



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten



Raadgever gemeentelijke dienstverlening

Gemeentelijke dienstverlening is alle publieke dienstverlening waarin sprake is van interactie en/of transactie met individuele burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen. Voorbeelden van gemeentelijke dienstverlening zijn het beantwoorden van brieven en klachten, het aanvragen van een omgevingsvergunning, het betalen van gemeentebelasting, het geven van informatie over een bestemmingsplan en het melden van overlast. Gemeentelijke dienstverlening is geen synoniem voor gemeentelijke taakuitoefening; het is een onderdeel daarvan.

Taak van de gemeente

Dienstverlening door de overheid is de afgelopen jaren een belangrijk politiek issue geworden. De klant eist van de overheid dienstverlening die snel, toegankelijk, goed en goedkoop is. Ook verwacht hij een vriendelijke bejegening. Burgers, bedrijven en instellingen zien de overheid als één geheel, met de gemeente als belangrijkste ingang. Zij hebben geen boodschap aan veelvuldig doorverwijzen of discussies tussen overheden onderling. Zij willen dat de gemeente hun aanvragen direct aan het fysieke of digitale loket afhandelt. Lukt dat niet, dan willen ze in ieder geval één aanspreekpunt hebben of goed worden doorverwezen. Burgers, bedrijven en instellingen willen ook duidelijkheid over de service waarop zij kunnen rekenen. Hoe snel wordt bijvoorbeeld een kapotte lantaarnpaal gemaakt? Hoe lang duurt het voordat een aanvraag voor een bouwvergunning is behandeld?

De dienstverleningsprocessen van de gemeente moeten aansluiten bij de logica van klanten. Dit vraagt om een

servicegerichte en transparante manier van werken en denken van beleidsmakers en politiek.

Rol van de gemeenteraad

Initiëren en kaderstellen

Als de gemeente nog geen visie op gemeentelijke dienstverlening heeft vastgelegd, kan de gemeenteraad het college de opdracht geven een visie te ontwikkelen. In de visie worden de uitgangspunten en de gemeenschappelijke ambitie voor gemeentelijke dienstverlening gedefinieerd. In de visie is ook aandacht voor een uitvoeringsagenda voor de komende jaren. Hierin worden bijvoorbeeld de volgende vragen meegenomen: Aan welke aspecten van dienstverlening wordt de komende jaren prioriteit gegeven? Wat betekent dit voor de verschillende organisatieonderdelen? Wat is de samenhang met programma's als e-gemeente en innovatie? Hoe kunnen burgers, bedrijven en bestuur betrokken worden en blijven? Welke doelgroepen willen we op welke manier bedienen?

Ook in de programmabegroting kan de gemeenteraad afspraken maken over prioriteiten in gemeentelijke dienstverlening en over meetbare normen en beschikbare middelen.

De raad kan het college de opdracht geven om rechtstreeks afspraken met burgers te maken over (service)normen en om deze vast te leggen in kwaliteitshandvesten. In een kwaliteitshandvest doet de gemeente een concrete belofte over de prestaties die burgers mogen verwachten ten aanzien van de dienstverlening. Bijvoorbeeld: De straatverlichting is gerepareerd binnen twee werkdagen. Of: Een cliënt wordt vriendelijk en met respect behandeld. Een handvest geeft duidelijk aan wat er gebeurt als een garantie niet wordt waargemaakt. In dat geval krijgt de burger van de gemeente een passende tegenprestatie of compensatie.

Controleren

Een visie op dienstverlening, concrete afspraken in de programmabegroting en een kwaliteitshandvest zijn een goede basis voor de controlerende rol van de raad. De raad kan dan o.a. controleren of ideeën uit de visie verwezenlijkt worden en of concrete normen worden gehaald. Als de gemeente deelneemt aan een aantal relevante benchmarks, levert dat onderling vergelijkbare informatie op en inzicht in fouten en successen bij de dienstverlening van vergelijkbare gemeenten. De raad kan die informatie benutten in de discussie over de prestaties van de gemeente.

Ook het burgerjaarverslag kan de raad ondersteunen in zijn controlerende taak. In dit verplichte jaarverslag moet de burgemeester in elk geval verslag uitbrengen over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Aan de hand van dit verslag kan de raad bepalen of de kwaliteit van dienstverlening op het gewenste niveau is.

Instrumenten

Een instrument dat de kaderstellende en controlerende rol van de raad ondersteunt is het vaststellen van een kwaliteitshandvest. Verder helpt het om de gemeentelijke dienstverlening te vergelijken met de prestaties van vergelijkbare gemeenten. De gemeenteraad kan aansturen op deelname aan www.watdoetjegemeente.nl en een aantal relevante gemeentelijke benchmarks.

Landelijk beleid

Visie op dienstverlening

De VNG-commissie Jorritsma heeft in 2005 een visie op dienstverlening gepresenteerd. Hierin wordt beschreven wat burgers en bedrijven over tien jaar van de gemeentelijke dienstverlening mogen verwachten. De

commissie ziet gemeenten als dé poort tot de overheid. De VNG en het kabinet ondersteunen deze ambitie. In de toekomst moet het niet meer uitmaken langs welke weg mensen de overheid benaderen. Ze kunnen via elk kanaal informatie krijgen en dezelfde zaken regelen. Het kabinet heeft uitgesproken te willen beginnen met een telefonische verwijzingsfunctie die wordt belegd bij de gemeenten. Wie een vraag heeft voor de overheid, kan dan via een kort gemeentelijk telefoonnummer uit een herkenbare nummerreeks de gemeente bereiken. De VNG en het kabinet willen de kwaliteit van dienstverlening verbeteren door een slimme inzet van ICT. Hoge prioriteit krijgen basisvoorzieningen zoals het Burgerservicenummer, stroomlijning basisgegevens, DigiD en de modernisering van de GBA. Ook streven het kabinet en de VNG er gezamenlijk naar dat gemeenten gaan werken met kwaliteitshandvesten.

Klantcontactcentra

De VNG stimuleert de opkomst van multichannel klantcontactcentra (KCC) bij gemeenten, gekoppeld aan één centraal telefoonnummer. Een KCC is het geïntegreerde voorportaal voor de vakloketten; het is fysiek, per post en elektronisch bereikbaar. Een KCC handelt 80% van alle vragen zelf af. De overige 20% wordt doorgeleid naar de vakloketten of de backoffice. De VNG stelt gemeenten een reeks van verkorte telefoonnummers ter beschikking voor hun KCC. Zij moeten dan wel voldoen aan de kwaliteitscriteria die de VNG stelt.

Aanbod VNG

Kwaliteitspakket gemeentelijke dienstverlening

De VNG stelt een samenhangend pakket beschikbaar waarmee gemeenten hun dienstverlening kunnen meten, vergelijken, verbeteren en afrekenbaar kunnen maken. Onderdelen binnen dat pakket zijn:

- De openbare website www.watdoetjegemeente.nl voor een vergelijking tussen gemeenten.
- Een burgerpeiling voor het meten van burgers tevredenheid over gemeentelijke dienstverlening;
- Een pakket gemeentelijke benchmarks waar gemeenten veilig van elkaar kunnen leren;
- Een modelkwaliteitshandvest voor het maken van afspraken met de klanten van de gemeente.

Informatie

- Meer informatie over het thema gemeentelijke dienstverlening staat op www.vng.nl > VNG agenda > Gemeentelijke dienstverlening.
- Meer informatie over e-government en dienstverlening vindt u op www.vng.nl > Informatiebeleid > e-Government en dienstverlening.