

Schriftelijke vragen van raadslid Joke van Boxtel over benchmark en normen kwaliteitshandvest van Nieuwkoop

De schriftelijke vragen zijn gericht op een reactie van het college op de genoemde Benchmark en mede in relatie tot het document "Sturingsinformatie Dienstverlening, inclusief de normen die in het kwaliteitshandvest" van november 2012 opgenomen zijn.

Inleiding

Benchmark Servicegerichtheid.

Het is niet de intentie van de gemeente die telt, maar de resultaten voor de burger.

Binnenkort komt het boek uit van bestuurskundige Basile Lemaire, "Ballen (v/m) op het blok. Succesgericht veranderen binnen overheden"

Lemaire stuurde vorig jaar alle gemeenten een e-mail onder de naam van Bas Burgemeestre. Hij heeft binnen deze regio een nieuwe baan en wil met vrouw en kinderen verhuizen. Hij is op zoek naar een bouwperceel van 1000 m2 en doet zich voor als een kapitaalkrachtige burger.

Hij stelde de volgende vragen:

Zijn er percelen bij u te koop?

Hoeveel vrijheid heeft de architect?

Hoe zit het met lokale lasten en vergunningen?

Welke wijken kunt u aanbevelen?

Recent is een kort artikel verschenen in het AD onder de titel: "Steekproef: Alphen scoort een mager zesje voor servicegerichtheid" met een verwijzing naar de site met de resultaten van het onderzoek.

<http://www.basilelemaire.com/publicaties/BenchmarkServicegerichtheidNLGemeenten2012.pdf>

Zo komen Waddinxveen, Schoonhoven er met een 7 uit, Woerden en Alphen met een 6, Gouda met een 5, Kaag en Braassem, NIEUWKOOP, en Oudewater met een 4,5.

Nog enkele gegevens.

1. Uit de benchmarkgegevens komt Nieuwkoop uit op plaats 216, met een 7 voor de Bereikbaarheid, een 2,5 voor de Informatievoorziening en een 4 voor de Dienstverlenendheid. Gemiddelde score Servicegerichtheid is 4,5. De gemiddelde score van Nederlandse gemeenten is 5,5. Uit het onderzoek blijkt dat 22 % van de gemeenten niet of nauwelijks of te laat hebben gereageerd. Deze gemeenten zijn wel meegewogen. Hun score 1 tot 1,5.
2. In hoofdstuk 6.4 over de score van Gemeentelijke lasten wordt Nieuwkoop als positief voorbeeld aangehaald in de volgende situatie:
"Op onze website kunt u informatie vinden over de gemeentelijke heffingen. U gaat naar [www.nieuwkoop.nl>inwoners>Digitaal](http://www.nieuwkoop.nl/inwoners>Digitaal) loket>gemeentelijke heffingen".
3. Op donderdag 17 januari 2013 heeft in de MR II van Nieuwkoop een discussie plaats gevonden over het Kwaliteitshandvest voor de Dienstverlening. Een van de documenten betrof Sturingsinformatie Dienstverlening, inclusief de normen die in het voornoemde handvest zijn opgenomen.
De raad kan sturen op de kaders en ondersteunt een verbeterplan/actieplan dat is opgesteld rond drie onderdelen uit de Sturingsinformatie: 1. Verbetering Klanttevredenheid rondom de digitale afhandelingen naar de burger. Afhandeling meldingen Openbare ruimten. Terugkoppeling is verbeterpunt. 3. Verbeterpunt bij Digitaal is ontvangstbewijs en afhandelingstermijn.

De vragen

Vraag 1

Diverse gemeenten hebben een reactie gegeven over deze Benchmark en hun scoregegevens. Heeft de gemeente Nieuwkoop overwogen om ook een reactie te geven op deze Benchmark of overweegt u dit nog te doen? Te meer daar het thema Servicegerichtheid een actueel thema is en er een verbeterplan is opgesteld.

Vraag 2

Voor Bereikbaarheid binnen de Benchmark scoort Nieuwkoop een 7 (met name gericht op het binnen een vastgestelde tijd reageren). Voor de Informatievoorziening uit de Benchmark scoort Nieuwkoop een 2,5 (geeft op gevraagde gebieden geen informatie, alleen op Vergunningen). Op Dienstverlenendheid blijft de score van 4 hangen op de vorm. (correctheid en betrokkenheid) Een Inhoudelijke Dienstverlenendheid ontbreekt (geeft additionele informatie, geeft direct contactpersoon en nodigt uit voor een persoonlijke gesprek). **Dit geeft ons als reactie “dat vriendelijkheid en correctheid zonder goede informatieverstrekking de burger uiteindelijk ook niet verder helpt”.**

Kunt u aangeven of en in welke mate u onze reactie kunt ondersteunen? Indien anders, wat is uw reactie hierop dan?

Vraag 3

Is het een goed idee het Verbeterplan/actieplan Kwaliteitshandvest aan te scherpen met ervaringen uit deze Benchmark? Denk aan Dienstverlenendheid en Informatievoorziening.

Slot

Wij zien uit naar de antwoorden op onze vragen

Met vriendelijke groeten
Joke van Boxtel
Progressief Nieuwkoop