



REKENKAMERCOMMISSIE  
WESTLAND

Postadres:  
Postbus 150  
2670 AD NAALDWIJK  
Bezoekadres:  
Stokdijkkade 2  
2671 GW NAALDWIJK  
T (0174) 673 038  
F (0174) 673 600  
E [info@gemeentewestland.nl](mailto:info@gemeentewestland.nl)  
I [www.gemeentewestland.nl](http://www.gemeentewestland.nl)

Aan de Raad van de gemeente Westland.

DATUM	UW BRIEF	UW KENMERK	ONS KENMERK	BIJLAGE(N)
11-09-2012			RKC/DvV	3
CONTACTPERSOON		AFDELING/TEAM		DOORKIESNUMMER
D. van Vliet		RKC		(0174) 673038
ONDERWERP				DATUM VERZONDEN
Follow-up onderzoek dienstverlening				19 september 2012

Geachte leden van de Raad,

### 1. Aanleiding en doel onderzoek

De Rekenkamercommissie Westland (RKC) ziet het als één van haar taken de follow-up te bewaken van eerder door haar uitgebrachte onderzoeksrapporten. De RKC kan zo de raad voorzien van actuele informatie over de mate waarin en de wijze waarop verbeteringen zijn doorgevoerd en daarmee de kwaliteit van het bestuur bevorderen. Als bijkomend voordeel wordt gezien dat dit kan bijdragen aan de bewaking van de eigen effectiviteit van de RKC. Aangezien het de eerste keer is dat de RKC een follow-up onderzoek uitbrengt zal, alvorens een volgend follow-up onderzoek wordt gestart, een evaluatie van dit onderzoek plaatsvinden. Bij deze evaluatie zal ook uw Raad worden betrokken, middels het invullen van een evaluatieformulier.

De RKC heeft in haar vergadering van 7 september 2011 besloten een follow-up onderzoek in te stellen naar de doorwerking van de conclusies en aanbevelingen van het RKC-onderzoek naar de publieke dienstverlening in de gemeente Westland. Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek, met de titel 'dienstverlening over de drempel', is tijdens de raadsvergadering van 18 december 2007 door de voorzitter van de RKC aangeboden aan de raad. Het college deelde de conclusies en aanbevelingen uit het rapport, behalve voor wat betreft de afhandeling van externe klachten. Het rapport is door de raad met het college besproken in de commissie Bestuur van 10 januari 2008. In de raadsvergadering van 29 januari 2008 besluit de raad de aanbevelingen van het rapport over te nemen.

Het follow-up onderzoek richt zich op de aanbevelingen die door het college zouden worden overgenomen. In bijlage 1 treft u de belangrijkste conclusies en aanbevelingen aan. In bijlage 1 zijn tevens de belangrijkste toezeggingen van het college verwerkt.

### 2. Het follow-up onderzoek

De RKC heeft het college middels een brief op 15 november 2011 verzocht medewerking te verlenen bij dit onderzoek. Tevens is in deze brief aangegeven wat van het college werd verwacht met betrekking tot dit onderzoek. Bij brief van 1 februari 2012 heeft het college op dit verzoek gereageerd (zie bijlage 2).



De RKC heeft in haar vergaderingen van 22 februari 2012 en 14 maart 2012 de brief van het college behandeld inzake het follow-up onderzoek dienstverlening. Dit heeft nog geleid tot nog een aantal vervolgvragen. Bij brief van 15 juni 2012 vond de beantwoording van deze vervolgvragen plaats (zie bijlage 3). In haar vergadering van 11 september 2012 heeft de RKC deze afrondende brief vastgesteld. Op de bevindingen van dit onderzoek zal de RKC in de volgende paragraaf nader ingaan.

### 3. Bevindingen en conclusies

#### **Aanbeveling 1 (rapport RKC oktober 2007):**

Maak duidelijke afspraken over de kosten van de Stiploketten en de verdeling van de kosten tussen de samenwerkende partners. Deze afspraken zijn vanzelfsprekend ook van belang als basis voor de realisatie van Stiploketten in de overige drie kernen.

#### **Bevindingen:**

In de periode 2007/2008 is in de samenwerking met de verschillende partners een verandering aangebracht. Er ontstond in het onderling overleg het inzicht, dat de woningcorporaties in de procesgang van informatie en advies binnen het Stiploket de rol van backoffice zou gaan vervullen. De gemeente nam in de ontwikkeling van de loketten de regierol en de Stichting Welzijn Westland (SWW) zou als enige partij de front-office bemensen. De financiering daarvan werd volledig gedragen door de gemeente. In het Plan van Aanpak Stiploketten is de financiering van de uitbreiding van 2 naar 5 Stiploketten uitgewerkt. Op 17 juli 2008 heeft de raad dit plan vastgelegd. De door het college toegezegde afspraken zijn gemaakt en hebben geleid tot het besluit de Stichting Welzijn Westland als enige front-office de uitvoering in de Stiploketten te doen. Afspraken met de andere partners zijn vervolgens gemaakt over hun rol als back-office.

Dit heeft aanleiding gegeven nader onderzoek te doen en nog drie vervolgvragen te stellen. Voor de beantwoording daarvan door het college wordt verwezen naar bijlage 3.

#### **Conclusie (stand van zaken 2012):**

- De kosten van de Stiploketten (front-offices) worden geheel door de gemeente gedragen en niet verdeeld over de samenwerkende partners (er is dus geen sprake van verdeling van kosten);
- De balie van de Stiploketten wordt alleen bemest door medewerkers van de Stichting Welzijn Westland (raadsbesluit juli 2008). Aanvankelijk was het de bedoeling dat de balie ook zou worden bemest door de gemeente en de woningcorporatie.
- De kosten van invoering en handhaving van de Stiploketten liepen aanvankelijk budgettair neutraal, maar vanaf 2010 niet meer. De kosten namen in 2010 en 2011 sterk toe tot 126% van het budget van € 240.500. Als reden wordt aangedragen dat een verandering heeft plaatsgevonden in de financieringsystematiek van Stichting Welzijn Westland met betrekking tot de verdeling van de overheadkosten.
- De Stiploketten verwijzen cliënten door naar diverse aanbieders in wonen, zorg en welzijn. De diensten die deze aanbieders leveren bekostigen zij uit eigen budget.

Het is duidelijk door wie de kosten worden gedragen. Hiermee is invulling gegeven aan de essentie van aanbeveling één.



### **Aanbeveling 2 (rapport RKC oktober 2007):**

Voor een blijvend goede dienstverlening voor bouwzaken is een volledige bezetting belangrijk. Er is een nadere analyse nodig naar de onderliggende oorzaken van de niet-volledige bezetting vooral van bouwplantoetsers, zodat passende maatregelen getroffen kunnen worden om voldoende capaciteit op dit terrein te waarborgen.

### **Bevindingen:**

Door een wijziging in de rol als integraal specialist is de inschaling van de vergunningtoetsers bouwen gewijzigd. Dit komt mede door de ontwikkelingen in het WABO-proces. Hiermee is Westland concurrerend met omliggende gemeenten.

Dit heeft aanleiding gegeven nader onderzoek te doen en nog drie vervolgvragen te stellen. Voor de beantwoording daarvan door het college wordt verwezen naar bijlage 3.

### **Conclusie (stand van zaken 2012):**

- Er zijn passende maatregelen getroffen om voldoende capaciteit op dit gebied te waarborgen. Op 31 oktober 2007 is overgegaan tot een hogere inschaling van de bouwplantoetsers (nu: vergunningenregisseur / integraal specialist). Hierdoor worden deze functies in de gemeente Westland concurrerend met omliggende gemeenten. Mede van invloed was de veranderende rol van de gemeente door de invoering van de omgevingsvergunning
- Er is op dit moment sprake van een verantwoorde werkvoorraad vergunningsaanvragen en de bezetting op de afdeling is daarop afgestemd. De bezetting is krimpende van 10,9 in 2009 naar 8,2 in 2012;

Hiermee is invulling gegeven aan de essentie van aanbeveling twee.

### **Aanbeveling 3 (rapport RKC oktober 2007)**

Door de huidige intensieve samenwerking bij de Stiploketten door de woningcorporaties, de gemeente en de Stichting Welzijn Westland wordt er veel geleerd. Aanbevolen wordt dit leereffect te borgen door met de samenwerkende partners afspraken te maken. Daarnaast is het belangrijk dat baliemedewerkers kunnen aangeven op welke terreinen zij nog extra informatie, instructie of training nodig hebben. De verbeterde website, de vernieuwde brochure (verstrekking WMO), het productenboek en de maatregelen die afgesproken worden n.a.v. het klanttevredenheidsonderzoek kunnen een positief effect hebben op dienstverlening. Aanbevolen wordt voor het zorgloket het effect van deze maatregelen over ongeveer een jaar te onderzoeken om te zien of en welke aanvullende maatregelen dag (nog) nodig zijn.

### **Bevindingen:**

In het Plan van Aanpak Stiploketten van 2008 is invulling gegeven aan de borging van de competenties van baliemedewerkers, er is een website in gebruik genomen, brochures en productenboek zijn ontwikkeld. In 2009 is het functioneren van de Stiploketten geëvalueerd. Het evaluatierapport 'Met Stip op Weg' bevat naast de conclusie, aanbevelingen en verbeteracties, ook het klanttevredenheidsonderzoek. Deze evaluatie is op 14 oktober 2009 door het college aan de gemeenteraad aangeboden.

Dit heeft aanleiding gegeven nader onderzoek te doen en nog twee vervolgvragen te stellen. Voor de beantwoording daarvan door het college wordt verwezen naar bijlage 3.



#### **Conclusie (stand van zaken 2012):**

- Er is een klanttevredenheidsonderzoek door Stichting Vraagwijzer uitgevoerd (2009) en er is een jaar na instelling van de Stiploketten (2009) een evaluatieonderzoek gehouden. In maart 2012 is gestart met een nieuwe evaluatie.
- De taken, functievereisten en competenties van loketmedewerkers zijn in 2008 vastgesteld. Bij het klanttevredenheidsonderzoek in 2009 en de evaluatie in 2009 zijn aanbevelingen gedaan over nog benodigde training (vraagverheldering, sociale kaart) en de scholingsbehoefte. Er is in 2009 door B&W besloten deze aanbevelingen in een later stadium door te ontwikkelen.

Hiermee is invulling gegeven aan de essentie van aanbeveling drie.

#### **Aanbeveling 4 (rapport RKC oktober 2007)**

De belangrijkste maatregelen op het terrein van klachtbehandeling zijn al in gang gezet en betreffen het formeel vaststellen van een regeling voor de afhandeling van klachten, een centrale registratie en sturing van de afhandeling, het verbeteren van de klachtherkenning van betrokken ambtenaren en het klachtrecht breder bekend maken bij inwoners.

#### **Bevindingen**

Er is een formele regeling voor de afhandeling van klachten vastgesteld door het college op 6 november 2007 inzake klachten die het college aangaan (werkinstructie klachtenbehandeling gemeente Westland). Tevens is er een voorstel naar de raad gegaan om de regeling vast te stellen voor zover het ging om klachten die de raad aangingen. In de vergadering van de raadscommissie Bestuur van 10 januari 2008 ontstond twijfel omtrent de noodzaak van het vaststellen van de regeling door de raad en is besloten dat, afhankelijk van de uitkomst van een onderzoek naar de noodzakelijkheid, de regeling opnieuw zou worden voorgelegd aan de commissie Bestuur. Uiteindelijk is de regeling niet opnieuw voorgelegd aan de commissie Bestuur. Er is wel een centraal meldpunt voor klachten opgericht. De centrale registratie van klachten is ondergebracht bij team Bestuurlijk Juridische Zaken (BJZ). Omdat de Regeling klachtenbehandeling Westland een interne werking heeft is besloten niet tot publicatie er van over te gaan. Wel is er op de website van de gemeente een algemeen verhaal te vinden over het indienen van een klacht over een ambtenaar. Er heeft nog geen training van betrokken ambtenaren plaatsgevonden ten einde de klachtherkenning te verbeteren. Door het vaststellen van de Regeling klachtherkenning Westland en het onderbrengen van de centrale registratie bij het team BJZ heeft het college gestand gedaan aan haar toezeggingen. Het college heeft de raad geïnformeerd door een raadsvoorstel in procedure te brengen. De raadscommissie Bestuur was van mening dat vaststellen van de regeling door de raad overbodig was.

Dit heeft aanleiding gegeven nader onderzoek te doen en nog vier vervolgvragen te stellen. Voor de beantwoording daarvan door het college wordt verwezen naar bijlage 3.

#### **Conclusie (stand van zaken 2012):**

- Met uitzondering van een cursus klachtherkenning door ambtenaren zijn volgens het college de aanbevelingen van de RKC gestand gedaan (brief college 1 februari 2012).

Hiermee is invulling gegeven aan de essentie van aanbeveling 4.



### **Aanbeveling 5 (rapport RKC oktober 2007)**

Het groeipad dat uiteengezet wordt in het programmaplan<sup>1</sup> zal verder geconcretiseerd moeten worden om duidelijk te krijgen wat dit feitelijk betekent aan tijdelijke én structurele inzet van competenties, mensen en geld. Bij deze uitwerking is aandacht nodig voor het benodigde aantal mensen en de specifieke kennis en ervaring van deze medewerkers. Dit vooral om de benodigde slagkracht van de gemeentelijke organisatie te versterken. Daarnaast is in hoofdstuk 5 gewezen op de noodzaak om voor gemeentebrede zaken te werken met businesscases waarin de consequenties voor de bedrijfsvoering zijn aangegeven, gevolgd door een besluit van het I-MT. De realisatie zou volgens vaste methoden moeten verlopen. Zaken die niet gemeentebreed spelen en op dit moment niet via het I-MT hoeven te lopen kunnen volgens een lichtere variant van deze werkwijze worden opgepakt en bijvoorbeeld alleen worden gemeld aan het I-MT. De ingevoerde projectenkaart is een goede stap om volgens deze methode te werken. Met een relatief geringe inspanning kan de relatieve positie ten opzichte van andere gemeenten verbeteren (zoals een informatiepagina in het Engels, een link naar [advies-overheid.nl](http://advies-overheid.nl) en een abonnee nieuwsservice via e-mail). Om ook in het 100.000+ segment te stijgen zijn grotere projecten nodig (zoals meer interactieve dienstverlening, transacties en aansluiting op DiGiD).

### **Bevindingen**

De ambities van fast-follower zijn inmiddels voor een groot deel waargemaakt. Gesproken wordt over een groot deel, omdat men op dit terrein nooit klaar is. De raad heeft in 2008 een krediet beschikbaar gesteld van € 6 miljoen voor noodzakelijke investeringen in medewerkers, organisatie en middelen. Verder zijn extra medewerkers aangetrokken met specifieke deskundigheid en ervaring. De raad is in de periode 2009 t/m 2011 over de voortgang geïnformeerd middels de reguliere voortgangsrapportages en begrotingen.

Dit heeft aanleiding gegeven nader onderzoek te doen en nog drie vervolgvragen te stellen. Voor de beantwoording daarvan door het college wordt verwezen naar bijlage 3.

### **Conclusie:**

- Uit het programma E-dienstverlening en programma Dienstverlening blijkt dat het groeipad verder doorgezet wordt. Het programma E-dienstverlening uit 2009 maakt inmiddels deel uit van het grotere en bredere programma Dienstverlening. Voor het programma Dienstverlening is in 2012 een programmaplan en businesscase opgesteld. Dit programma heeft een looptijd tot 2014.
- Er is uitvoering gegeven aan de aanbevelingen van de RKC, de gemeente is op dit terrein echter altijd in beweging. De ambities van fast-follower zijn volgens het college voor een groot deel waargemaakt. Zo werkt de gemeente volgens architectuur, is een KCC ingericht, wordt een mid office geïmplementeerd, is de website sterk verbeterd, worden dienstverleningsprocessen herontwikkeld in relatie tot het nieuwe dienstverleningsconcept en lopen de projecten uit het nationaal uitvoeringsprogramma (NUP) op schema.

Hiermee is invulling gegeven aan de essentie van aanbeveling 5.

<sup>1</sup> De gemeente Westland had in 2007 de ambitie om binnen vier tot vijf jaar te groeien naar de positie van een 'fast follower' in het segment van de 100.000+gemeenten. Met 'fast follower' wordt bedoeld dat Westland snel wil leren van de ervaringen van de kopgroep van gemeenten in Nederland en deze zo snel mogelijk toe wil passen binnen de eigen organisatie. Om binnen de gestelde termijn van 4 tot 5 jaar te groeien naar een 'fast follower' in het segment van de 100.000+ gemeenten, moet een groot aantal activiteiten voor de korte en lange termijn ontwikkeld en gerealiseerd worden.

#### 4. Samenvatting

In deze paragraaf vat de RKC samen in hoeverre vooruitgang is geboekt ten opzichte van de aanbevelingen uit 2007:

Aanbevelingen rekenkameronderzoek oktober 2007	Follow-up rekenkameronderzoek augustus 2012	Beoordeling vooruitgang
Afspraken moeten worden gemaakt met de samenwerkend partners over de verdeling van de kosten van de Stiploketten	Er zijn afspraken gemaakt over de kosten van de Stiploketten, namelijk dat de gemeente de financiering van de Stiploketten (de frontoffices) volledig zal dragen. In 2010 heeft een verandering plaatsgevonden in de financieringsystematiek en is de budgetbehoefte toegenomen. De backoffice taken worden door de drie samenwerkende partners uitgevoerd. De kosten hiervan worden door de partners zelf gedragen.	++
Voor een blijvend goede dienstverlening voor bouwzaken is voldoende capaciteit nodig.	De bezetting is afgestemd op een verantwoorde werkvoorraad.	++
Afspraken moeten worden gemaakt met partners (de woningcorporaties, de gemeente Westland en de Stichting Welzijn Westland) om het leereffect te borgen.	De competenties van de baliemedewerkers zijn geborgd	++
De regeling klachtbehandeling moet worden vastgesteld, medewerkers geschoold en burgers geïnformeerd.	Er is een werkinstructie klachtbehandeling door het college vastgesteld en burgers worden, hoewel summier, geïnformeerd op de website van de gemeente. Een cursus klachtherkenning door ambtenaren heeft nog niet plaatsgevonden.	+
Om de ambities van digitale dienstverlening waar te maken moet worden ingezet op financiële en personele investeringen	Er wordt nog steeds gewerkt aan de ambities van fast-follower, deze zijn grotendeels waargemaakt. Het programma e-dienstverlening is echter nog niet afgerond.	+





## 5. Slotbeschouwing en aanbevelingen

### *Slotbeschouwing*

Publieke dienstverlening vormt een belangrijk onderdeel van het functioneren van een gemeente. De dienstverlening raakt alle inwoners en heeft daarom een hoge maatschappelijke impact. Een paar jaar na de fusie tot de gemeente Westland evalueerde de RKC hoe de publieke dienstverlening er voor stond. Dit heeft geresulteerd in het onderzoek *Dienstverlening over de drempel. Onderzoek naar de publieke dienst in de gemeente Westland* van oktober 2007. In dit follow-up onderzoek constateert de RKC dat sindsdien door de gemeente de nodige slagen zijn gemaakt en dat daarbij serieus aandacht is geschonken aan de aanbevelingen die de RKC in haar rapport van 2007 heeft aangedragen. Publieke dienstverlening vraagt constante aandacht. De ontwikkelingen op het gebied van e-dienstverlening gaan erg snel. Het balieverkeer zal steeds verder gaan afnemen en steeds meer zaken zullen digitaal kunnen worden afgewikkeld. Het college geeft aan dat de gemeente haar ambities als fast-follower voor een groot deel heeft waargemaakt, maar zij zal ook in de toekomst op dit punt al haar zeilen moeten blijven bijzetten. De RKC heeft bij dit onderzoek gemerkt dat de dienstverlening bij de gemeente op dit moment hoge prioriteit geniet. In 2012 worden de stiploketten opnieuw geëvalueerd en is de Business Case en het programmaplan Dienstverlening vastgesteld.

De RKC constateert dat de door de raad overgenomen aanbevelingen vanuit het onderzoek de gewenste doorwerking hebben gehad op de inzet van het college en de ambtelijke organisatie. De RKC ziet nog een gering aantal verbeterpunten namelijk:

- Dat de burgers op website van de gemeente uitgebreider geïnformeerd worden over de (nieuwe) klachtenregeling.
- Aandacht voor regelmatige trainingen en een goed cursusaanbod aan baliemedewerkers, waaronder klachtenherkenning.

Het advies van de RKC aan de raad is om het college door middel van deze brief op de hoogte te brengen van de bevindingen met daarbij het verzoek om de twee bovenstaande aanbevelingen alsnog op te pakken.

De RKC is gaarne bereid de uitkomsten van dit onderzoek in een bijeenkomst met uw raad nader toe te lichten. Eventuele initiatieven hiertoe wachten wij af.

Hopende u volledig te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

M. Born,  
Voorzitter (a.i.) Rekenkamercommissie Westland