbaarheid van de afdelingen bedraagt 52%. Dit voldoet niet aan de norm. Gesteld kan worden dat ongeveer 1 op de 2 bellers tijdens de reguliere kantoortijden geen contact krijgt met de afdeling waarnaar men op zoek is.

Mede bepalend hiervoor kan de aard van de werkzaamheden van de medewerkers zijn. Van belang is het dan ook dat deze gesprekken op een correcte wijze worden opgevangen door de organisatie.

Van de 48% gesprekken die niet tot contact leidt met de gewenste afdeling wordt slechts 10% door collega-afdelingen overgenomen. De indirecte bereikbaarheid van de afdelingen bedraagt hierdoor 62% (52%+10%). De resterende 38% van de gesprekken eindigt bij de telefooncentrale (36%) of leidt om een technische reden niet tot contact (2%).

Een te hoog percentage gesprekken kan dus, tijdens de reguliere kantoortijden waarop de afdelingen bereikbaar zouden moeten zijn, de afdelingen niet bereiken.

4. Doorverbindtijden en wachttijden

De gemiddelde doorverbindtijden voldoen aan de norm. Indien de medewerkers bereikbaar zijn wordt er tijdig doorverbonden (gemiddeld 28 seconden).

De gemiddelde wachttijden voldoen eveneens aan de norm. Zijn de medewerkers niet bereikbaar dan wordt dit tijdig duidelijk gemaakt aan de beller (gemiddeld 30 seconden).

De norm bedraagt in beide gevallen 30 seconden.

Onnodige irritatie bij de beller blijft hierdoor tot een minimum beperkt.

5. Meldteksten

Het gebruik van de meldteksten door de medewerkers die de telefooncentrale beantwoorden is goed. Deze hanteren in 99% van de gevallen een correcte meldtekst. De norm is 90% en hieraan wordt voldaan.

Het gebruik van de meldteksten door de medewerkers op de afdelingen is niet tevredenstellend.

Bij het beantwoorden na doorverbinding wordt in slechts 62% van de gevallen een juiste meldtekst gebruikt en bij het direct aankiezen van de directe doorkiesnummers wordt in slechts 43% van de gevallen een correcte meldtekst gehanteerd.

De norm is 80% en hieraan wordt niet voldaan.

6. Geslaagde contactpogingen

Het belangrijkste voor de beller is echter het percentage geslaagde contactpogingen.

Dit zijn de gesprekken waarbij de gewenste medewerker aan de lijn wordt verkregen of dat een collega de telefoon beantwoordt en op een correcte wijze initiatief toont. Onder het op een correcte wijze initiatief tonen wordt verstaan:

1. Kan ik u van dienst zijn?/Waar gaat het over?

2. Mag ik uw naam en telefoonnummer noteren, zodat u teruggebeld kan worden.

De medewerkers die de telefooncentrale beantwoorden tonen in 41% van de gevallen op een correcte wijze initiatief. De medewerkers van de afdelingen tonen in 65% van de gevallen op een correcte wijze initiatief. Dit is een resultaat ter verbetering.

Het percentage geslaagde contactpogingen bedraagt hierdoor slechts 69%. Dit betekent dat in 31% van de gevallen de beller niet op een correcte wijze te woord gestaan wordt en nog een keer contact moet zoeken om tot het beoogde doel van het gesprek te komen.

Hierdoor roept men zelf in te hoge mate onnodig inkomend telefoonverkeer op. Ongeveer 3 op de 10 bellers worden hiermee geconfronteerd.

7. De terugbelbeloftes

Indien men een verzoek om teruggebeld te worden in een voicemail-box achterlaat, of indien door collega's is aangeboden om teruggebeld te worden, bellen de medewerkers in 64% van de gevallen

REKENKAMERCOMMISSIE

tijdig terug (uiterlijk de volgende werkdag). In de overige gevallen wordt te laat (3%) of niet teruggebeld (33%).

Wat dit betreft wordt een resultaat ter verbetering verkregen. Gesteld kan dan ook worden dat de medewerkers niet op een optimale wijze omgaan met de ter beschikking staande voicemail-faciliteiten en terugbelbeloftes.

8. De cases

De medewerkers van de Gemeente Maasgouw zijn benaderd vanuit vraagstellingen die gespreksinhoudelijk beoordeeld zijn op de kwaliteit van gespreksvoering.

Hieruit blijkt dat voor wat betreft de wijze van gespreksvoering het samenvatten en terugkoppelen van de vraag voordat men overgaat tot beantwoording een aandachtspunt is. Op de overige vlakken worden goede tot zeer goede resultaten behaald waardoor de algehele indruk positief is.

9. Conclusies en aanbevelingen

Een goede telefonische bereikbaarheid is afhankelijk van 4 kritische succesfactoren.

Vanzelfsprekend dient men technisch voldoende uitgerust te zijn om het inkomend en uitgaand telefoonverkeer te kunnen verwerken. Daarnaast dient men de juiste organisatorische maatregelen te treffen om telefonisch goed bereikbaar te kunnen zijn.

Als aan deze randvoorwaarden is voldaan dient men een heldere en duidelijke instructie aan de medewerkers te geven over wat de organisatie van hen verlangt. Zonder een heldere instructie ontstaat onbewust onjuist telefoongedrag.

De vierde en misschien wel belangrijkste factor is de discipline van de medewerkers. Telefonische bereikbaarheid is en blijft immers mensenwerk.

Uitgaande van de kritische succesfactoren komen wij tot de volgende aanbevelingen.

Bereikbaarheid telefooncentrale

De technische bereikbaarheid is toereikend om het inkomend telefoonverkeer te verwerken.

Verbeteringen voor dit aspect zijn niet noodzakelijk.

De snelheid van beantwoording voldoet niet aan de norm. De medewerkers van de telefooncentrale dienen er naar te streven in alle gevallen het inkomend telefoonverkeer binnen maximaal 3 pulsen te beantwoorden. Zij dienen dus alert te reageren op het inkomend telefoonverkeer en er naar te streven de gesprekken zo efficiënt mogelijk te voeren. Hierdoor blijven lijnen niet onnodig lang bezet en kan er vaker een nieuw gesprek aangenomen worden. Indicatief hiervoor zijn de waargenomen 'geen gehoor' metingen.

Daar waar expliciet gevraagd om doorverbinding met een medewerker binnen de organisatie dienen zij vaker door te verbinden. Een duidelijke instructie is wat dit betreft gewenst en daarnaast is de discipline van de medewerkers mede bepalend voor het behalen van een voldoende resultaat.

Bereikbaarheid doorkiesnummers

De technische bereikbaarheid van de doorkiesnummers is toereikend om het inkomend telefoonverkeer te verwerken. Daarnaast voldoet de snelheid van rechtstreekse beantwoording aan de norm. Verbeteringen met betrekking tot deze aspecten zijn niet noodzakelijk.

Wel dienen de medewerkers bij afwezigheid de toestellen door te schakelen naar collega's. Hierdoor wordt tegengegaan dat een toestel op een leeg bureau kan overgaan. 'Geen gehoor' metingen zullen hierdoor worden teruggebracht.

Daarnaast heeft dit ook een positieve invloed op de interventietijd die nu niet aan de norm voldoet. Het toestel zal dan, zoals reeds aangegeven, niet nodeloos op een leeg bureau overgaan maar direct beantwoord kunnen worden door een collega. Het betreft in deze enerzijds een organisatorische aanpassing en anderzijds is een duidelijke instructie gewenst.

Bereikbaarheid afdelingen

De afdelingen kennen een niet tevredenstellende directe bereikbaarheid. Van de 37 afdelingen is slechts 1 afdeling in voldoende mate direct bereikbaar. Hierdoor wordt niet aan de norm met betrekking tot de directe bereikbaarheid voldaan.

Voor slechts 26 van de 37 afdelingen geldt dat bij afwezigheid opvang door collegaafdelingen wordt waargenomen. Deze is echter voor geen enkele afdeling 100% sluitend.

De onderlinge opvang voor de hele organisatie is niet toereikend om aan de normstelling

REKENKAMERCOMMISSIE

met betrekking tot de indirecte bereikbaarheid te voldoen. Teveel gesprekken kunnen tijdens de reguliere kantooruren de afdelingen dus niet bereiken. Belangrijk is dat in eerste instantie de medewerkers onderling de bereikbaarheid van de eigen afdeling verder vorm geven en in tweede instantie hiervoor meer gebruik maken van de collega-afdelingen.

Het actief doorschakelen naar collega's bij afwezigheid binnen de eigen afdeling zal bijdragen tot een betere bereikbaarheid. Pas als doorschakelen naar de collega's binnen de eigen afdeling niet meer mogelijk is dient een collega-afdeling de opvang te verzorgen. Het betreft in deze een organisatorische aanpassing.

Doorverbindtijden/wachttijden

De doorverbind- en wachttijden zijn kort. Indien men bereikbaar is wordt er snel doorverbonden; is men niet bereikbaar dan wordt dit tijdig duidelijk gemaakt aan de relatie. Verbeteringen voor deze aspecten zijn niet noodzakelijk.

Meldteksten

De medewerkers die de telefooncentrale beantwoorden gebruiken in voldoende mate de gewenste meldteksten. De medewerkers van de afdelingen gebruiken in onvoldoende mate de juiste meldteksten. Er wordt op de afdelingen niet aan de norm voldaan.

Een duidelijke instructie is wat dit betreft gewenst en daarnaast is de discipline van de medewerkers de bepalende factor voor het behalen van een voldoende resultaat.

Geslaagde contactpogingen

Het percentage geslaagde contactpogingen voldoet niet aan de norm. Ongeveer 3 op de 10 bellers moeten een tweede keer contact opnemen omdat de eerste contactpoging niet succesvol was.

Zowel de medewerkers die de telefooncentrale beantwoorden als de medewerkers op de afdelingen verwijzen in onvoldoende mate positief. Te vaak krijgt men te horen wanneer er teruggebeld kan worden.

De juiste manier van afhandelen van een telefoongesprek bij afwezigheid van een collega is proberen de beller inhoudelijk te woord te staan. Indien dit niet mogelijk is dient men een terugbelnotitie te maken. Een gesprek kan dan als volgt verlopen:

'De heer/mevrouw is op dit moment niet bereikbaar. Misschien kan ik u van dienst zijn?'

Indien men inhoudelijk de relatie niet te woord kan staan dient men het gesprek dus af te handelen middels een terugbelnotitie.

'Daar moet u inderdaad de heer/mevrouw voor spreken. Mag ik uw naam en telefoonnummer noteren zodat hij/zij u terug kan bellen.'

Het spreekt voor zich dat een goede onderlinge aan-/afwezigheidsregistratie noodzakelijk is om de beller ook aan te geven wanneer er teruggebeld zal worden.

Hier zijn het de instructie aan en de discipline van de medewerkers die bepalend zijn voor de totstandkoming van een minimaal voldoende resultaat.

Terugbelbeloftes

De medewerkers bellen in onvoldoende mate (tijdig) terug indien een verzoek om teruggebeld te worden wordt achtergelaten bij een collega of in de voicemail-boxen.

Het niet nakomen van een dergelijke toezegging is niet klantgericht en daarnaast doet dit afbreuk aan het imago van de organisatie. Tevens roept men zelf weer telefoonverkeer op omdat de beller een tweede contactpoging zal gaan ondernemen om toch antwoord op zijn vraag te krijgen.

Het tijdig nakomen van terugbelbeloftes betreft de discipline van de medewerkers.

Cases

Ondanks het positieve totaalbeeld dat de medewerkers achterlaten bij de beller het gewenst dat de medewerkers meer aandacht besteden aan het samenvatten en terugkoppelen van de probleemstelling naar de beller.

De medewerkers dienen frequenter de probleemstelling samen te vatten en terug te koppelen zodat men zich bij de beantwoording van de vraag tot de kern van de probleemstelling kan beperken.

REKENKAMERCOMMISSIE

Hierdoor wordt tegengegaan dat men niet gevraagde informatie gaat verstrekken waardoor misschien onnodig diep wordt ingegaan op de materie en gesprekken onnodig lang duren.
Hier zijn het de instructie aan en de discipline van de medewerkers die bepalend zijn voor de totstandkoming van een minimaal voldoende resultaat.

Bijlage E. Monitoring digitale dienstverlening

Score Maasgouw - Archief 2008-07-18

Hierbij het overzicht waar de score van Maasgouw tot uiting komt. Te zien is dat Maasgouw stijgt van plaats 312 naar 205.

190.	(184)	Soest	50.56%
191.	(182)	Nieuwkoop	50.54%
192.	(185)	Lith	50.21%
193.	(186)	IJsselstein	50.13%
194.	(187)	Schermer	50.11%
195.	(188)	Waalre	50.05%
196.	(189)	Krimpen aan den IJssel	50.03%
197.	(191)	Haaren	49.95%
198.	(192)	Veldhoven	49.71%
199.	(193)	Beek	49.66%
200.	(194)	Boxtel	49.59%
	(194)	Grave	49.59%
202.	(196)	Stede Broec	49.54%
203.	(197)	Den Helder	49.51%
	(197)	Maasbree	49.51%
205.	(312)	Maasgouw	49.21%
206.	(200)	Ridderkerk	49.19%
	(200)	Oisterwijk	49.19%
208.	(202)	Laarbeek	49.18%
209.	(203)	Hoogeveen	49.17%
210.	(354)	Wieringermeer	49.09%

REKENKAMERCOMMISSIE

Bijgevoegd de uitgewerkte toetsingscriteria voor wat betreft de digitale dienstverlening van de gemeente Maasgouw. Op basis van deze criteria behaalt de gemeente Maasgouw een percentage van bijna 50 %.

A. Transparantie 1: Standaarden

Bekendmakingen

- a1 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website de periodieke bekendmakingen conform de landelijke standaard? Ja, doorzoekbaar
- a2 Kunnen bezoekers van de website van de overheidsorganisatie zich abonneren op een proactieve attenderingsfunctie inzake deze bekendmakingen? Ja, alle nieuwe bekendmakingen van de organisatie

Vergunningen

- a3 Is het mogelijk om vergunningen op de website van de overheidsorganisatie in te zien en zo ja: hoeveel typen vergunningen zijn ontsloten? Nee
- a4 Hoeveel zoekingen stelt de overheidsorganisatie op haar website beschikbaar teneinde de vergunningen op een toegankelijke wijze te ontsluiten? Geen zoekingang beschikbaar
- a5 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website vergunningen conform de landelijke standaard? Nee

Decentrale Regelgeving

- a6 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website alle geldende algemeen verbindende voorschriften (regelingen/verordeningen)? Nee
- a7 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website alle geldende algemeen verbindende voorschriften (regelingen/verordeningen) conform de landelijke standaard? Nee

Samenwerkende Catalogi

- A8 Zijn de producten en diensten van de overheidsorganisatie ook vindbaar vanaf websites van andere overheidsorganisaties op basis van de landelijke standaard voor Samenwerkende Catalogi? Ja
- A9 Maakt de overheidsorganisatie op haar website ook de producten en diensten van andere overheidsorganisaties vindbaar en doorzoekbaar op basis van de landelijke standaard voor Samenwerkende Catalogi? Ja

B. Transparantiell: Openbaarheid van Overheidsinformatie en burgerbetrokkenheid

Toegang tot de Overheid

- b1 Ontsluit de overheidsorganisatie op haar website Overheid.nl door middel van een interactieve verwijzing (hyperlink)? Ja
- b2 Ontsluit de overheidsorganisatie op haar website de overheidsbrede zoekdienst van Overheid.nl? Ja

Bestuurlijke informatie

- b3 Ontsluit de overheidsorganisatie op haar website een bestuursinformatiesysteem? Ja, met een archieffunctie van meer dan één jaar
- b4 Is het bestuursinformatiesysteem apart doorzoekbaar? Ja, gecombineerd zoeken (bijvoorbeeld thema en datum i.c.m. een zoekwoord)
- b5 Ontsluit de overheidsorganisatie tekstueel de verslagen van de vergaderingen van de volksvertegenwoordiging? Ja, notulen en besluitenlijst
- b6 Ontsluit de overheidsorganisatie de (verslagen van de) vergaderingen van de volksvertegenwoordiging in beeld en/of geluid? Nee

REKENKAMERCOMMISSIE

- b7 Zijn de beeld- en / of geluidsfragmenten van de (verslagen van de) vergaderingen van de volksvertegenwoordiging doorzoekbaar? Nee
- b8 Biedt de website van de overheidsorganisatie een overzicht van beleidsthema's, -dossiers of specials, met per thema een inleiding en een mogelijkheid om per thema door te klikken naar (bestuurs)stukken en/of documenten die op het thema betrekking hebben? Ja
- b9 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website het Burgerjaarsverslag van 2006? Nee
- b10 Geeft de overheidsorganisatie aan op welke wijze een burger een WOB –verzoek (Wet Openbaarheid van Bestuur) moet of kan indienen? Ja
- b11 Biedt de overheidsorganisatie de begroting van 2007 op haar website aan? Nee

Informatie van en over bestuurders

- b12 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website de namen, de portefeuilleverdeling en contactgegevens van haar bestuurders? Ja
- b13 Biedt de website een overzicht van de nevenfuncties van één of meer bestuurders? Ja
- b14 Houdt tenminste één bestuurder, een groep bestuurders of één en/of meer volksvertegenwoordigers actief een weblog bij op de website van de overheidsorganisatie? Ja

GIS & Plannen

- b15 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website tenminste één geldend bestemmingsplan? Nee, niet aanwezig op de site
- b16 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website andere informatie in een GIS-toepassing (anders dan een bestemmingsplan)? Ja

Communicatie met en van de overheid

- b17 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een Kwaliteitshandvest? Nee
- b18 Bevat de website van de overheidsorganisatie een expliciete vermelding van de responstijden op e-mails? Nee
- b19 Biedt de overheidsorganisatie op haar website snel en eenvoudig alle relevante contactinformatie (bezoekadres, postadres, openingstijden, telefoonnummer(s) en mailadres). Ja
- b20 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website het '14+netnummer' als de centrale telefonische toegang voor de gehele gemeentelijke dienstverlening (KCC, Klant Contact Centrum)? Nee
- b21 Is het voor een bezoeker van de website van de overheidsorganisatie mogelijk om direct via de website live in contact te komen met de overheidsorganisatie? Nee
- b22 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website informatie over de klachtenprocedure? Ja, het is tevens mogelijk online een klacht in te dienen
- b23 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een actueel klanttevredenheidsonderzoek? Nee
- b24 Bevat de website een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's)? Ja
- b25 Bevat de website een privacystatement? Ja
- b26 Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een proclaimer? Ja

Voorlichting

- b27 Bevat de website van de overheidsorganisatie folders en brochures en/of de mogelijkheid deze te bestellen? Ja
- b28 Geeft de overheidsorganisatie op haar website informatie over calamiteiten en rampenbestrijding? Ja
- b29 Geeft de overheidsorganisatie op haar website informatie over terrorismebestrijding? Ja, algemene informatie

C. Dienstverlening

- c1 Ophalen huisvuil Informatie
- c2 Inzameling grofvuil Informatie
- c3 Heffing rioolrecht (ook voor bedrijven) Informatie
- c4 Onroerende Zaak Belasting (OZB) (ook voor bedrijven) Transactie
- c5 Afvalstoffenheffing (ook voor bedrijven) Informatie

REKENKAMERCOMMISSIE

c6	Aanvragen bouwvergunning (ook voor bedrijven)	Geen informatie
c7	Melding van schade/onderhoud aan wegen/trottoirs e.d. (wegenonderhoud)	Transactie
c8	Aanvragen paspoort	Informatie
c9	Aankoop/verhuur bouwgrond	Geen informatie
c10	Aanvragen rijbewijs	Informatie
c11	Inzage bestemmingsplannen (ook voor bedrijven)	Geen informatie
c12	Aanvragen GBA-uittreksel	Transactie
c13	Aanvraag van een gehandicaptenparkeerplaats.	Geen informatie
c14	Aanvraag van een gehandicaptenvoorziening (WMO)	Informatie
c15	Aanvraag kwijtschelding belastingen en heffingen	Informatie
c16	Aanvraag bijstandsuitkering	Informatie
c17	Doorgeven verhuizing	Transactie
c18	Melding schade openbaar groen	Transactie
c19	Aanvragen kapvergunning	Downloadbaar formulier
c20	Bezwaarschrift indienen (ook voor bedrijven)	Informatie
c21	Aanvraag parkeervergunning (ook voor bedrijven)	Geen informatie
c22	Aanvraag evenementenvergunning (ook voor bedrijven)	Downloadbaar formulier
c23	Inzameling bedrijfsafval (alleen voor bedrijven)	Geen informatie
c24	Aanvragen milieuvergunning (alleen voor bedrijven)	Geen informatie
c25	Aankoop/verhuur bedrijfsterreinen (alleen voor bedrijven)	Geen informatie
c26	Aanvragen in/uitritvergunning (alleen voor bedrijven)	Geen informatie

D. Gepersonaliseerde dienstverlening

d1	Kan een bezoeker zich op de website van de overheidsorganisatie authenticeren met behulp van DigiD?	Ja
d2	Kan een willekeurige burger zich op de website van de overheidsorganisatie authenticeren met behulp van DigiD?	Ja
d3	Bevat de website van de overheidsorganisatie een mogelijkheid om online de status van een product-/ dienstaanvraag te volgen?	Nee
d4	Biedt de website van de overheidsorganisatie de mogelijkheid van een gepersonaliseerd digitaal loket ('mijn loket' of aansluiting op de standaard voor Persoonlijke Internet Pagina)?	Nee
d5	Bevat de website van de overheidsorganisatie een mogelijkheid om rechtstreeks een aangevraagde / verstrekte dienst / product te betalen?	Ja
d6	Kunnen bezoekers van de website van de overheidsorganisatie zich aanmelden voor een e-mail nieuwsbrief?	Nee
d7	Biedt de overheidsorganisatie op haar website bezoekers hulpmiddelen om "persoonlijke" gevolgen van beleid na te gaan?	Nee
d8	Ontsluit de overheidsorganisatie haar producten en diensten (ook) aan de hand van levensgebeurtenissen?	Ja

E. Participatie

e1	Biedt de overheidsorganisatie op haar website de mogelijkheid om te discussiëren over bestuurlijke of beleidsrelevante thema's? (forum, discussielijst)	Nee
e2	Biedt de overheidsorganisatie op haar website informatie over de wijze waarop burgers een onderwerp op de agenda van het vertegenwoordigend orgaan kunnen krijgen (burgerinitiatief)?	Ja, informatie
e3	Heeft de overheidsorganisatie een burgerpanel én biedt ze daar informatie over aan?	Nee
e4	Biedt de overheidsorganisatie op haar website ruimte voor maatschappelijke initiatieven?	Nee
e5	Verwijst de overheidsorganisatie naar het meldpunt lastvandeoverheid.nl?	Ja

F. Toegankelijkheid

f1	Procent score automatische webrichtlijntoets (47 van de 125 webrichtlijnen)	81
----	---	----

