

Documentnummer

## MEMO aan GEMEENTERAAD

Onderwerp : Kwaliteitshandvest 'Onze service' van de BUCH gemeenten  
Datum : 21 februari 2018  
Zaaknummer :  
Aan : Gemeenteraad van de gemeente Bergen  
Van : Het college van Bergen  
Portefeuillehouders BUCH : Odile Rasch, Wendy Verkleij, Wim Swart, Hans Romeyn,  
Inlichtingen bij : Rob Santen, Programmamanager Programma  
Dienstverlening en Anneke Stam, strategisch adviseur

### Aanleiding

De memo wordt opgesteld als antwoord op een toezegging van wethouder Swart van de gemeente Castricum op 17 januari 2017 om in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2017 te komen met een Kwaliteitshandvest. Deze toezegging is tijdens de raadsinformatieavond van 24 mei 2017 verbreed tot een toezegging aan alle vier de gemeenteraden waar de werkorganisatie BUCH voor werkt.

Het betreft de bedrijfsvoering van de werkorganisatie BUCH. Het bestuur van de werkorganisatie BUCH heeft op 20 december 2017 ingestemd met het Kwaliteitsjhandvest met de servicenormen. De colleges zijn via een B&W advies in kennis gesteld van het Kwaliteitshandvest. De colleges zijn gevraagd de raden van Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo hierover te informeren.

### Kernboodschap

Op de raadsinformatiebijeenkomst van 24 mei 2017 is het Programma Dienstverlening gepresenteerd. Het Programma Dienstverlening is opgesteld naar aanleiding van de Burger- en Ondernemerspeiling (2016) waarin de mening van onze inwoners en ondernemers is gepeild.

Uit de rapportages zijn 4 thema's voortgekomen waar we op inzetten om onze dienstverlening te optimaliseren:

- 24/7 onze bereikbaarheid/beschikbaarheid en kwaliteit dienstverlening
- Ontregelen minder regels en minder administratieve lasten
- Ondernemers de relatie tussen ondernemers en gemeente optimaliseren
- Inleven en beleven werken vanuit een OPEN houding: ondernemend, positief, empathisch en nabij

Onderdeel van het thema 24/7 zijn onze servicenormen, vastgelegd in het Kwaliteitshandvest 2018, opgesteld voor de vier gemeenten. Het college informeert u hierover via dit memo.

### *Hoe is dit Kwaliteitshandvest tot stand gekomen?*

- In het voorjaar zijn alle teams gevraagd naar hun servicenormen. Waar mogelijk zijn deze aangescherpt.
- Er is documentenstudie gedaan naar Kwaliteitshandvesten in het land, van verschillende organisaties (ook buiten overheid). In gemeenteland zijn voorbeelden van o.a. Zwolle, Moerdijk, Alphen Chaam en Leiden.
- Er is onderzoek gedaan naar klantwensen, klantbeleving en klantreizen.
- Klanten zijn geïnterviewd naar hun wensen als het gaat om doorlooptijden van de verschillende producten en diensten.

---

De inwoners en ondernemers hebben reële verwachtingen als het gaat om doorlooptijden en de kwaliteit van onze producten en diensten. Uit de Burger- en Ondernemerspeiling van 2016 en uit interviews met inwoners en ondernemers (voorjaar 2017) blijkt dat:

- men graag (tussentijds) geïnformeerd wil worden over de voortgang
- men graag persoonlijk contact wenst, bij hen thuis of op het gemeentehuis als het gaat om complexe zaken (bouwplannen, zaken binnen het Sociaal domein)
- men graag advies wenst over alternatieven als men niet krijgt wat gevraagd is
- men de sociale media een laagdrempelig contactkanaal ervaart en in dat geval ook snel antwoord verwacht
- men begrip heeft voor het feit dat het afhandelen van complexe zaken tijd kost (maar dus wel geïnformeerd wilt worden over de voortgang).

#### *Het Kwaliteitshandvest 'Onze service' van de BUCH gemeenten 2018*

De teams zijn op dit moment vooral gericht op 'de basis op orde'. Het streven is om de kwaliteit van de producten en diensten op niveau te houden en om minimaal aan de wettelijke termijnen te voldoen. Het aanscherpen van onze doorlooptijden over de volle breedte is nu nog niet reëel. Dit Kwaliteitshandvest focust vooral op de dienstverlenende houding en servicenormen op onze contactkanalen, aangevuld met klachten, bezwaar en de meldingen openbare ruimte.

#### **Het wenkend perspectief voor 2018**

##### *Invoeren, uitvoeren, monitoren en verbeteren*

Het Kwaliteitshandvest geldt vanaf 1-1-2018. Het is echter een ambitiedocument waarbij we 2018 zien als pilotjaar om aan alle voorwaarden te voldoen om de normen te kunnen waarmaken. De medewerkers moeten de servicenormen gaan doorleven en ernaar handelen. We brengen het Kwaliteitshandvest onder de aandacht met filmpjes en BUCH met updates. Daarnaast staat in elk team het Kwaliteitshandvest op de agenda van de teambesprekingen. De leidinggevendenden nemen het handvest met hun medewerkers door. In elk resultaatgesprek bespreekt men in hoeverre de medewerker de servicenormen naleeft.

Op dit moment kunnen we nog niet alle normen monitoren. In 2018 worden systemen beter ingericht, managementrapportages uitgewerkt en start het resultaatgericht werken.

Na dit pilot jaar worden de servicenormen gecommuniceerd naar onze inwoners.

##### *Aan veranderingen onderhevig*

Het Kwaliteitshandvest is een dynamisch document. Er zijn vele zaken die invloed hebben op onze servicenormen. Zoals de wensen en eisen van klanten, de ontwikkeling van onze organisatie, maatschappelijke ontwikkelingen, wet- en regelgeving, innovaties en procesverbeteringen. Binnen onze mogelijkheden passen we onze servicenormen hierop aan voor onze inwoners en ondernemers.

##### *Evaluatie*

Evaluatie van het Kwaliteitshandvest vindt jaarlijks plaats. En de eerstvolgende Burger- en Ondernemerspeiling staat gepland voor 2019.

#### **Informereren**

Met dit gemeentespecifieke memo en de bijlage informeren de individuele colleges hun raden over de servicenormen van de vier BUCH gemeenten.

#### **Bijlage(n)**

1. Het Kwaliteitshandvest 'Onze service' van de BUCH gemeenten