

## beantwoording schriftelijke vragen

onderwerp	benchmark en normen kwaliteitshandvest van Nieuwkoop
Vragen gesteld door	PN - J.M. van Boxtel
Datum vragen	woensdag 20 februari 2013
portefeuillehouder	P. Melzer
opgesteld door	Publiekszaken / Tanja Koekebakker, MPA
Datum	
beantwoording	21 februari 2013
Registratienummer	13.04623

### Inleiding

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.

### 1. Vraag:

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.

### Antwoord:

Inderdaad hecht het college veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening en neemt Benchmarks cq onderzoek naar deze kwaliteit zeer serieus. Het college heeft echter niet overwogen om een reactie te geven op het onderzoek van de heer Lemaire. De reden hiervoor is dat de resultaten van deze Benchmark slechts gebaseerd zijn op één verzonden e-mail. Dit acht het college te weinig om een representatief beeld te kunnen geven van de kwaliteit van onze dienstverlening. Een onlangs gehouden onderzoek van de Kamer van Koophandel naar de dienstverlening aan ondernemers is bijvoorbeeld gebaseerd op twintig cases. Naar het oordeel van het college een veel meer representatief onderzoek dan het onderzoek van de heer Lemaire. Een reactie op het onderzoek van de Kamer van Koophandel is dan ook in voorbereiding.

### 2. Vraag:

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?

**Antwoord:**

Wat het college opvalt aan het onderzoek van de heer Lemaire is dat hij zelf geformuleerde normen gebruikt voor het bepalen van de resultaten van zijn onderzoek. Nieuwkoop probeert bij het formuleren van de normen voor de kwaliteit van haar dienstverlening aan te sluiten bij landelijk gangbare normen en kwaliteitseisen. Op deze manier zijn de resultaten van onderzoek ook te vergelijken met andere gemeenten. Dat is ook de reden waarom bij het onlangs door de raad geaccordeerde kwaliteitshandvest is uitgegaan van de minimumbranchenormen van de VNG.

Natuurlijk moet er altijd ruimte zijn voor de Nieuwkoopse maat en ook de minimum branchenormen van de VNG zijn beperkt.

Uw reactie "dat vriendelijkheid en correctheid zonder goede informatieverstrekking de burger uiteindelijk ook niet verder helpt", kunnen wij in zijn algemeenheid ondersteunen.

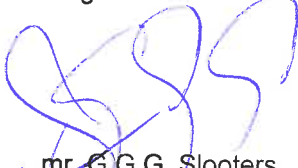
**3. Vraag:**

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


**Antwoord:**

Uw idee om de ervaringen vanuit het onderzoek van de heer Lemaire mee te nemen in het actieplan Kwaliteitshandvest is interessant. Wij nemen dit in overweging, zullen de door de heer Lemaire gehanteerde normen bestuderen en deze beargumenteerd al dan niet terug laten komen in het actieplan.

burgemeester en wethouders van Nieuwkoop



mr. G.G.G. Slooters  
secretaris



F. Buijserd  
burgemeester