

tussen Ambitie & Uitvoering

Rekenkamer Altena

Een onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente Altena

In hoeverre sluit de huidige standaard dienstverlening en dienstverlening op maat van de gemeente Altena aan op de behoefte van de inwoners en ondernemers in de gemeente?

Onderzoek richtte zich op:

- de standaarddienstverlening
- de dienstverlening op maat
- de relatie met handhaving (voor vergunningen)

- Daarnaast is specifiek gekeken naar:
- de afhandeling van Woo-verzoeken
 - de rol van de gemeenteraad bij de dienstverlening

Onderzoek

Aanbevelingen

College & ambtelijke organisatie



Conclusies

1 Beleid: visie aanwezig, maar nog niet voldoende doorvertaald naar uitvoering

De gemeente beschikt over duidelijke beleidsdocumenten, deze geven richting aan wat inwoners mogen verwachten:

- Bereikbaarheid
- Duidelijkheid
- Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet
- De vertaling naar de dagelijkse uitvoering is nog niet overal gerealiseerd:
- Implementatie zaakgericht werken nog niet afgerond
- Werkafspraken worden per team verschillend toegepast
- Informatiehuishouding is versnipperd

4 Monitoring: groeiend, maar onvoldoende integraal en sturend

Informatie is nog niet organisatie-breed en niet voldoende structureel om echt te kunnen sturen



2 Uitvoering: wisselende kwaliteit door systeem- en proceskloof

Er zijn veel inspanningen om de dienstverlening te verbeteren:

- Roadmap
- Bereikbaarheidsafspraken
- Procesmanagement
- Maar er zijn ook knelpunten:
- o.a. informatie staat verspreid over systemen, waardoor een compleet klantbeeld ontbreekt

3 Ervaren kwaliteit: inwoners waarderen onderdelen, maar signaleren structurele problemen

- Telefonie
- Website
- Duidelijkheid van informatie
- Terugkoppeling
- Nakomen van afspraken

6 Rol gemeenteraad: beperkte sturingsmogelijkheden door gebrek aan structurele informatie

De raad ontvangt signalen vooral via inwoners:

- Klachten
- Frustraties
- Jaarverslag
- BERAP
- Klantonderzoeken

De formele informatie die de raad ontvangt is:

- te algemeen
- te weinig procesgericht
- onvoldoende frequent

5 Afhandeling Woo-verzoeken: legt tekortkomingen bloot in:

- Nieuws
- Informatiebeheer
- Interne samenwerking
- procesdiscipline
- Beperkte capaciteit
- Hoog aantal verzoeken
- Versnipperde informatiehuishouding

Het Woo-proces staat onder grote druk door:

1. Meetbare KPI's

- Stel meetbare KPI's per servicekanaal en dienst vast, gekoppeld aan servicenormen en wettelijke termijnen

2. Versterk de implementatie van zaakgericht werken

- Door een consequente en volledige vastlegging van alle documenten, contactmomenten en voortgangsinformatie binnen elke zaak
- Borg het eigenaarschap per proces
- Veranker de uniforme set werkafspraken voor klantcontact, interne samenwerking en procesafhandeling in de ondersteunende systemen
- Zorg dat monitoring de volledige breedte van de dienstverlening omvat
- Gebruik de implementatie van Djuma als een strategisch moment om verouderde werkwijzen af te bouwen en processen aan te passen

3. Versterk de kaderstellende rol van de gemeenteraad

- Betrek de raad structureel bij de wijze waarop de gemeente haar dienstverlening vormgeeft en verbetert
- Veranker sturingsindicatoren in de begroting, het jaarverslag en de tussentijdse rapportages
- Organiseer periodiek een themabijeenkomst over Dienstverlening

4. Veranker inclusieve en digitale dienstverlening in de organisatie

- Formuleer duidelijke, meetbare doelen voor digitale toegankelijkheid en begrijpelijkheid van teksten
- Organiseer een structurele samenwerking tussen KCC, IDO en de Formulierenbrigade
- Ontwikkel een actuele, integrale applicatie- en informatiearchitectuur
- Stel een verplicht proces in voor de aanschaf van nieuwe applicaties

5. Versterk informatiebeheer, Woo-afhandeling en actieve openbaarmaking

- Koppel deze onderdelen aan het bredere informatie- en archiefbeleid
- Leg bij grote projecten al bij de start vast welke documenten later actief openbaar gemaakt zullen worden
- Stel een prioriteitenlijst op voor actieve openbaarmaking

Gemeenteraad

Richt een vaste leer- en informatieagenda Dienstverlening in

- Bundel signalen tot leerpunten
- Stel als raad vast welke stuurinformatie nodig is
- Vraag om een (half)jaarlijkse Monitor Dienstverlening

