

## Raadsinformatiememo

Datum dinsdag 5 december 2017  
Ons kenmerk  
Aan De Gemeenteraad en de Commissie Bestuur  
Kopie aan  
Van College van burgemeester en wethouders  
Onderwerp Éénmeting Bewijs van Goede Dienst, dienstverlening aan ondernemers

Geachte dames en heren,

Eén van de doelen in het coalitieakkoord en de meerjarensie 2014-2018 is het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners en bedrijven. Voor het meten van de kwaliteit van de dienstverlening aan onze inwoners maken we gebruik van [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). Bij bedrijven, is dat het Bewijs van Goede Dienst.

In 2014 heeft SIRA Consulting onderzoek gedaan naar de dienstverlening aan bedrijven. Dit onderzoek is in het voorjaar van 2017 herhaald. De uitkomst van dit onderzoek staat in bijgaand Verbeterplan gemeente Schagen, Éénmeting Bewijs van Goede Dienst voor bedrijven. Uit het onderzoek blijkt dat ondernemers minder tevreden zijn over onze dienstverlening dan in 2014. Daarom gaan we onze dienstverlening aan ondernemers verbeteren. In deze memo leest u hierover meer.

### Onderzoek

Het onderzoek is gericht op de volgende 5 producten:

1. Omgevingsvergunning;
2. Evenementenvergunningen;
3. Standplaatsvergunning;
4. Drank- en Horecavergunning;
5. Ontheffing artikel 35 Drank- en Horecawet.

Het onderzoek bestond uit een dossier-audit, een cliënt-audit (interview met ondernemers) en een issue-audit (algemeen oordeel op basis van deskresearch en informatie van afdelingen). De belangrijkste resultaten van de éénmeting zijn:

- Voor drie normen voldoen we aan de plusnorm (responsnelheid, deugdelijke besluitvorming en checklist minder regels).
- Voor één norm hebben we een voldoende gehaald (volledigheid verzoeken en aanvragen).
- Voor één norm (beleving toezicht) scoren we bijna voldoende. Met een relatief geringe inspanning kunnen we hier een voldoende halen.
- Voor vijf normen hebben we een onvoldoende gehaald (voldoen aan aanvraagtermijnen, voldoen aan hersteltermijnen, professionaliteit, actualiteit informatie, dienstverlening met de menselijke maat).

---

In onderstaand overzicht treft u de ontwikkeling van de dienstverlening aan:

Norm	2014 (nulmeting)	2017 (éénmeting)	
1. Voldoen aan aanvraagtermijnen	Voldoende	Onvoldoende	▼
2. Voldoen aan hersteltermijnen	-	Onvoldoende	-
3. Volledigheid verzoeken en aanvragen	Bijna voldoende	Voldoende	▲
4. Professionaliteit	Voldoende	Onvoldoende	▼
5. Beleving toezicht	Voldoende	Bijna voldoende	▼
6. Responsnelheid	Voldoende: plusnorm	Voldoende: plusnorm	-
7. Actualiteit informatie	Bijna voldoende	Onvoldoende	▼
8. Dienstverlening met de menselijke maat	Voldoende	Onvoldoende	▼
9. Deugdelijke besluitvorming	Voldoende: plusnorm	Voldoende: plusnorm	-
10. Checklist minder regels	Onvoldoende	Voldoende: plusnorm	▲

We hadden deze tegenvallende resultaten niet verwacht en hebben uiteraard gekeken naar een verklaring hiervoor. Helaas is het niet gelukt om een duidelijke oorzaak te vinden. Ook na een verdiepend gesprek met SIRA Consulting werd duidelijk dat het niet mogelijk is om de oorzaak te verklaren. Ook omdat 4 van de 5 onderzochte producten door dezelfde mensen zijn geleverd als bij de nulmeting.

#### Verbeteracties

De aanbevelingen uit het rapport zijn te onderscheiden in de meer 'meetbare of harde kant' (zoals een monitoringssysteem, afspraken over adviestermijnen en het beschikbaar stellen van informatie) en in - zoals het rapport het noemt - de 'menselijke maat of zachte kant'. Aan iedere aanbeveling uit het rapport hebben we een verbeteractie gekoppeld. Naast deze verbeteracties leveren de volgende ontwikkelingen een bijdrage aan een betere dienstverlening.

Medio 2017 is de samenvoeging van de keten Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving afgerond. Alle onderdelen van de keten zijn ondertussen op hetzelfde workflow systeem aangesloten waardoor klantrelatie (op termijn) en voortgang (direct) in beeld kan worden gebracht.

Verder zijn mobiele telefoons beschikbaar via het concept Bring Your Own Device en is in de begroting 2018 formatie opgenomen om de personele capaciteit van de eerstelijnsmedewerkers uit te breiden in verband met de opgelopen wachttijden bij telefonisch contact.

In onze lean-trajecten zijn we in gesprek met inwoners, ondernemers, architecten en evenementenorganisaties. Deze klanten geven aan in het algemeen tevreden te zijn. Aandachtspunten zijn: één behandelaar gedurende het vergunningverleningsproces en een duidelijke indicatie wanneer de vergunning wordt verleend.

Dit gaan we organiseren. Het workflow systeem stelt ons daartoe steeds beter in staat. Met één behandelaar per dossier wordt de betrokkenheid (relatie gemeente – inwoner) verbeterd. De behandelaar is ook verantwoordelijk voor de informele aanpak, ambtelijk horen en bezwaar en beroep. Hierdoor ontstaat een leer-curve. De klant heeft steeds één aanspreekpunt. Voor ondernemers geldt dat zij terecht kunnen bij het opgestarte ondernemersloket.

---

Tenslotte hebben we ervoor gekozen om niet nog twee jaar te wachten met het meten van de kwaliteit van de dienstverlening. Wij vinden het BVGD niet meer passen in deze tijd en willen continu verbeteren en een monitoring op de tevredenheid over onze dienstverlening inbedden in onze processen. Het is nog niet duidelijk hoe we dit precies gaan doen. Hier gaan we in 2018 mee aan de slag. Uiteraard informeren we de raad over de ontwikkelingen en metingen.

Namens het college van burgemeester en wethouders,  
De portefeuillehouder,

Marjan van Kampen - Nouwen