

Gemeenteraad van Renkum

IBAN NL02BNGH0285007076  
KvK 09215649

Datum 26 november 2024  
Onderwerp Auditrapport "Doeltreffendheidsonderzoek Servicenormen" én bijbehorend verbeterplan

Beste raadsleden,

Hierbij ontvangt u ter informatie het rapport van de interne audit "Doeltreffendheidsonderzoek Servicenormen". Dit rapport doet verslag van het auditonderzoek naar de externe Servicenormen van de gemeente Renkum. Het onderzoek is uitgevoerd door het interne auditteam in het kader van de verordening "Onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid gemeente Renkum".

Bijgevoegd is ook het vastgestelde verbeterplan "Servicenormen", dat naar aanleiding van de audit is opgesteld door de verantwoordelijke proceseigenaar. Hierin zijn concrete acties opgenomen om opvolging te geven aan de aanbevelingen uit de audit.

Met vriendelijke groet,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN RENKUM  
de secretaris,

de burgemeester,



M.J.J. (Marcel) Wagener



A.M.J. (Agnes) Schaap

Een afschrift van deze brief is verzonden aan:  
Rekenkamer

*Uw brief van*

*Uw kenmerk*

*Behandeld door*

*Verzenddatum van deze brief*

*Ons kenmerk*  
178052

T.E. (Tiziana) van Boekel  
(026) 33 48 413  
[t.van.boekel@renkum.nl](mailto:t.van.boekel@renkum.nl)

*Bijlage*  
2

# Auditrapport Gemeente Renkum

## Doeltreffendheidsonderzoek Servicenormen



Februari 2024

Tiziana van Boekel-Billé  
Diana van Hal  
Hans Turpijn  
Paula Kuijt



Gemeente Renkum

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
Leeswijzer .....	7
Hoofdstuk 1 Externe servicenormen en interne afspraken.....	8
1.1 Deelvragen A, B, C en bijbehorende toetsingscriteria .....	8
1.2. Bevindingen .....	8
1.3. Recente ontwikkelingen .....	12
1.4. Conclusies.....	12
1.5. Lessen voor de toekomst .....	13
Hoofdstuk 2 De praktijk: de haalbaarheid van de gemeentebrede servicenormen .....	14
2.1. Deelvraag D (eerste deel) en bijbehorende toetsingscriteria .....	14
2.2. Als u onze website bezoekt .....	14
2.3. Als u ons belt .....	16
2.4. Als u contact zoekt via ons digitaal contactformulier of via de mail .....	18
2.5. Als u ons een brief stuurt .....	20
2.6. Als u ons bezoekt of een afspraak heeft .....	22
Hoofdstuk 3 De praktijk: de haalbaarheid van de dienstspecifieke servicenorm .....	23
3.1. Deelvraag D (deel 2) en bijbehorende toetsingscriteria .....	23
3.2. Als u een aanvraag indient bij ons sociaal team .....	23
3.3. Als u een melding openbare ruimte doet, specifiek over onveilige verkeersituaties .....	26
3.4. Als u contact opneemt met team Externe Dienstverlening, e-dienst verhuizing .....	28
3.5. Als u contact opneemt met toezicht en handhaving .....	29
Hoofdstuk 4 Procesbeheersing en meer .....	32
4.1. Deelvragen E, F, G, H en bijbehorende toetsingscriteria .....	32
4.2. Globale conclusie .....	32
4.3. Bevindingen .....	32
4.4. Lessen voor de toekomst .....	33
Bijlagen .....	34
Plan van aanpak audit servicenormen en normenkader .....	34
Externe Servicenormen .....	39
Matrix normen-uitkomsten-lessen .....	40

## Samenvatting

Dit rapport doet verslag van het interne auditonderzoek naar de haalbaarheid van de servicenormen van de gemeente Renkum in de praktijk. **Servicenormen** zijn beloften die de gemeente aan inwoners doet over de dienstverlening. De externe servicenormen van de gemeente Renkum zijn in 2020 opgesteld. <sup>1</sup> Eind 2020 zijn deze binnen de teams besproken. Op 1 maart 2021 zijn de externe servicenormen gepubliceerd op de website van de gemeente Renkum.

Het onderzoek is uitgevoerd door het interne auditteam op basis van het vastgestelde plan van aanpak<sup>2</sup>. We hebben onderzocht in hoeverre de geselecteerde servicenormen met betrekking tot vier geselecteerde diensten zijn behaald door de uitvoerende teams. Het gaat om:

- De frontoffice van het Sociaal Domein (frontoffice, onderdeel van team Zorg, Sociaal Domein)
- De meldingen van onveilige verkeersituaties (verkeer, onderdeel van team Regie en Projecten, Ruimtelijk Domein)
- De e-dienst verhuizingen (burgerzaken, onderdeel van team Externe Dienstverlening, Domein Dienstverlening en Bedrijf)
- De meldingen voor Handhaving via de MeldDesk (handhaving, onderdeel van team Veiligheid)

Daarnaast hebben we aandacht gegeven aan succes en belemmerende factoren in de uitvoering, procesbeheersing, monitoring van de normen en de sturing hierop. Tot slot hebben we gekeken in hoeverre de klanttevredenheid is gemeten.

Het onderzoek richt zich op de periode januari tot en met juni 2023. Het functioneren van individuele medewerkers is nooit onderwerp van een auditonderzoek.

### Centrale onderzoeksvraag

De centrale vraag van dit onderzoek luidt:

*"In hoeverre sluit de uitvoeringspraktijk aan bij de vastgestelde servicenormen; welke lessen kunnen we hieruit leren om onze verantwoordelijkheid en helderheid dus onze betrouwbaarheid te vergroten?"*

De centrale onderzoeksvraag is in het plan van aanpak uitgewerkt in meerdere **deelvragen**. Deze gaan over:

- Servicenormen en afspraken
- Uitvoeringspraktijk
- Lessen: succes- en belemmerende factoren in de uitvoering

Met betrekking tot deze vragen hebben we, in afstemming met de concerncontroller, een **normenkader** opgesteld en uitgewerkt in toetsingscriteria. Het normenkader is samen met het plan van aanpak voor dit onderzoek vastgesteld door het college (zie bijlage 1). De beantwoording van de onderzoeksvragen in dit rapport hebben we geordend aan de hand van de acht normen uit het normenkader<sup>3</sup>:

### Servicenormen en afspraken

- A. Welke servicenormen en aanvullende interne afspraken zijn vastgesteld?
- B. In hoeverre zijn de geselecteerde teams bekend met de servicenormen en interne afspraken?
- C. In hoeverre zijn de interne afspraken nageleefd?

---

<sup>1</sup> Zie visueel: [interne documenten - OneDrive \(sharepoint.com\)](#)

<sup>2</sup> Het plan van aanpak van deze audit is door het college vastgesteld op 12 juni 2023

<sup>3</sup> Hierdoor vindt u de lessen voor de toekomst aan het einde van elk hoofdstuk in plaats van in een apart hoofdstuk



Deze vragen zijn beantwoord in hoofdstuk 1

#### **Uitvoeringspraktijk: succes- en belemmerende factoren in de uitvoering**

D1. Zijn de gemeentebrede servicenormen door de geselecteerde teams gehaald?

D2. Zijn de dienstspecifieke servicenormen door het uitvoerende team gehaald?

Deze vragen zijn beantwoord in hoofdstukken 2 en 3.

#### **Procesbeheersing, monitoring, sturing en klanttevredenheid**

E. Zijn de onderliggende processen beschreven, bekend en toegepast?

F. Wordt over de servicenormen gerapporteerd?

G. Wordt op de servicenormen en beheersing van onderliggende processen gestuurd? Door wie?

H. Is de klanttevredenheid gemeten en heeft dat invloed gehad op het bijstellen van de servicenormen?

Deze vragen zijn beantwoord in hoofdstuk 4.

#### **Werkwijze**

Om een antwoord te geven op de onderzoeksvragen, hebben we meerdere werkzaamheden verricht in de volgende drie fases:

##### *Fase 1: inventarisatie en afstemming*

We hebben inventariserende gesprekken gevoerd met bestuurders en functionarissen over knelpunten en wensen. Ook hebben we een deskresearch gedaan om vast te stellen in hoeverre er beleidsdocumenten en managementinformatie met betrekking tot dit onderwerp bestaan. Op basis hiervan hebben we het plan van aanpak voor dit onderzoek opgesteld. Het vastgestelde plan van aanpak is gepubliceerd op Intranet en samen met een begeleidende brief aan betrokkenen verzonden.

##### *Fase 2: verdiepend onderzoek*

In deze fase hebben we de volgende werkzaamheden verricht: het opstellen, verzenden en verwerken van digitale vragenlijsten over de servicenormen; het analyseren van informatie en data in interne documenten en applicaties; het toetsen van de telefonische bereikbaarheid van enkele medewerkers van de geselecteerde teams; een dossieronderzoek; het voeren van interviews; tot slot het opstellen van de rapportage van bevindingen.

##### *Fase 3: conclusies en aanbevelingen*

We hebben het conceptrapport van bevindingen aan alle geïnterviewden aangeboden voor hoor en wederhoor. Op basis van de gevalideerde bevindingen hebben we de belangrijkste conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd.

#### **Algemene bevindingen**

Het heeft ons veel tijd gekost om documenten en informatie te verzamelen. Een deel van de informatie hebben we via het Intranet gevonden, een deel in digitale mappen van de concernstaf, een deel via het Zaaksysteem en MeldDesk en een deel hebben we van het KCC en de adviseurs externe dienstverlening ontvangen. Een deel hebben we helemaal niet gevonden. Het gaat om de interne afspraken over de uitvoering, gedrag en de meetbaarheid van de normen.

Het is ons daarbij opgevallen dat er onduidelijkheid in de organisatie is over wie proceseigenaar van de servicenormen is. Echter, de meeste medewerkers die we gesproken hebben, stralen betrokkenheid uit met inwoners en onderschrijven het belang van goede dienstverlening:

*"We zijn er voor alle inwoners! Servicenormen gaan over het minimale kwaliteitsniveau van onze dienstverlening".*

Voor enkele medewerkers zijn servicenormen overbodig:

*"Servicenormen zijn gewone omgangsnormen en dus vanzelfsprekend".*

*"Als de organisatiewaarden goed geïmplementeerd zijn, volgen de interne servicenormen daar automatisch uit. Servicenormen zijn niet per se nodig."*

Toch erkennen alle geïnterviewden, zowel leidinggevenden als uitvoerende medewerkers, dat de hele organisatie en zij zelf, door verschillende omstandigheden, weinig actieve aandacht tot recent hebben gehad voor de servicenormen:

*"De introductie van de servicenormen voor nieuwe medewerkers is niet met aandacht gedaan".*

*"We hebben als organisatie geen actieve aandacht hiervoor gehad, behalve voor de terugbelverzoeken."*

*"Ik ben niet geïnformeerd over de servicenormen".*

### **Belangrijkste conclusies**

Op basis van het onderzoek concluderen we dat de gemeente Renkum begin 2021 servicenormen heeft vastgesteld. Deze zijn gecommuniceerd aan medewerkers en gepubliceerd op de website voor de inwoners. Daarna heeft de organisatie, tussen het einde van 2021 en de helft van 2023, onvoldoende aandacht gehad voor de servicenormen: in die periode is er niet expliciet over gecommuniceerd of op gestuurd. De bestaande servicenormen en interne handleidingen zijn geen onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers geworden.

Een proceseigenaar servicenormen ontbreekt sinds eind 2021. De servicenormen zijn na de invoering niet meer geëvalueerd noch geactualiseerd. Het MT heeft eind 2021 besloten "om het uitwerken van de interne servicenormen aan te haken op de gedragsregels van de organisatiewaarden." Dit is niet meer gebeurd. De interne servicenormen o.a. over gedrag en afhandeltermijnen zijn niet opgesteld. De gewenste aansluiting tussen de interne servicenormen en de organisatiewaarden is niet gerealiseerd.

In de zomer 2023 hebben we via een digitale enquête de bekendheid van een deel van de organisatie met de servicenormen gemeten. 67% van de respondenten is op de hoogte van het bestaan van de servicenormen, 33% niet. 55% van de respondenten is (deels/ helemaal niet bekend) met de drie handleidingen. Meer dan de helft van de respondenten bespreekt de servicenormen niet in teamverband noch met de leidinggevende.

Managementinformatie en monitoring over de uitvoering van de servicenormen zijn sinds eind 2021 nauwelijks beschikbaar: de afgesproken halfjaarlijkse updates aan MT en het college over de servicenormen en terugbelnotities zijn niet gedaan. Er is niet voldoende nagedacht over wat in de praktijk nodig is om die normen te kunnen halen en te meten. De meeste servicenormen zijn door diverse belemmeringen lastig te meten. Door gebrek aan monitoring van de servicenormen is het ook heel lastig om een volledige uitspraak te doen over de uitvoeringspraktijk en het behalen van de servicenormen. Op basis van ons onderzoek op vier terreinen concluderen we dat de uitvoeringspraktijk niet voldoende aansluit op de meeste geselecteerde servicenormen. De servicenormen zijn een stuk theorie, een "papieren werkelijkheid" gebleven.

Voor meer informatie hierover lees de [samenvattende matrix "normen- uitkomsten-lessen"](#) in bijlage 3.

### **Recente ontwikkelingen**

Tijdens de uitvoering van ons onderzoek hebben we een groeiende aandacht voor onze servicenormen opgemerkt binnen de organisatie onder leiding van de nieuwe gemeentesecretaris. De aandacht is vooral gericht op het onderdeel telefonische bereikbaarheid. Zo heeft het KCC in juni 2023 weer een controle gedaan op agendabeheer en de registratie van 06-nummers in Intranet (lees verder in hoofdstuk 1). Daarnaast hebben de adviseurs communicatie meerdere berichten over het agendabeheer op Intranet geplaatst (in 2022 was maar één bericht hierover geplaatst). Ook zijn in september de telefoonnummers van (bijna) alle medewerkers in Intranet geregistreerd. Dit was nodig gezien het feit dat twee maanden eerder het telefoonnummer van 118 medewerkers nog niet op Intranet was geplaatst <sup>4</sup>. In oktober is het bellen via Teams gerealiseerd.

---

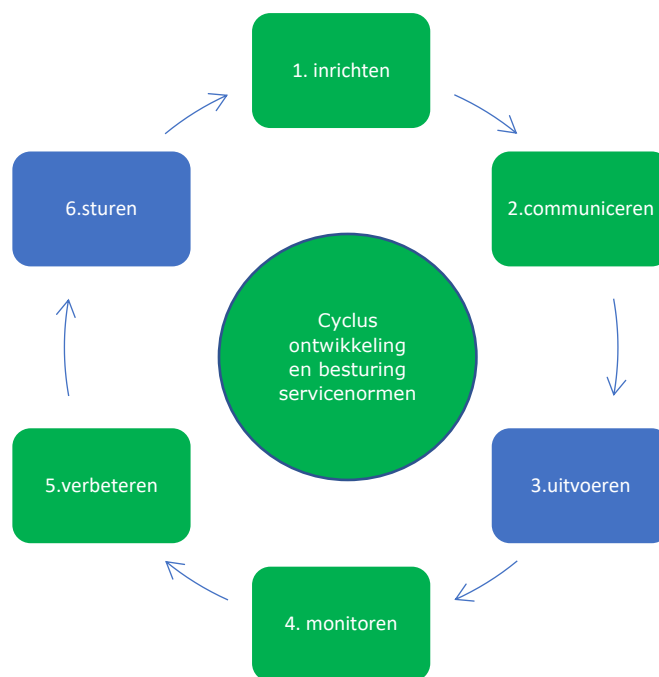
<sup>4</sup> Overzicht KCC, juni 2023

Dit zorgt voor een betere telefonische bereikbaarheid en nieuwe mogelijkheden voor monitoring en sturing op het terugbellen<sup>5</sup>. Deze ontwikkelingen zijn positief, maar volgens ons nog niet afdoende. Servicenormen gaan over meer kanalen en diensten dan de telefonie. Er is nog een hele klus te klaren. Om de haalbaarheid van de servicenormen met betrekking tot de onderzochte kanalen en diensten te verbeteren hebben we aanbevelingen gedaan. Ook deze zijn in de samenvattende matrix te vinden.

### Belangrijkste aanbevelingen

Om de besturing en haalbaarheid van **alle servicenormen** te optimaliseren doet het auditteam de volgende twee aanbevelingen:

1. Voer de PDCA-cyclus<sup>6</sup> in voor de ontwikkeling en besturing van de servicenormen. Met betrekking tot de cyclus ontwikkeling en besturing van de servicenormen identificeert het auditteam de volgende zes processen: 1. inrichten/actualiseren- 2. communiceren- 3. uitvoeren (door hele organisatie of specifieke teams) - 4. monitoren- 5. (voorstellen tot) verbeteren- 6. sturen (door MT).



- 2) Benoem per proces een proceseigenaar. Voor twee processen (in het blauw) zijn de proceseigenaren al duidelijk. Voor de uitvoering van de andere vier processen heeft het MT meerdere mogelijkheden, bijvoorbeeld om die te beleggen bij één proceseigenaar servicenormen, of bij een interdisciplinair team, of bij meerdere functionarissen.

### Toelichting op de cyclus ontwikkeling en besturing van de servicenormen

1. **Inrichten:** blijf waar nodig de externe servicenormen actualiseren en stel interne servicenormen op. Denk meteen aan meetbare en haalbare normen. Houd hierbij rekening met de nodige randvoorwaarden (systemen, applicaties en instrumenten<sup>7</sup>) én met procesbeheersing.
2. **Communiceren:** zorg voor een duidelijke/ eenduidige communicatie naar inwoners én medewerkers. Pas de website hierop aan. Neem externe en interne servicenormen op in het on-boardingsprogramma van nieuwe medewerkers. Een geïnterviewde hierover: "De

<sup>5</sup> Deze mogelijkheden worden verkend in 4Teams

<sup>6</sup> PDCA- cyclus of Kwaliteitscirkel van Deming= plan-do- check-act

<sup>7</sup> Denk aan de actualisatie van de lijst "wie is wie".

*poster van de externe servicenormen had in de introductietas voor nieuwe medewerkers moeten zitten!” Geef servicenormen een zichtbaar plek op Intranet.*

3. **Uitvoeren (door de hele organisatie/ specifieke teams):** voer de interne en externe servicenormen uit volgens de interne afspraken.
4. **Monitoren:** richt het monitoren van de servicenormen in, in afstemming met het MT, en stel regelmatig managementinformatie op. Stel weer terugbellijsten op en investeer in een makkelijke administratie hiervan.
5. **Verbeteren:** bespreek regelmatig rapportages/managementinformatie in het MT en doe, op basis van de monitoring, voorstellen tot continue verbetering van procesbeheersing en haalbaarheid van de servicenormen.
6. **Sturen (door het MT):** vraag regelmatig aandacht van alle medewerkers voor (agendabeheer, bereikbaarheid en) de uitvoering servicenormen en verantwoording af in het IWP-cyclus. Stuur bij op basis van monitoring/managementinformatie en neem besluiten over verbetervoorstellen.

### Leeswijzer

Dit rapport bevat een samenvatting, vier hoofdstukken en drie bijlagen met praktische informatie. Hoofdstuk 1 gaat over het bestaan, de bekendheid met en naleving van de afspraken met betrekking tot de servicenormen. Hoofdstuk 2 gaat over de haalbaarheid van de gemeentebrede servicenormen door de geselecteerde teams, belemmerende en succesfactoren in de uitvoering. Hoofdstuk 3 behandelt de haalbaarheid van de dienst specifiek servicenorm door het uitvoerende team, belemmerende en succesfactoren in de uitvoering. Hoofdstuk 4 gaat over procesbeheersing, monitoring, sturing en klanttevredenheid.

Per hoofdstuk hebben we de onderzoeksvragen weergegeven. Ook hebben we onze bevindingen en conclusies beschreven. Aan het einde van elk hoofdstuk leest u de lessen voor de toekomst. Deze hebben we samen met de geïnterviewden geformuleerd. *De quotes zijn cursief en tussen haakjes geschreven.* De resultaten van de digitale vragenlijsten én van onze steekproeven zijn tekstueel én in schema weergegeven. Afwijkingen ten opzichte van de normen hebben we **geel gemarkeerd**.

De bijlagen geven praktische informatie over de volgende onderwerpen:

- Bijlage 1 plan van aanpak en normenkader
- Bijlage 2 de externe servicenormen
- Bijlage 3 matrix normen- uitkomsten-lessen



## Hoofdstuk 1 Externe servicenormen en interne afspraken

De centrale vraag van dit onderzoek is uitgewerkt in meerdere deelvragen. In dit hoofdstuk behandelen we de eerste drie deelvragen (A, B en C). Deze gaan over de externe servicenormen én vooral over de hieraan gerelateerde interne afspraken. In overeenstemming met het plan van aanpak hebben we gefocust op 4 diensten, uitgevoerd door 4 verschillende teams (één per Domein). Het gaat om:

- De frontoffice van het Sociaal Domein
- De meldingen van onveilige verkeersituaties
- De e-dienst verhuizingen
- De meldingen voor Handhaving via MeldDesk

We beschrijven welke externe servicenormen en interne afspraken gelden. Vervolgens geven we antwoord op de vraag in hoeverre de geselecteerde teams hiermee bekend zijn én in hoeverre zij deze afspraken naleven. De naleving van de servicenormen behandelen we in hoofdstuk 2 en 3.

Hieronder beginnen we met de weergave van de deelvragen en bijbehorende toetsingscriteria. Per vraag beschrijven we onze bevindingen en trekken we onze conclusies. Op basis hiervan doen we tot slot enkele aanbevelingen.

### 1.1 Deelvragen A, B, C en bijbehorende toetsingscriteria

#### A. Welke servicenormen en aanvullende interne afspraken zijn vastgesteld?

Norm	Toetsingscriteria
Er zijn externe servicenormen en interne afspraken vastgesteld over de gemeentelijke diensten.	Welke servicenormen zijn vastgesteld m.b.t. de geselecteerde diensten? Zijn er interne afspraken gemaakt over de uitvoering van de diensten om die normen te kunnen halen?

#### B. In hoeverre zijn de geselecteerde teams bekend met de servicenormen en interne afspraken?

Norm	Toetsingscriteria
Geselecteerde teammedewerkers zijn bekend met de normen en de afspraken.	Zijn normen en afspraken gecommuniceerd? Zijn normen en afspraken onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers? In hoeverre zijn betrokken medewerkers hiermee bekend?

#### C. In hoeverre zijn de interne afspraken nageleefd?

Norm	Toetsingscriteria
De interne afspraken zijn in de praktijk nageleefd	Zijn de afspraken nageleefd? Zo niet, waarom dan?

### 1.2. Bevindingen

Hieronder leest u de bevindingen van het auditteam.

#### 1.2.a Bevindingen deelvraag A

##### 1.2.a1 Welke servicenormen zijn vastgesteld m.b.t. de geselecteerde diensten?

Begin 2021 heeft de gemeente Renkum externe servicenormen vastgesteld. Deze servicenormen kunnen onderscheiden worden in gemeentebrede en dienstspecifieke servicenormen. De **gemeentebrede servicenormen** gelden voor elke medewerker en hebben betrekking op: de gemeentewebsite; telefonie; mailverkeer; social media; brieven en bezoek in het gemeentehuis. Daarnaast zijn er **servicenormen die betrekking hebben op specifieke diensten**. Deze gelden voor de uitvoerende teams en gaan over: aanvragen bij burgerzaken; aanvragen bij het sociaal team; meldingen over de openbare ruimte; aanvragen voor een vergunning; meldingen over toezicht en

handhaving en tot slot klachten en bezwaren. In totaal gaat het om 12 noemers: 6 voor de hele organisatie, 6 voor specifieke teams. Per noemer gelden er meerdere servicenormen, in totaal 30. Met betrekking tot de geselecteerde teams gelden alle gemeentebrede én de dienstspecifieke servicenormen.

Hieronder leest u alle servicenormen op een rij:

1. **Als u onze website bezoekt**
  - Kunt u daarvoor 24 uur per dag 7 dagen per week terecht op [www.renkum.nl](http://www.renkum.nl).
  - Zorgen wij ervoor dat onze informatie correct, actueel, begrijpelijk, makkelijk vindbaar en goed toegankelijk is.
  - Vermelden wij bij de informatie over onze producten en diensten, zoals het aanvragen van een paspoort of rijbewijs, wat u nodig heeft om een aanvraag in te dienen, wat de kosten daarvan zijn en hoelang de procedure duurt.
2. **Als u ons belt**
  - Nemen wij binnen 3x overgaan op. Bij grote drukte wordt u in de wachtrij geplaatst.
  - Kunnen wij u niet direct helpen? Dan bellen wij u binnen 2 werkdagen terug.
3. **Als u contact zoekt via ons digitaal contactformulier of via mail**
  - Ontvangt u binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.
  - Ontvangt u binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord op uw vraag. Als het niet mogelijk is om binnen 5 werkdagen inhoudelijk te reageren, laten wij u dat weten en geven we ook aan wanneer u de inhoudelijke reactie wel kunt verwachten.
4. **Als u ons een vraag stelt via social media**
  - Kunt u via Twitter en Facebook 24 uur per dag, 7 dagen per week uw vraag, melding of opmerking bij ons kwijt.
  - Ontvangt u binnen 1 werkdag een reactie op uw vraag of melding. Als het niet mogelijk is om binnen 1 werkdag inhoudelijk te reageren laten wij u dat weten en geven we ook aan wanneer u de inhoudelijke reactie wel kunt verwachten.
5. **Als u ons een brief stuurt**
  - Krijgt u binnen 5 werkdagen na binnenkomst van uw brief een ontvangstbevestiging.
  - Vraagt uw brief om een inhoudelijke reactie? Dan laten wij u in de ontvangstbevestiging weten wanneer u een reactie van ons ontvangt.
6. **Als u contact opneemt met team Externe Dienstverlening, burgerzaken**
  - Om uw verhuizing door te geven, dan ontvangt u binnen 2 weken na de datum waarop de verhuizing in gaat een schriftelijke bevestiging van de verhuizing.
  - Voor het aanvragen van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs, dan kunt u 5 werkdagen na uw aanvraag het document ophalen op het gemeentehuis.
  - Om een Uittreksel Burgerlijke stand of Basisregistratie Personen aan te vragen, dan ontvangt u deze 5 werkdagen na uw aanvraag per post.
  - Op onze website [www.renkum.nl](http://www.renkum.nl) vindt u de overige producten en bijbehorende levertijden van burgerzaken.
7. **Als u ons bezoekt of een afspraak heeft**
  - Ontvangen wij u gastvrij.
  - Zijn onze balies goed toegankelijk, ook voor mindervaliden.
  - Bieden we voldoende privacy.
  - Als u een afspraak heeft met team burgerzaken meldt u zich aan bij de zuil in de hal in het gemeentehuis.
  - Heeft u een afspraak met het college van burgemeester en wethouders of met een medewerker? Meldt u zich dan bij de receptie. Een medewerker komt u halen, en brengt u ook weer terug.
8. **Als u een aanvraag indient bij ons sociaal team**
  - Dan kunt u dat telefonisch doen via ons algemene telefoonnummer, of door een bericht te sturen naar e-mail [sociaalteam@renkum.nl](mailto:sociaalteam@renkum.nl). Als u een e-mail stuurt krijgt u hiervan binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.
  - Op onze website [www.renkum.nl](http://www.renkum.nl) vindt u de overige producten en diensten van het sociale team met bijbehorende termijnen en procedures terug.
9. **Als u een melding openbare ruimte doet**
  - Krijgt u van ons binnen 24 uur een ontvangstbevestiging met daarin de verwachte behandeltermijn.

- Ondernemen wij in het geval van gevaar of kans op schade en letsel binnen 1 werkdag actie.
10. **Als u een vergunning bij ons aanvraagt**
- Handelen wij uw vergunningaanvraag af binnen de wettelijke termijn. Deze termijn verschilt per soort vergunning.
  - Op onze website [www.renkum.nl](http://www.renkum.nl) vindt u de verschillende vergunningen en termijnen terug.
11. **Als u contact opneemt met toezicht en handhaving**
- Dan kunt u contact opnemen met toezicht en handhaving via [handhaving@renkum.nl](mailto:handhaving@renkum.nl).
  - Als u een mail stuurt krijgt u binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.
12. **Als u een klacht of bezwaar bij ons indient**
- Handelen wij die af volgens de wettelijke termijn. Deze termijnen verschillen.
  - Op [www.renkum.nl](http://www.renkum.nl) vindt u terug [hoe u een klacht of bezwaar](#) in kunt dienen, welke procedures wij hanteren en welke termijnen hieraan verbonden zijn.

We hebben ingezoomd op 9 noemers: 5 gemeentebrede (nr. 1,2,3, 5 en 7) en 4 dienst specifiek, één per dienst/team (nr. 6.1, 8, 9 en 11). In totaal hebben we 21 servicenormen onderzocht. De noemers nr. 4, nr. 10 en nr. 12 vallen niet binnen de scope van het onderzoek/ de selectie van de vier diensten.

### **1.2.a2 Zijn er afspraken gemaakt over de uitvoering van de diensten om die normen te kunnen halen?**

De gemeente Renkum kent, naast de servicenormen, **drie handleidingen**: voor agendabeheer en 06-nummer, voor terugbelnotities, voor het genereren van een ontvangstbevestiging in het Zaaksysteem.

Uit interne documenten van de projectgroep Dienstverlening<sup>8</sup> blijkt dat er interne servicenormen opgesteld zouden worden. *"Na het opstellen van externe servicenormen is het de beurt aan interne servicenormen. Hierbij focussen we op de vraag: wat verwachten we van elkaar als collega's? Dit gaat over afhandeltermijnen maar ook houding en gedrag."*

In het overdrachtsdocument van de laatste projectleider in november 2021 lezen we het volgende hierover:

*"De opvolging op het gebied van de interne servicenormen blijft liggen en zo ook de aansluitende borging van de externe servicenormen.  
Het MT heeft besloten het uitwerken van de interne servicenormen te parkeren tot volgend jaar en dit aan te haken op gedragsregels van de organisatiewaarden.  
In 2021 is afgesproken dat halfjaarlijks een update wordt gegeven aan het MT en college over de borging van de servicenormen"*

Uit ons onderzoek en onze directe ervaring is gebleken dat de "interne servicenormen" niet zijn opgesteld. Ook is de aansluiting tussen de training organisatiewaarden en deze servicenormen niet gerealiseerd. Tot slot heeft de afgesproken halfjaarlijkse updates aan MT en college niet meer plaatsgevonden na 19-10-2021. De updates zouden ingepland worden door de nieuwe projectleider. Een nieuwe projectleider is niet meer benoemd.

### **1.2.b Bevindingen deelvraag B**

#### **1.2.b1 Zijn normen en afspraken gecommuniceerd aan de organisatie? Zijn normen en afspraken onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers? In hoeverre zijn betrokken medewerkers hiermee bekend?**

De interne servicenormen zijn eind 2020 binnen de teams besproken, soms op het gemeentehuis en soms in digitale vorm<sup>9</sup>. Daarna zijn in 2021 de visual en de drie handleidingen op Intranet geplaatst. In heel 2022 is slechts één bericht op Intranet geplaatst over dit onderwerp.

<sup>8</sup> Projectplan Projectgroep dienstverlening juli 2020

<sup>9</sup> Dit in verband met de covid maatregelen voor thuiswerken

Zowel de externe servicenormen als de drie handleidingen zijn sinds de invoering niet gecontroleerd op actualiteit. Tijdens het auditonderzoek zijn regelmatig nieuwsberichten over het agendabeheer door communicatie, het KCC en interne bedrijfsvoering op Intranet geplaatst.

De interne servicenormen zijn niet opgesteld en dus niet gecommuniceerd.

De externe servicenormen en handleidingen zijn geen onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers.

### 1.2.b2 Digitale vragenlijsten: resultaten over bekendheid

In de zomer 2023 hebben we digitale vragenlijsten uitgezet om o.a. de bekendheid van (delen van) de organisatie met de servicenormen en handleidingen te toetsen. We hebben ingezoomd op de 4 geselecteerde teams inclusief hun teamleiders én het MT, in totaal 27 medewerkers (4 Mt-leden, 4 teamleiders en 19 teamleden). 24 van de 27 medewerkers hebben de vragenlijsten ingevuld: met dit aantal respondenten is een respons-rate van 89% gerealiseerd.

33% van de respondenten, dat wil zeggen 8 van de 24 medewerkers hebben aangegeven niet bekend te zijn met de servicenormen; 13 medewerkers (55% van de respondenten) zijn (deels of helemaal) onbekend met de interne handleidingen. Meer dan 50 % van de respondenten bespreekt de servicenormen niet in teamverband noch met de leidinggevende.

#### In schema

Peildatum zomer 2023; steekproefgrootte: 27 medewerkers; aantal respondenten: 24  
Afwijkingen zijn gemarkeerd

Bekend met servicenormen	Niet bekend met servicenormen
16 (67%)	8 (33%)

Bekend met interne handleidingen	Niet bekend met interne handleidingen
11 (46%)	9 (38%) 4 deels (17%)

### 1.2.c Bevindingen deelvraag C

#### 1.2.c1 Zijn de afspraken (de drie interne handleidingen) nageleefd? Zo niet, waarom dan?

Voor wat betreft de registratie van het 06-nummer in de wie is wie en agendabeheer, uit een controle door het KCC in juni 2023 met betrekking tot de hele organisatie was gebleken dat:

- Het 06-nummer van 118 medewerkers niet in de wie is wie op Intranet geregistreerd was;
- De agenda van 50 medewerkers niet compleet<sup>10</sup> was.

#### 1.2.c2 Digitale vragenlijsten: resultaten naleving

In de zomer 2023 hebben we de medewerkers van de geselecteerde teams via de digitale vragenlijsten gevraagd of ze hun 06-nummer in de wie is wie hebben geregistreerd; zo niet waarom niet. Ook hebben we ze gevraagd of ze hun agenda beheren in overeenstemming met de handleiding en zo niet, waarom niet. Zoals al eerder vermeld, hebben 24 van de 27 medewerkers de vragenlijsten ingevuld.

33% van de respondenten, dat wil zeggen 8 van de 24 medewerkers hebben aangegeven hun 06-nummer niet te hebben geregistreerd op Intranet. De redenen die ze aangeven zijn verschillend.

---

<sup>10</sup> Het KCC beschouwt de agenda compleet als de afspraken erin staan, het 06-nummer van medewerker, de werklocatie en bij vakantie de naam en 06 van vervanger zichtbaar zijn in de agenda

6 van de 24 medewerkers, dat wil zeggen 25% van de respondenten, hebben aangegeven een incomplete agenda te hebben. In de meeste gevallen wordt de onbekendheid met de handleiding als de oorzaak genoemd.

### In schema

Steekproef zomer 2023; steekproefgrootte: 27 medewerkers; aantal respondenten: 24  
Afwijkingen zijn gemarkeerd

Geen 06-nummer	Reden	Incomplete agenda	Reden
8 (33%)	1 nooit gevraagd 1 inhuur 1 niet bekend 1 pas in dienst 2 privé 1 niet mogelijk <sup>11*</sup> 1 niet ingevuld	6 (25%)	4 niet bekend met de handleiding; 2 gebruiken die niet altijd

Voor wat betreft [de terugbelnotities](#), is volgens het KCC, door technische oorzaken (sinds de migratie naar exchange online), niet meer mogelijk geweest om een gemeentebreed overzicht van de terugbelnotities op te stellen.

Met betrekking tot de [automatische ontvangstbevestiging](#) is deze nog niet in het Zaaksysteem ingesteld. Dit geldt ook voor de algemene mailboxen. Het auditteam heeft een mailbericht aan de volgende algemene mailboxen verzonden:

- sociaalteam@renkum.nl
- handhaving@renkum.nl
- info@renkum.nl

We hebben alleen van info@renkum.nl een ontvangstbevestiging binnen 24 uur ontvangen. Lees meer in hoofdstuk 2.

### 1.3. Recente ontwikkelingen

Zoals we in de samenvatting hebben aangegeven, hebben we tijdens ons onderzoek een groeiende aandacht binnen de organisatie opgemerkt voor onze servicenormen, vooral voor de bereikbaarheid. In september 2023 heeft de senior-adviseur bedrijfsvoering de telefoonnummers van (bijna) alle medewerkers in Intranet handmatig geregistreerd<sup>12</sup>. In oktober 2023 is het bellen via Teams gerealiseerd. Dit zorgt voor een betere telefonische bereikbaarheid en nieuwe mogelijkheden voor monitoring en sturing op het terugbellen.<sup>13</sup> Tot slot is het project hybride samenwerken van start gegaan en worden de ontwikkelingen over dienstverlening in het overleg van het programma Organisatieontwikkelingen gevolgd.

### 1.4. Conclusies

#### A Welke servicenormen en aanvullende afspraken zijn vastgesteld?

De gemeente Renkum kent externe servicenormen en drie handleidingen: voor agendabeheer en 06-nummer, voor terugbelnotities, voor het genereren van een ontvangstbevestiging in het Zaaksysteem. Deze zijn eind 2020 vastgesteld en sindsdien niet meer geëvalueerd noch geactualiseerd. Het MT heeft eind 2021 besloten "om het uitwerken van de interne servicenormen aan te haken op de gedragsregels van de organisatiewaarden." Dit is niet meer gebeurd. De

<sup>11</sup> Dit in verband met de nodige autorisatie.

<sup>12</sup> Het gaat om 404 personen (medewerkers én de raadsleden). Uit een snelle raadpleging blijkt dat de lijst in de Wie is wie nog vervuld is (de lijst bevat nog medewerkers die niet meer in dienst zijn, sommige teams/medewerkers zijn twee keer vermeld). De Connectie wil een automatische koppeling tussen Wie is Wie en de personeelsadministratie realiseren. Echter zal deze koppeling pas werken als er een geharmoniseerde personeelsadministratie is in het nieuwe e-HRM systeem. Met andere woorden: de drie gemeenten én De Connectie moeten hetzelfde systeem op dezelfde manier vullen. Anders werkt het niet. Bericht op intranet d.d. 3 Oktober 2023

<sup>13</sup> Deze mogelijkheden worden verkend in 4Teams



interne servicenormen o.a. over gedrag en afhandeltermijnen zijn niet opgesteld. De gewenste aansluiting tussen de interne servicenormen en de organisatiewaarden is niet gerealiseerd.

**B In hoeverre zijn de geselecteerde teams bekend met de servicenormen en afspraken?**

Uit de digitale enquêtes is gebleken dat 67% van de geraadpleegde medewerkers op de hoogte is van het bestaan van de servicenormen. 55% van de respondenten is (deels/ helemaal niet bekend) met de drie handleidingen. Meer dan de helft van de respondenten bespreekt de servicenormen niet in teamverband noch met de leidinggevende. Tussen het einde van 2021 en de eerste helft van 2023 is er niet expliciet over gecommuniceerd of hierop gestuurd.

**C Zijn de interne afspraken (de drie handleidingen) nageleefd? Zo niet, waarom niet?**

Voor wat betreft de naleving van de afspraken over **06-nummers en agendabeheer** concluderen we dat in juni 2023 het 06-nummer van 118 medewerkers niet geregistreerd was op Intranet. In september 2023 is dat hersteld <sup>14</sup>. Echter blijkt dat de lijst nog vervuld is.

Het completeren van **de individuele agenda's** verdient nog aandacht. Op basis van onze digitale enquête blijkt dat 25 % van de respondenten nog een incomplete agenda heeft. De onbekendheid met de handleiding over agendabeheer wordt vaak als oorzaak genoemd<sup>15</sup>.

De naleving van de **afspraken over terugbelnotities** was in de onderzochte periode voor het KCC niet meer te controleren. Het KCC heeft aangegeven dat dat niet meer mogelijk was door technische oorzaken. De invoering van bellen via Teams biedt nieuwe mogelijkheden.

Er is geen sprake van een automatische ontvangstbevestiging voor brieven via het Zaaksysteem (wel voor e-formulieren). Er is sprake van een ontvangstbevestiging binnen 24 uur als inwoners contact opnemen via [info@renkum.nl](mailto:info@renkum.nl) maar nog niet bij de andere onderzochte algemene mailboxen, namelijk [sociaalteam@renkum.nl](mailto:sociaalteam@renkum.nl) en [handhaving@renkum.nl](mailto:handhaving@renkum.nl). Naast deze zijn er aan aantal andere algemene mailboxen in gebruik. Regels over het gebruik en beheer zijn nog niet opgesteld. Meer hierover in hoofdstuk 2.

### 1.5. Lessen voor de toekomst

**A** Actualiseer waar nodig de externe servicenormen en stel interne servicenormen op. Denk meteen aan meetbare en haalbare normen. Houd hierbij rekening met de nodige randvoorwaarden (systemen en applicaties) maar ook met procesbeheersing, monitoring en (bij)sturing (in hoofdstuk 4 meer hierover) om de servicenormen in de praktijk te kunnen halen.

**B** Zorg voor goede communicatie naar inwoners én medewerkers. Pas de website hierop aan. Neem externe en interne servicenormen op in het on-boardingsprogramma<sup>16</sup> van nieuwe medewerkers. Een geïnterviewde hierover: "*De poster van de externe servicenormen had in de introductietas voor nieuwe medewerkers moeten zitten!*"

**B1** Geef servicenormen een zichtbaar plek op Intranet. Bespreek ze regelmatig zowel in het MT als in teamverband bijv. aan de hand van kwartaalrapportages.

**C** Actualiseer regelmatig de lijst "wie is wie".

**C1** Vraag regelmatig aandacht van alle medewerkers voor hun agendabeheer en bereikbaarheid.

**C2** Stel weer terugbellijsten op en investeer in een makkelijke administratie hiervan.

---

<sup>14</sup> In juni 2023 was het 06-nummer van 118 medewerkers nog niet op Intranet geregistreerd.

<sup>15</sup> Het KCC heeft aangegeven collega's persoonlijk aan te spreken als ze zien dat de agenda niet goed is ingevuld.

<sup>16</sup> B.v. door buddy's te benoemen die nieuwe medewerkers begeleiden

## Hoofdstuk 2 De praktijk: de haalbaarheid van de gemeentebrede servicenormen

Dit hoofdstuk gaat over deelvraag D (het eerste deel) en dus over de **haalbaarheid van de gemeentebrede servicenormen** in de uitvoeringspraktijk van de vier geselecteerde teams:

- Frontoffice van het Sociaal Domein
- Team Verkeer
- Team Burgerzaken (verhuizingen)
- Team Veiligheid (handhaving)

We rapporteren over de resultaten van de vier teams samen.

In hoofdstuk 3 behandelen we de **haalbaarheid van de dienstspecifieke normen**; daarbij rapporteren we op teamniveau.

Hieronder beginnen we met de weergave van de onderzoeksvraag en bijbehorende toetsingscriteria.

### 2.1. Deelvraag D (eerste deel) en bijbehorende toetsingscriteria

#### A. Zijn de gestelde gemeentebrede servicenormen door de geselecteerde teams gehaald?

<b>D</b> De vastgestelde normen worden gehaald	Zijn de gemeentebrede servicenormen over de website, bellen/terugbellen, contact via contactformulier of mail, brieven aan college en raad, en bezoek m.b.t. de geselecteerde diensten/teams gehaald in het eerste semester van 2023?
--	---

In totaal gaat het om **5 gemeentebrede noemers**. Normaal gesproken rapporteren we eerst over de bevindingen, daarna over de conclusies en tot slot over de aanbevelingen. De volgorde is in dit en de volgende hoofdstukken anders dan u gewend bent en heeft te maken met een vlottere leesbaarheid. Per servicenorm leest u eerst de uitkomst dus het antwoord op de vraag: "is de norm in de onderzochte periode gehaald?" De uitkomst is gebaseerd op de bevindingen van ons onderzoek. Bij de bevindingen schetsen we ook de belemmeringen én eventuele succesfactoren die de geïnterviewden in de uitvoering hebben ervaren. Tot slot doen we enkele aanbevelingen om de verantwoordelijkheid en helderheid en dus de betrouwbaarheid van de organisatie te vergroten. Sommige aanbevelingen gaan over kaders en afspraken, andere over de randvoorwaarden (systemen en applicaties), anderen over de uitvoering en gedrag.

### 2.2. Als u onze website bezoekt

- Kunt u daarvoor 24 uur per dag 7 dagen per week terecht op [www.renkum.nl](http://www.renkum.nl).
- Zorgen wij ervoor dat onze informatie correct, actueel, begrijpelijk, makkelijk vindbaar<sup>17</sup> en goed toegankelijk<sup>18</sup> is.
- Vermelden wij bij de informatie over onze producten en diensten, zoals het aanvragen van een paspoort of rijbewijs, wat u nodig heeft om een aanvraag in te dienen, wat de kosten daarvan zijn en hoelang de procedure duurt.

#### 2.2.a Uitkomst

- De servicenorm onder bullet 1 is gehaald.
- De servicenormen onder bullet 2 en 3 zijn op de onderdelen correctheid en actualiteit niet meetbaar. Door gebrek aan afspraken is in de praktijk hier verschillend mee omgegaan. De verplichte toegankelijkheidsverklaring is voor 2023 ingevuld: gemeente Renkum voldoet gedeeltelijk.

<sup>17</sup> De informatie dient makkelijk vindbaar zijn via de google zoekmachine en de zoekmachine van de gemeente Renkum

<sup>18</sup> De informatie dient digitaal toegankelijk te zijn.

### **2.2.b Bevindingen**

Uit de interviews blijkt dat de gemeentelijke website 24 uur per dag bereikbaar is geweest in de onderzochte periode (m.u.v. landelijke storingen en onderhoud).

Uit de interviews blijkt dat er geen actuele afspraken zijn gemaakt over wie eigenaar van de pagina's is. De twee adviseurs externe dienstverlening (webredactie) plaatsen content op de website en zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de content. De eigenaar van de content is verantwoordelijk voor de inhoud en de actualiteit. De webredactie zorgt ervoor dat de content, die op initiatief van de individuele medewerkers wordt geplaatst, getoetst wordt op leesbaarheid/kwaliteit. Ook checken ze de digitale toegankelijkheid van de informatie. De verplichte toegankelijkheidsverklaring is voor 2023 ingevuld: gemeente Renkum voldoet gedeeltelijk.

#### *Belemmeringen in de praktijk*

Er zijn geen actuele afspraken over wie informatie aanlevert voor de website en hoe de actualiteit, en relevantie van de informatie wordt geborgd.

Uit ons onderzoek naar de 4 geselecteerde teams blijkt dat door gebrek aan afspraken in de praktijk verschillende werkwijzen zijn ontstaan. Een paar teams werken met een soort "piepsysteem": als medewerkers of inwoners verkeerde info opmerken, wordt dat doorgegeven aan de adviseurs externe dienstverlening. Eén ander team bespreekt belangrijke informatie in teamverband; de teamleider geeft de informatie door aan de adviseur externe dienstverlening. In de andere twee geselecteerde teams is de plaatsing van informatie afhankelijk van de individuele medewerker; sommige medewerkers zijn actief in het laten publiceren van informatie op de website, anderen niet. De teamleiders hebben geen actieve rol hierin.

#### *Succesfactoren volgens geauditeerden*

Er is aandacht voor de digitale toegankelijkheid en leesbaarheid van de informatie op de website; gemeente Renkum voldoet gedeeltelijk aan de verplichte toegankelijkheidsverklaring.

In een van de geselecteerde teams wordt de plaatsing van relevante informatie op de website binnen het team besproken. De teamleider heeft een coördinerende rol hierin en geeft de informatie door aan de adviseur externe dienstverlening.

### **2.2.c Lessen voor de toekomst**

Op basis van het bovenstaande én de input van alle geauditeerden trekken we de volgende lessen voor de toekomst:

- Stel een beheerplan voor de website op en maak afspraken over:
  - Doel (waarvoor gebruiken we de website?).
  - Content en borging van relevantie, actualiteit en correctheid informatie.
  - Rollen en verantwoordelijkheden (wie wat aanlevert en wie coördineert).

#### *Aanvullende lessen vanuit de teams*

- Stel jaarkalenders op bij onderwerpen met een cyclisch karakter, bijv. een jaarkalender groen en plaats die op de website.
- Stem aanpassingen van de informatie op de website af tussen de webredactie en de inhoudelijke medewerker.

### 2.3. Als u ons belt

- Nemen wij binnen 3x overgaan op. Bij grote drukte wordt u in de wachtrij geplaatst.
- Kunnen wij u niet direct helpen? Dan bellen wij u binnen 2 werkdagen terug.

#### 2.3.a Uitkomst

- De servicenorm van de eerste bullet was niet meetbaar. In de onderzochte periode was er geen rapportage over de wachttijden bij het KCC en bij de frontoffice SD.
- De tweede norm is lastig te meten. Door technische belemmeringen (zie in de bevindingen) was voor het KCC niet meer mogelijk om een gemeentebreed overzicht van de terugbelnotities op te stellen. De verwachting is dat de invoering van bellen via Teams in combinatie met afspraken en gedragsverandering de bereikbaarheid zal optimaliseren. Via de digitale enquête onder de geselecteerde teams heeft 92% van de respondenten aangegeven dat het lukt om binnen 2 werkdagen terug te bellen. Uit een aanvullende steekproef door het auditteam is gebleken dat 12,2% van de medewerkers niet heeft opgenomen/niet teruggebeld heeft.

#### 2.3.b Bevindingen

Tot afgelopen september belde de inwoner met het algemeen nummer 026 3348111 (niet meer direct met teams of medewerkers) en het KCC nam op in principe binnen 3x overgaan op. Het KCC verbond zo nodig door met de medewerker. Gezien het feit dat het 06-nummer van vele medewerkers tot september 2023 niet was ingevuld op Intranet, was het voor het KCC soms lastig om (snel) door te verbinden.

In oktober 2023 is het bellen via Teams ingevoerd. De inwoner krijgt een keuzemenu. In het geval van de keuze Wmo wordt alleen in de ochtend direct doorverbonden met de frontoffice SD. Bij drukte of geen aanwezigheid van de frontoffice neemt het KCC deze telefoontjes over en staat de inwoner te woord en geeft waar mogelijk antwoord. In andere gevallen neemt het KCC op. Indien het aantal bellers hoger is dan het aantal beschikbare KCC-medewerkers, komt de inwoner in de wachtrij.<sup>19</sup>

Het telefoonnummer van alle medewerkers is in Teams en Intranet ingevoerd. Hierdoor is voor het KCC eenvoudiger om snel door te verbinden.

De norm over het terugbellen binnen 2 werkdagen is het afgelopen jaar niet getoetst. Volgens het KCC was door technische oorzaken (migratie naar exchange online), niet meer mogelijk om een gemeentebreed overzicht van de terugbelnotities op te stellen. Het bellen via Teams zorgt voor nieuwe mogelijkheden voor monitoring.

Het auditteam heeft via [digitale vragenlijsten](#) de medewerkers<sup>20</sup> van de geselecteerde teams gevraagd naar hun telefonische bereikbaarheid, specifiek of het hem/haar lukt binnen 2 werkdagen terug te bellen. 92% van de respondenten heeft aangegeven dat dat lukt. Voor 8% lukt dat niet. Daarnaast heeft het auditteam een [aanvullende steekproef](#) gedaan m.b.t. enkele van deze medewerkers. We hebben via het KCC en/ of rechtstreeks gebeld met 9 medewerkers: 7 medewerkers (77,8%) hebben meteen opgenomen of dezelfde dag teruggebeld. Twee medewerkers (12,2%) hebben niet opgenomen/ niet teruggebeld.

#### *Belemmeringen in de praktijk*

- Gezien het feit dat het 06-nummer van vele medewerkers tot september 2023 niet was ingevuld op Intranet, was het voor het KCC soms lastig om (snel) door te verbinden.
- Niet alle medewerkers zijn bekend met de servicenormen over telefonie.
- In het geval van solofuncties en of krappe formatie lukt het niet altijd om binnen 2 werkdagen terug te bellen.
- Volgens sommige medewerkers komt het voor dat inwoners telefoontjes niet opnemen, wellicht omdat medewerkers (bijv. de handhavers) anoniem bellen.

---

<sup>19</sup> Er is geen rapportage beschikbaar over wachttijden van de telefonie

<sup>20</sup> Het gaat om 27 medewerkers uit 4 teams. 24 medewerkers hebben deelgenomen aan de enquête. Hiermee is een response-rate van 89% gehaald.

- Sommige medewerkers (bijv. handhavers) zijn veel op pad en werken via hun telefoon. Je kunt terugbelnotities niet op je telefoon zien.
- Er zijn geen afspraken gemaakt over hoe vaak medewerkers een inwoner terug moeten bellen.
- Er zijn geen afspraken gemaakt over wat spoed is en hoe daarmee om te gaan.

#### *Succesfactoren volgens geauditeerden*

- De invoering van bellen via Teams vergemakkelijkt het contact met inwoners.
- Medewerkers vullen elkaar aan o.b.v. specialisme/expertise.
- De prettige samenwerking binnen het team.

#### **2.3.c Lessen voor de toekomst**

Op basis van het bovenstaande én de input van alle geauditeerden trekken we de volgende lessen voor de toekomst:

- Vul het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers aan met de externe en interne servicenormen.
- Stel regelmatig rapportages over telefonie op (inclusief over de wachttijden bij het KCC én de frontoffice SD), bespreek ze in teamverband en in het MT. (We vinden het niet acceptabel dat we elkaar én inwoners niet snel of helemaal niet terugbellen. Hoe helpen we elkaar? Spreken we elkaar hierop aan?).
- Stel richtlijnen over spoed op én over hoe vaak we inwoners terugbellen (Bijv. na twee mislukte terugbel pogingen/gemiste oproepen, dient de inwoner zelf contact op te nemen). Informeer inwoners hierover.
- Maak afspraken over de wijze en volgorde van afhandeling van terugbelnotities.
- Hoe meer vragen het KCC kan afhandelen, hoe minder doorgeschakeld /teruggebeld moet worden. Investeer hierin en stuur hierop. Daarvoor is het belangrijk dat collega's de informatie aan het KCC doorgeven zodat het KCC de inwoner goed te woord kan staan.

#### *Specifiek voor de frontoffice SD*

- Korte lijnen zijn belangrijk om snel te kunnen schakelen. Optimaliseer verder de samenwerking tussen de frontoffice SD en backoffice (consulenten en beleidsmedewerkers).
- Verbeter de bereikbaarheid van de backoffice: regel een achterwacht bij de Wmo, jeugd en coaches in de middag, die beschikbaar is om specifieke vragen te beantwoorden. Inmiddels heeft de Wmo wel een achterwacht ingesteld en is de formatie jeugd en coaches bijna rond.

#### *Specifiek voor de handhavers*

- Niet meer anoniem bellen. Schakel piket telefoon door naar eigen mobiel nummer en bel terug via Teams (nummerherkenning is aan de orde, dan is het duidelijk dat de gemeente belt).
- Voer één algemeen telefoonnummer t.b.v. handhaving in voor bereikbaarheid in het weekend. Dit leidt waarschijnlijk tot minder telefoontjes naar KCC en dus minder terugbelnotities m.b.t. het algemene handhavingsnummer.



## 2.4. Als u contact zoekt via ons digitaal contactformulier of via de mail

- Ontvangt u binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.
- Ontvangt u binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord op uw vraag. Als het niet mogelijk is om binnen 5 werkdagen inhoudelijk te reageren, laten wij u dat weten en geven we ook aan wanneer u de inhoudelijke reactie wel kunt verwachten.

### 2.4.a Uitkomst

We hebben 2 digitale contactformulieren (meldingen via MeldDesk), 1 e-dienst en één digitale afspraak getoetst. In alle vier de gevallen is er sprake van een automatische ontvangstbevestiging.

Ook hebben we 3 algemene mailadressen getoetst: alleen bij één (info@renkum.nl) is er sprake van een ontvangstbevestiging binnen 24 uur; bij twee niet (sociaalteam@renkum.nl en handhaving@renkum.nl).

De tweede norm is nog niet toetsbaar. Er zijn geen afspraken gemaakt over welke mails geregistreerd moeten worden in het Zaaksysteem. Via een digitale enquête heeft 75% van de respondenten aangegeven dat het lukt om binnen 5 dagen een inhoudelijk antwoord te verzenden. Voor 21% lukt dat niet. Voor 4% is dat niet van toepassing.

### 2.4.b Bevindingen

De tekst is onduidelijk: in de praktijk bestaan er meerdere contactformulieren, afhankelijk van het onderwerp. Via de gemeentelijke website kunnen inwoners bijvoorbeeld een melding openbare ruimte doen, een melding verkeersveiligheid of een digitale afspraak met het sociaal team. Uit onze toets blijkt dat er in alle drie de gevallen sprake is van een automatische ontvangstbevestiging.

Daarnaast bestaan er gezamenlijke mailadressen/ mailboxen;

- info@renkum.nl
- sociaalteam@renkum.nl
- handhaving@renkum.nl

Alle 3 zijn vermeld in de visual en zijn voor inwoners bruikbaar. Uit onze toets is gebleken dat alleen bij contact via info@renkum.nl er sprake van een ontvangstbevestiging binnen 24 uur is.

#### Steekproef op de contactformulieren en mailadressen in schema:

Contactformulier	Ontvangstbevestiging binnen 24 uur	Verwachte behandeltermijn
MeldDesk, melding onveilige verkeerssituatie	Ja	Nee
MeldDesk melding handhaving	Ja	Ja, maar niet in lijn met normen in MeldDesk
E-dienst verhuizing	Ja	Ja, echter kan het e-formulier soms technische problemen leveren
Afspraak maken met sociaal team	Ja	n.v.t.
<b>Algemene mailboxen</b>		
sociaalteam@renkum.nl	Nee	Nee
handhaving@renkum.nl	Nee	Nee
info@renkum.nl	Ja	Nee

Meer hierover en over inhoudelijke antwoorden vindt u in hoofdstuk 3

Na de invoering van de servicenormen zijn meer algemene mailadressen ingevoerd, zoals: verkeer@renkum.nl. Burgerzaken heeft twee algemene mailboxen:

- eloket.burgerzaken@renkum.nl
- burg.stand@renkum.nl

### *Belemmeringen in de praktijk*

- De meeste geraadpleegde medewerkers zijn onbekend met de servicenormen over mails en contactformulieren.
- Er zijn meerdere algemene mailboxen in gebruik. Er zijn geen afspraken gemaakt over het gebruik, toegang en beheer hiervan.
- Er zijn geen richtlijnen over de registratie van e-mails.
- Zowel ambtenaren als collegeleden ontvangen mails van inwoners. Het proces van afhandeling van mails is niet beschreven. Ook zijn er geen afspraken gemaakt over welke mails geregistreerd moeten worden in het Zaaksysteem.
- De ontvangstbevestiging binnen 24 uur geldt alleen bij info@renkum.nl. Bij de andere onderzochte mailadressen is dat niet het geval.

### *Succesfactoren volgens geauditeerden*

- Inzet en betrokkenheid van medewerkers. Volgens de geïnterviewden krijgen inwoners z.s.m. een inhoudelijke reactie, niet zozeer vanwege de norm, gewoon uit klantvriendelijkheid en fatsoen, vaak binnen een werkweek.
- De bespreking binnen het team/vakgroep of met andere teams helpt antwoord te vinden op complexe vragen.

### **2.4.c Lessen voor de toekomst**

Op basis van het bovenstaande én de input van alle geauditeerden trekken we de volgende lessen voor de toekomst:

- Maak afspraken over het gebruik, beheer en (bekendmaken) van de algemene mailboxen, waaronder over het instellen van een automatische ontvangstbevestiging.
- Hoe meer mailadressen hoe meer onderhoud; breng het aantal algemene mailboxen terug.
- Maak afspraken over welke mails geregistreerd moeten worden in het Zaaksysteem.
- Informeer bij personele wisselingen de medewerkers die de mailbox gebruiken/beheren over de servicenormen en afspraken. Neem deze mee in het introductieprogramma.
- Beschrijf het proces van de afhandeling van mails.

NB Meer lessen over de contactformulieren leest u in hoofdstuk 3 onder MeldDesk.

## 2.5. Als u ons een brief stuurt

- Krijgt u binnen 5 werkdagen na binnenkomst van uw brief een ontvangstbevestiging.
- Vraagt uw brief om een inhoudelijke reactie? Dan laten wij u in de ontvangstbevestiging weten wanneer u een reactie van ons ontvangt.

### 2.5.a Uitkomst

Onze opdracht was om de haalbaarheid van de servicenormen t.a.v. de brieven aan het college en aan de raad in de periode januari t/m juni 2023 te toetsen.

Beide normen zijn lastig te toetsen; het was al een karwei om de brieven aan het college te filteren: de brieven aan het college zijn niet als zodanig geregistreerd in het Zaaksysteem. De brieven aan de gemeenteraad wel. Bovendien is de werkwijze m.b.t. het Zaaksysteem (het archief) niet consequent.

Bij alle onderzochte brieven en e-mails is er geen sprake van een ontvangstbevestiging geweest binnen 5 werkdagen, later is wel een schriftelijke beantwoording of persoonlijke gesprek met desbetreffende inwoner geweest. Vooral bij verkeer is de afgelopen maanden een grote inspanning pleegd om klachten op te lossen en beter met inwoners te communiceren.

Via de digitale enquête onder de geselecteerde teams heeft 21% van de respondenten aangegeven dat het lukt om binnen 5 dagen een inhoudelijk antwoord te verzenden. 13% heeft negatief beantwoord. 33% heeft aangegeven dat dit gedeeltelijk lukt. 33% van de respondenten heeft aangegeven dat de normen niet op hen van toepassing zijn.

### 2.5.b Bevindingen

Niet alle (ingekomen en uitgaande) documenten zijn in ons Zaaksysteem geregistreerd.<sup>21</sup> De brieven aan de gemeenteraad zijn in het Zaaksysteem als specifiek zaaktype geregistreerd, de brieven aan het college niet; deze zijn toegewezen aan verschillende behandelende ambtenaren. Hierdoor is het lastig om de brieven aan het college uit het Zaaksysteem te filteren. De documenten behorende bij een zaaknummer, zoals de ontvangstbevestiging, zijn niet altijd in het Zaaksysteem geregistreerd door de behandelende ambtenaar.

Voor wat betreft de 4 geselecteerde diensten, via het Zaaksysteem hebben we geen brieven aan de gemeenteraad over de vier onderwerpen gevonden in de geselecteerde periode. Via verschillende kanalen hebben we een aantal brieven en mails aan het college/ wethouders kunnen vinden vooral over het onderdeel **verkeer** (3 brieven aan het college; 2 mails aan de wethouder). Over **verhuizingen** en over **handhaving** hebben we geen brieven aan het college gevonden. Over de producten en diensten van **het sociale team** hebben 2 inwoners een mail verzonden aan de wethouder.

Uit het dossieronderzoek en de interviews is gebleken dat de ontvangen mails en brieven in de geselecteerde periode als volgt zijn behandeld:

Geselecteerd onderdeel	Ontvangen brieven aan college/ Wethouder/ Burgemeester	Ontvangen mails	Ontvangst Bevestiging verzonden	Inhoudelijke behandeling (of afspraak)
Verkeersveiligheid	3	2	Nee	Ja, 4 van de 5. De laatste volgt
Sociaal team	0	2	Nee	Ja, allebei
Verhuizingen	0	0		
Handhaving	0	0		

Aanvullend op het dossieronderzoek heeft het auditteam via digitale vragenlijsten de medewerkers van de geselecteerde teams gevraagd in hoeverre het hem/haar lukt om deze normen m.b.t. de brieven te halen. 5 medewerkers (21% van de respondenten) hebben positief beantwoord. 3

<sup>21</sup> De documenten over de casussen en de voortgang/contactmomenten m.b.t. jeugd en Wmo worden geregistreerd in de suite4sociale regie Renkum.

medewerkers (13%) hebben negatief beantwoord. 8 medewerkers (33%) geven aan dat dit gedeeltelijk lukt. 8 medewerkers (33%) geven aan dat de normen niet op hen van toepassing zijn.

#### *Belemmeringen in de praktijk*

- De brieven aan het college/ portefeuillehouder worden niet als zodanig geregistreerd in het Zaaksysteem.
- Het proces van afhandeling brieven aan het college is niet beschreven.
- Niet alle medewerkers zijn bekend met de externe servicenormen over brieven. Hierdoor handelen ze er niet altijd naar.
- Er is geen standaard ontvangstbevestiging bij brieven.
- Archiefmedewerkers registreren binnengekomen brieven. Zij zijn niet altijd tijdig geïnformeerd over personele wisselingen en dus de juiste namen van behandelaars.
- Er komt geen melding via de mail als er nieuwe documenten/brieven in het Zaaksysteem staan.
  - Het is onduidelijk wat wel of niet in het Zaaksysteem behoort te worden opgeslagen.
  - Het Zaaksysteem is geen onderwerp van het introductieprogramma.

#### *Succesfactoren volgens geauditeerden*

- De korte lijnen tussen de portefeuillehouders en adviseurs.
- De rol van de beheerder en het regulier overleg binnen vakgroepen voor de afhandeling van complexe vragen.
- Meer aandacht voor de communicatie met inwoners.

#### **2.5.c Lessen voor de toekomst**

Op basis van het bovenstaande én de input van alle geauditeerden trekken we de volgende lessen voor de toekomst:

- Beschrijf het proces van afhandeling van brieven aan het college.
- Informeer alle (nieuwe) medewerkers over de servicenormen m.b.t. brieven. Neem deze mee in het introductieprogramma.
- Maak afspraken over het omgaan met mails en de registratie daarvan in het Zaaksysteem (i.v.m. wettelijke aspecten). Leid alle medewerkers op.
- Neem de regels rondom archiveren/ het Zaaksysteem mee in het introductieprogramma.
- Registreer de brieven aan het college/ portefeuillehouder als zodanig in het Zaaksysteem.
- Houd archiefmedewerkers op de hoogte van personele wisselingen (én van actuele namen van behandelaars).
- Voer een standaard ontvangstbevestiging in.
- Gebruik teamoverleg/ vakgroep overleg voor de behandeling van complexe vragen.

#### *Aanvullende lessen*

- Zet brieven in het Zaaksysteem het liefst op naam van de vakgroep verkeer i.p.v. op naam van een medewerker. Stel regels op over de verdeling van taken.
- Aangezien brieven centraal binnenkomen, zouden de ontvangstbevestigingen ook centraal verstuurd kunnen worden.

## **2.6. Als u ons bezoekt of een afspraak heeft**

- Ontvangen wij u gastvrij.
- Zijn onze balies goed toegankelijk, ook voor mindervaliden.
- Bieden we voldoende privacy.
- Als u een afspraak heeft met team burgerzaken meldt u zich aan bij de zuil in de hal in het gemeentehuis.
- Heeft u een afspraak met het college van burgemeester en wethouders of met een medewerker? Meldt u zich dan bij de receptie. Een medewerker komt u halen, en brengt u ook weer terug.

### **2.6.a Uitkomst en bevindingen**

We hebben de eerste drie servicenormen niet getoetst. Deze zijn beter te toetsen aan de hand van een klanttevredenheidsonderzoek dan via een interne audit.

De tekst van bullet 4 is verouderd: de zuil in de hal van het gemeentehuis stond sinds de uitbraak van het Corona virus niet meer aan. Binnenkort zal dat weer aangezet worden.

Over de laatste bullet doen we geen gemeentebrede uitspraak. Uit eigen ervaring is ons een paar keer in de afgelopen 6 maanden opgevallen dat een inwoner, zonder begeleidende ambtenaar, in de gang van het bestuur rondliep. Uiteindelijk bleek de inwoner op zoek te zijn naar de juiste overlegkamer. Ook is er geen toezicht op toilet voor bezoekers.

### **2.6.b Lessen voor de toekomst**

- Actualiseer de servicenormen over bezoek en communiceer ze. Neem ze mee in het introductieprogramma van nieuwe medewerkers.
- Regel toezicht op toilet voor bezoekers in de verbouwplannen.



## Hoofdstuk 3 De praktijk: de haalbaarheid van de dienstspecifieke servicenorm

In dit hoofdstuk behandelen we het tweede deel van deelvraag D. Dit gaat over de haalbaarheid van de servicenormen die betrekking hebben op specifieke diensten en uitgevoerd worden door één team, één per domein. Het gaat om:

1. De frontoffice van het Sociaal Domein
2. De meldingen van onveilige verkeerssituaties
3. De e-dienst verhuizingen
4. De meldingen voor Handhaving via MeldDesk

Hieronder beginnen we met de weergave van de onderzoeksvraag en bijbehorende toetsingscriteria.

### 3.1. Deelvraag D (deel 2) en bijbehorende toetsingscriteria

- Zijn de dienstspecifieke servicenormen door het uitvoerende team gehaald?

<b>D</b> De vastgestelde normen worden gehaald	In hoeverre zijn de servicenormen m.b.t. de geselecteerde dienst door het uitvoerende team gehaald in het eerste semester 2023?
--	---

Per servicenorm leest u eerst de uitkomst. Deze is gebaseerd op de bevindingen van ons onderzoek. Bij de bevindingen schetsen we eerst achtergrondinformatie over het uitvoerende team. Daarna beschrijven we de belemmeringen én eventuele succesfactoren die de geïnterviewde teamleden in de uitvoering hebben ervaren. Tot slot doen we enkele aanbevelingen om de verantwoordelijkheid en helderheid en dus de betrouwbaarheid van de organisatie te vergroten. Sommige aanbevelingen/lessen gaan over kaders en afspraken, andere over de randvoorwaarden (systemen en applicaties en procesbeschrijvingen), anderen over de uitvoering en gedrag.

### 3.2. Als u een aanvraag indient bij ons sociaal team

- Dan kunt u dat telefonisch doen via ons algemene telefoonnummer, of door een bericht te sturen naar e-mail [sociaalteam@renkum.nl](mailto:sociaalteam@renkum.nl). Als u een e-mail stuurt krijgt u hiervan binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.
- Op onze website [www.renkum.nl](http://www.renkum.nl) vindt u de overige producten en diensten van het sociale team met bijbehorende termijnen en procedures terug.

#### 3.2.a Uitkomst

- Inwoners kunnen inderdaad telefonisch contact opnemen via het algemene telefoonnummer met de frontoffice SD. Ook kunnen ze een e-mail sturen aan [sociaalteam@renkum.nl](mailto:sociaalteam@renkum.nl). Er is dan **geen sprake van een automatische ontvangstbevestiging**. Ook bestaat er geen sociaal team meer; er is nu sprake van een team zorg en een team participatie.
- De norm over de website is niet meetbaar.

#### 3.2.b Achtergrondinformatie

De algemene mailbox [sociaalteam@renkum.nl](mailto:sociaalteam@renkum.nl) wordt beheerd door de frontoffice SD. De frontoffice SD is bemand door 6 medewerkers en valt onder team zorg. Als generalisten zijn de medewerkers de frontoffice SD het eerste aanspreekpunt voor inwoners én voor zorgaanbieders. Ze behandelen alle telefoontjes en mails m.b.t. het sociaal domein (zorg, jeugd, participatie, Wmo) en achterhalen wat de behoefte van de inwoner is. Ook indiceren ze het regiovervoer en rollend vervoer. Dankzij hun kennis en expertise handelen ze de meeste vragen direct af, bij complexe vragen schakelen ze de juiste collega in, bijv. een consultant. Ze werken als team goed samen, zonder strikte afspraken over de verdeling van de taken. Op basis van persoonlijke aanleg en voorkeur hebben ze ruimte om meer in te zetten op specifieke taken, bijv. op inloopspreekuur of op beheer van de algemene mailbox. Het team werkt met kleurtjes zodat men weet wie welke mail opgepakt heeft.

### 3.2.c Bevindingen

Inwoners kunnen inderdaad contact opnemen met de frontoffice van het Sociaal Domein zowel telefonisch als via de mail. Ook mogen ze digitaal een afspraak maken. Telefonisch had de inwoner eerst altijd contact met het KCC. Sinds de invoering van bellen via Teams, is dit veranderd. Een medewerker aan het woord: *"Nu krijgt de inwoner eerst een keuzemenu. Kiest de inwoner bijvoorbeeld voor de optie Wmo wordt hij/zij meteen doorverbonden met de frontoffice SD. Het extra contact met het KCC valt dan af. Het proces wordt voor de inwoner korter, klantvriendelijker. Als de inwoner geen keuze maakt, krijgt men toch het KCC aan de lijn. Deze kan dan vervolgens doorverbinden met de frontoffice".*

Voor wat betreft het contact via de mail, is uit onze toets gebleken dat er geen sprake is van een ontvangstbevestiging binnen 24 uur. Bij het maken van een digitale afspraak wordt wel meteen een geautomatiseerde ontvangstbevestiging gezonden.

Over de website hebben we al eerder gemeld dat de correctheid, actualiteit en volledigheid van de informatie niet te toetsen valt.

#### Belemmeringen in de praktijk

- Bijna alle medewerkers van de frontoffice SD zijn onbekend met de servicenormen. Deze zijn niet actief aan hen gecommuniceerd.
- De ontvangstbevestiging van de algemene mailbox is nog niet geautomatiseerd; een ontvangstbevestiging binnen 24 uur sturen, lukt niet. Medewerkers doen hun best om binnen een week een inhoudelijk antwoord te sturen.
- Er zijn nog geen afspraken gemaakt over wie eigenaar van de pagina's is. In de praktijk blijkt dat sommige medewerkers actief zijn in het laten publiceren van informatie op de website, anderen niet. Ook zijn er geen afspraken gemaakt over de relevantie (welke informatie is relevant of niet voor de inwoners?), de actualisatie van de informatie (hoe zorgen we dat de informatie actueel blijft en wie doet het?) en de betrouwbaarheid van de informatie (hebben we regels over het plaatsten van namen van externe bedrijven op onze website?).

#### Specifieke belemmeringen over bereikbaarheid

- De frontoffice SD is tot half één telefonisch bereikbaar. De wens is om 's middags bereikbaar te zijn via de "achterwacht" voor huisartsen, collega gemeenten, aanbieders en voor spoedgevallen.
- Er is nog geen gedeelde visie op 'wat is spoed'.
- De bereikbaarheid en de samenwerking met de consulenten Wmo en de consulenten zorg is nog niet optimaal; er is niet altijd een achterwacht die de hele dag bereikbaar is voor specifieke vragen.
- Inwoners zijn niet altijd bereikbaar.

#### Succesfactoren volgens gauditeerden

De samenwerking binnen de frontoffice SD is prettig. Medewerkers vullen elkaar aan met eigen expertise. Iedereen pakt de werkzaamheden goed op, dit gaat organisch zonder dat we hierover specifieke afspraken hebben. De samenwerking met consulenten inkomen en consulenten werk is prettig. Er is ook een procesregisseur.

Bij het maken van een digitale afspraak wordt wel meteen een geautomatiseerde ontvangstbevestiging gezonden.

### 3.2.d Lessen voor de toekomst

- Besteed aandacht aan de servicenormen tijdens de inwerkprocedure.
- Voer een standaard ontvangstbevestiging in voor de algemene mailbox [sociaalteam@renkum.nl](mailto:sociaalteam@renkum.nl).
- Maak afspraken maken over wie wat aanlevert voor de gemeentelijke website en wie dit coördineert. Wat moeten wij communiceren en doen wij dit?

### *Specifieke lessen m.b.t. de bereikbaarheid*

- Verbeter de bereikbaarheid door en achterwacht bij de Wmo, jeugd en coaches te regelen in de middag. Inmiddels heeft de Wmo wel een achterwacht ingesteld en is de formatie jeugd en coaches bijna rond.
- Versterk de samenwerking met team Wmo en met team Jeugd. Eens per 8 weken is er een werkoverleg, maar er zijn veel wisselingen. Korte lijnen zijn belangrijk om snel te kunnen schakelen.

### 3.3. Als u een melding openbare ruimte doet, specifiek over onveilige verkeerssituaties

- Krijgt u van ons binnen 24 uur een ontvangstbevestiging met daarin de verwachte behandeltermijn.
- Ondernemen wij in het geval van gevaar of kans op schade en letsel binnen 1 werkdag actie.

#### 3.3.a Uitkomst

- De norm over de ontvangstbevestiging is gedeeltelijk gehaald: inwoners ontvangen een automatische ontvangstbevestiging na het doen van een melding via de website. Echter ontvangen ze **geen informatie over de verwachte behandeltermijn**.
- De normtijden in de visual, op de website en in MeldDesk zijn verschillend. Ze zijn niet bekend gemaakt aan medewerkers noch aan inwoners. De norm over de behandeltermijn van 1 werkdag bij gevaar klopt niet/ is niet bekend.

#### 3.3.b Achtergrondinformatie

De meldingen openbare ruimte, in het bijzonder de meldingen van onveilige verkeerssituaties, worden beheerd door team verkeer, onderdeel van het team Regie & Projecten. Eind 2023 bestaat het team verkeer uit vijf verkeersmedewerkers en een ondersteuner.

Er zijn geen strakke scheidingen v.w.b. de werkzaamheden; de leden van het team werken samen.

#### 3.3.c Bevindingen

Inwoners mogen via de gemeentelijke website een melding doen van een onveilige verkeerssituatie. Uit ons onderzoek is gebleken dat bij de melding van een onveilige verkeerssituatie er wel sprake van een ontvangstbevestiging binnen 24 uur is, echter zonder melding van de verwachte behandeltermijn. Bovendien is het onduidelijk welke behandeltermijn daadwerkelijk geldt. In de visual servicenormen wordt één termijn gemeld bij gevaar en dat wil zeggen actie binnen 1 werkdag. Op de gemeentelijke website staat momenteel 10-15 werkdagen ([Melding verkeerssituatie - Gemeente Renkum](#)). Eerder stond hier 3 maanden voor. Tot slot is in MeldDesk de normtijd van **20 werkdagen** opgenomen.

We hebben een rapportage van MeldDesk gedraaid van 1 januari tot 1 juni 2023. Op basis hiervan blijkt dat we in die periode 108 meldingen verkeer hebben ontvangen; hiervan zijn 60 op het gebied van verkeersveiligheid. In schema:

Hoofdcategorie	Subcategorie	Normtijd:			Totaal
		5	10	20	
Verkeer	Snelheidsmeldingen			16	16
	Verkeers- of straatnaambord		24		24
	Verkeerslichten		6		6
	Verkeersveiligheid			60	60
	Werkzaamheden	2			2
<b>Totaal</b>		<b>2</b>	<b>30</b>	<b>76</b>	<b>108</b>

#### Hoe zit het met de daadwerkelijke afhandeling versus normtijden?

Uit de analyse van MeldDesk blijkt dat 34 (60%) meldingen verkeersveiligheid binnen de normtijd van 20 werkdagen zijn afgehandeld. 26 (40%) van de 60 meldingen zijn buiten deze normtijd afgehandeld.

#### In schema

Aantal meldingen binnen de normtijd	34	60%
Aantal meldingen buiten de normtijd	26	40%
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	

### *Belemmeringen in de praktijk*

Door krapte op de arbeidsmarkt is het team een tijd onderbezet geweest.

De huidige beheerder én de beleidsmedewerker verkeer zijn bij hun indiensttreding niet geïnformeerd over de servicenormen noch over het Zaaksysteem noch over MeldDesk: ze hebben geen overdrachtdossier, geen procesbeschrijvingen, geen informatie over de servicenormen ontvangen.

De reactie op een melding wordt niet altijd opgeslagen.

### *Succesfactoren volgens geauditeerden*

- Vele achterstanden zijn weggewerkt, vele formele klachten zijn opgelost, meldingen worden opgepakt.
- De communicatie met inwoners heeft aandacht van medewerkers.
- De nieuwe medewerker wordt ingewerkt ook op basis van een overdrachtdocument.
- In het geval van een echt gevaarlijke situatie schakelt men de politie in. Soms wordt een tussentijdse reactie gegeven, b.v. als de brandweer ingeschakeld wordt.

### **3.3.d Lessen voor de toekomst**

- Maak afspraken over het verzenden van een ontvangstbevestiging bij mails, brieven en meldingen met éénduidige behandeltermijnen.
- Zet brieven in het Zaaksysteem het liefst op naam van de vakgroep verkeer, i.p.v. op naam van een medewerker. Stel regels over het beheer van de mailbox/ de verdeling van taken op. Aangezien brieven centraal binnenkomen, zouden de ontvangstbevestigingen ook centraal verstuurd kunnen worden.
- Actualiseer de normtijden verkeer, stel ze vast en meld ze consequent in alle documenten, apps en website.
- Beschrijf processen en voeg die toe aan het introductieprogramma/ het overdrachtdossier.
- Rond het overdrachtdocument af, rekening houdend met het bovenstaande.
- Wijs een coördinator voor de servicenormen aan, die voor duidelijke en consequente informatie zorgt in alle kanalen.



### 3.4. Als u contact opneemt met team Externe Dienstverlening, e-dienst verhuizing

- Om uw verhuizing door te geven, dan ontvangt u binnen 2 weken na de datum waarop de verhuizing in gaat een schriftelijke bevestiging van de verhuizing.

#### 3.4.a Uitkomst

De norm is bijna in alle gevallen gehaald: de aanvragers hebben een automatische ontvangstbevestiging ontvangen met een zaaknummer ter referentie én daarna de bevestiging van de verwerking van de verhuizing binnen 2 weken. In enkele gevallen is dit niet gelukt omdat de automatische verwerking van het digitaal formulier **niet 100% betrouwbaar** is. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor de betrokkene.

#### 3.4.b Achtergrondinformatie

Binnen de gemeente Renkum werken twee medewerkers Burgerzaken aan de uitvoering van de dienst verhuizingen doorgeven. Eén medewerker gaat binnenkort met pensioen. Daarnaast zijn er twee medewerkers in opleiding. De medewerkers Burgerzaken vallen onder het team externe dienstverlening. Het team wordt ondersteund door een kwaliteitsmedewerker.

#### 3.4.c Bevindingen

In de gemeente Renkum kunnen inwoners verhuizingen online doorgeven door middel van een e-formulier. Uit ons onderzoek is gebleken dat tussen 1 januari tot 1 juli 2023 de organisatie 185 online aanvragen voor het doorgeven van verhuizingen heeft ontvangen. De aanvragen zijn geregistreerd in het zaakstelsel. Na afronding van het invullen van het e-formulier wordt automatisch een ontvangstbevestiging verstuurd waarin het zaaknummer wordt vermeld. De bevestiging van de verwerking van de verhuizing wordt normaal gesproken binnen 2 of 3 werkdagen na de werkelijke verhuisdatum verstuurd. Dus ruim binnen de termijn van de servicenorm.

#### *Belemmeringen in de praktijk*

Uit de gesprekken blijkt dat de automatische verwerking van het digitaal formulier niet 100% betrouwbaar is. De afgelopen zes maanden is in enkele gevallen (4/5 keer) een digitaal doorgegeven verhuizing achteraf met moeite of zelfs helemaal niet teruggevonden. In sommige gevallen is het gelukt om via de functioneel beheerder de verhuismelding terug te vinden. Als een verhuizing niet of te laat verwerkt wordt, kan dat gevolgen hebben voor de betrokkene (bijvoorbeeld in het geval van een uitkering).

Bij de melding van een verhuizing worden huisnummertoevoegingen niet altijd goed verwerkt omdat in het formulier niet de volledige lijst van geregistreerde huisnummertoevoegingen wordt getoond. Om de verhuizing naar het juiste adres te verwerken ontstaat veel extra werk. *"Als er bij een digitaal formulier iets niet goed gaat, dan levert het veel extra werk op!"*

Verbeteringen in de procedure laten op zich wachten door de afhankelijkheid van de beschikbaarheid van een nieuw zaakstelsel en het stopzetten van investering in het huidige zaakstelsel.

Uit de gesprekken blijkt dat medewerkers een toename van de complexiteit aan de balie ervaren. Dit kan te maken hebben met het feit dat inwoners, die digitaal vaardig zijn, gebruik maken van de digitale weg. Inwoners die meer begeleiding nodig hebben, blijven aan de balie komen.

#### *Succesfactoren volgens geauditeerden*

De medewerkers burgerzaken zijn zich zeer bewust van hun rol; ze hanteren uit eigen overtuiging hoge normen/standaarden om inwoners goed te behandelen/tevreden te houden.

#### 3.4.d Lessen voor de toekomst

- Zorg ervoor dat 100% van de meldingen geregistreerd is
- Verbeter waar nodig het werkproces.

### 3.5. Als u contact opneemt met toezicht en handhaving

- Dan kunt u contact opnemen met toezicht en handhaving via [handhaving@renkum.nl](mailto:handhaving@renkum.nl).
- Als u een mail stuurt krijgt u binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.

#### 3.5.a Uitkomst

- De tekst van de eerste bullet van de servicenorm over handhaving is verouderd. Inwoners kunnen schriftelijk contact opnemen met handhavers via [handhaving@renkum.nl](mailto:handhaving@renkum.nl) alsook door middel van een contactformulier via de gemeentelijke website.
- Als een inwoner een mail stuurt, is er **geen sprake van een ontvangstbevestiging binnen 24 uur**. Dit is wel het geval bij de digitale melding via het contactformulier op de gemeentelijke website, inclusief de melding van een verwachte behandeltermijn van 4 weken. Echter strookt deze termijn niet met de normtijden in MeldDesk. (Deze zijn voor inwoners niet bekend gemaakt op de website).

#### 3.5.b Achtergrondinformatie

De meldingen Handhaving via MeldDesk worden beheerd door vier handhavers of Boa's <sup>22</sup>. De handhavers zijn lid van het team Toezicht & Handhaving, onderdeel van team Veiligheid. De handhavers werken in koppels met eigen specialismes.

#### 3.5.c Bevindingen

De tekst van de eerste bullet is onduidelijk en onvolledig. Inwoners kunnen schriftelijk contact opnemen met toezicht en handhaving via [handhaving@renkum.nl](mailto:handhaving@renkum.nl) maar ook door middel van een contactformulier via de gemeentelijke website.

Het auditteam heeft een mail gestuurd naar de algemene mailbox van handhaving maar geen ontvangstbevestiging ontvangen. Uit het onderzoek is gebleken dat er nog geen sprake is van een automatische ontvangstbevestiging.

Het auditteam heeft een digitale melding via de gemeentelijke website als test gedaan. Hieruit is gebleken dat er wel sprake is van een automatische ontvangstbevestiging, inclusief de melding van een verwachte behandeltermijn van 4 weken.

Uit het onderzoek is ook gebleken dat van 1 januari tot 1 juni 2023 de gemeente Renkum 341 meldingen op het gebied van toezicht en handhaving heeft ontvangen. Meldingen komen binnen via meerdere kanalen: Servicepunt, Internet, MijnGemeente, Buiten beter App, Eigen waarneming (van team T&H) en worden verzameld in 'MeldDesk' (wordt straks 'Fixi').

Er is geen koppeling tussen MeldDesk en het Zaaksysteem. Het Zaaksysteem is een extra kanaal voor het ontvangen van meldingen. Daar moet separaat van het normale werk naar worden gekeken om opvolging te geven aan meldingen. Alleen één teamlid en de coördinator handhaving, hebben toegang tot het Zaaksysteem, de andere teamleden T&H niet.

#### *Hoe zit het met de daadwerkelijke afhandeling versus normtijden?*

Voor wat betreft de behandeltermijnen van de meldingen, is er geen sprake van wettelijke termijnen waarbinnen de gemeente op een melding moet reageren. Het is onduidelijk welke behandeltermijnen daadwerkelijk gehanteerd worden. In de ontvangstbevestiging van onze

---

<sup>22</sup> Een buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) is de wettelijke benaming voor een handhaver. Beide termen betekenen hetzelfde. De belangrijkste taak van toezichthouder is het uitvoeren van parkeercontroles. De handhaver heeft een totaal ander takenpakket. Wanneer iemand de regels van de gemeente overtreedt, mogen wij mensen staande- of aanhouden', legt Martijn uit. Vandaar dat hij ook handboeien als uitrusting heeft. Ook mag een handhaver om legitimatie vragen bij het uitschrijven van een boete. 'Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer ik een wildplasser of graffitispuiters aanspreek'. [Boa, handhaver, toezichthouder: hoe zit het nou? - Omroep West](#)

melding is de termijn van 4 weken genoemd. Uit de rapportage van MeldDesk blijkt dat bij de afhandeling van meldingen een normtijd per specifieke categorie wordt geregistreerd<sup>23</sup> als volgt:

#### Aantal meldingen 1e halfjaar

Categorie en wie	Normtijd*)	Aantal Meldingen	Binnen normtijd
• Afvalbakken/dep Dog	2	20	4
• Asbest	1	1	0
• Bijplaatsen afval naast ondergrondse container	2	19	6
• Blad/Bloesem	10	11	3
• Graffiti	10	1	0
• Graffiti	1	51	12
• Illegale afvalstort	1	1	0
• Klein chemisch of gevaarlijk afval	1	4	1
• Niet opgehaald huishoudelijk/bedrijfsafval	1	1	1
• Olie op wegdek	10	2	2
• Vuurwerkresten	5	22	7
• Zwerfafval	1	1	0
• Boom kappen zonder vergunning (op gemeentegrond)	10	2	2
• Bossen	1	5	0
• Bouwen/vergunning (ROM/ODRA)	1	4	2
• Evenementen (werf)	3	17	9
• Fiets, caravan, aanhanger of voertuig	1	12	1
• Geluid (ODRA)	5	14	9
• Hangjongeren/jeugd	10	2	1
• Overhangend groen gemeentelijk eigendom	10	18	8
• Overhangend groen particulier eigendom	2	22	9
• Overlast dieren /dierenleed?	3	67	40
• Parkeren	2	13	7
• Parkeren grote voertuigen	1	22	6
• Stank/rook (ODRA)	2	6	1
• Vandalisme	1	3	0
• Vuurwerk (achteraf)			
		<b>341</b>	<b>131</b>

\*) normtijd in werkdagen

Op basis van de rapportage in MeldDesk blijkt dat 131 van de 341 zijn afgehandeld binnen de bovengenoemde normtijd. **210 meldingen (62%) zijn buiten de normtijd afgehandeld.** Deze normtijden zijn niet op de website gemeld en zijn bij inwoners niet bekend.

#### Belemmeringen in de praktijk

- De bovenstaande normtijden zijn niet altijd reëel. Medewerkers werken parttime. De afhandeltermijn van 1 dag is niet haalbaar.
- De MeldDesk app is gevoelig voor storing; hierdoor kunnen handhavers onderweg geen zaken oppakken.
- Inwoners kunnen een melding anoniem doen via het contactformulier. Dit is niet wenselijk; het lukt niet om anonieme melderders te bellen om ze te informeren of aanvullende informatie in te winnen om escalatie te voorkomen.
- Er is geen koppeling tussen MeldDesk en het Zaaksysteem, dus nog geen sprake van dossiervorming en archivering van de meldingen
- Alleen één teamlid en de coördinator handhaving hebben toegang tot het Zaaksysteem, de andere teamleden T&H niet. De toegang en registratie in het Zaaksysteem/ of een ander archiefsysteem is wenselijk om aan dossieropbouw te doen als een melding escaleert.

<sup>23</sup> De normtijden per categorie zijn op basis van inhoudelijke kennis en ervaring bepaald.

### *Succesfactoren volgens geauditeerden*

- Er is sprake van een automatische ontvangstbevestiging aan de inwoner na een digitale melding.
- Overhangend groen: een kaartje in de brievenbus werkt! Handhavers doen een kaartje in de brievenbus van inwoners in geval van overhangend groen en laten en bedankkaartje achter na het snoeien.
- Het overzicht van dag meldingen wordt door de handhavers gebruikt om werk te verdelen en aandachtsgebieden te signaleren.

### **3.5.d Lessen voor de toekomst**

- Actualiseer de tekst van de servicenorm.
- Voer een standaard ontvangstbevestiging in voor het mailadres.
- Herijk de normtijden in MeldDesk (wordt Fixi) en laat ze door het college vaststellen.
- Communiceer op een eenduidige wijze de vastgestelde normtijden/afhandeltermijnen: op de website/contactformulier, in de ontvangstbevestiging, in MeldDesk, in de visual servicenormen.
- Breng de administratieve last voor handhavers omlaag door eenvoudige toegang tot systeem te regelen en verbindingen tussen systemen te faciliteren (realiseer een koppeling tussen MeldDesk en het Zaaksysteem).
- Bespreek regelmatig de rapportages over aantal meldingen en afhandeltermijnen (nu nog MeldDesk, straks Fixi) in teamverband.
- Stel een handreiking op over welke zaken in het Zaaksysteem moeten en wanneer verwerking in het meldingen systeem voldoende is.
- Bespreek en beperk zoveel mogelijk het anoniem melden bij de inrichting van Fixi. Het lukt niet om anonieme melders te bellen om ze te informeren of aanvullende informatie in te winnen om escalatie te voorkomen.

## Hoofdstuk 4 Procesbeheersing en meer

In dit hoofdstuk behandelen we de deelvragen E, F, G, H. Deze gaan over: procesbeheersing, monitoring van de normen en sturing hierop, tot slot over het meten van klanttevredenheid.

### 4.1. Deelvragen E, F, G, H en bijbehorende toetsingscriteria

E. Zijn de onderliggende processen beschreven, bekend en toegepast?

F. Wordt over de servicenormen gerapporteerd?

G. Wordt op de servicenormen en beheersing van onderliggende processen gestuurd? Door wie?

H. Is de klanttevredenheid gemeten en heeft dat invloed gehad op het bijstellen van de servicenormen?

<b>E</b>	De onderliggende processen zijn beschreven/verbeterd, bekend en toegepast	Zijn de onderliggende processen beschreven/verbeterd? Zijn de desbetreffende medewerkers hiermee bekend? Worden de beschrijvingen in de praktijk ook toegepast?
<b>F</b>	Er wordt over de servicenormen gerapporteerd aan MT/ teamleiders en college	Wanneer is gerapporteerd aan college, MT en teamleiders over de servicenormen? Door wie en hoe?
<b>G</b>	Leidinggevenden sturen op procesbeheersing en het halen van de servicenormen	Zijn betrokken leidinggevenden op de hoogte van servicenormen, beschikbare managementinformatie/ monitoring? Sturen ze op het halen van de normen en op procesbeheersing?
<b>H</b>	De inwonerstevredenheid over de geleverde diensten wordt regelmatig gemeten	Wanneer is de inwonerstevredenheid gemeten? En hebben de resultaten invloed gehad op het bijstellen van de servicenormen?

### 4.2. Globale conclusie

Procesbeheersing, monitoring, sturing op de servicenormen en het meten van de inwonerstevredenheid over de dienstverlening zijn helaas onderwerpen waarvoor de organisatie (lees vooral het MT en de teamleiders) sinds eind 2021 nauwelijks actieve aandacht heeft gehad. Het antwoord op de meeste bovenstaande vragen is daarom kort en negatief. In de volgende paragrafen leest u eerst de bevindingen van ons onderzoek en alle antwoorden op de bovengenoemde vragen. Tot slot doen we enkele aanbevelingen.

### 4.3. Bevindingen

*Zijn de onderliggende processen beschreven/verbeterd? Zijn de desbetreffende medewerkers hiermee bekend? Worden de beschrijvingen in de praktijk ook toegepast?*

In hoofdstuk 1, 2 en 3 hebben we al aandacht gehad voor de meeste onderliggende processen. We hebben de volgende processen onderzocht:

1. Het beheren van agenda
2. Het afhandelen van terugbelnotities
3. Het beheren van de website/ content
4. Het beheer van de algemene mailboxen, inclusief het verzenden van een automatische ontvangstbevestiging
5. Het afhandelen van brieven en mails aan college
6. Het registreren van archiefwaardige documenten in het Zaaksysteem
7. Het afhandelen van meldingen in MeldDesk

Uit het onderzoek is gebleken dat alleen 1, 2 en 7 (gedeeltelijk, alleen voor de meldingen openbare ruimte) zijn beschreven, **3 t/m 6 zijn niet beschreven**. Dit betekent ook dat de beschrijvingen niet toegepast kunnen worden en dat medewerkers in de praktijk naar eigen inzicht en ervaring handelen.

*Wanneer is gerapporteerd aan college, MT en teamleiders over de servicenormen? Door wie en hoe?*

Uit het onderzoek blijkt dat de laatste presentatie aan het college over de servicenormen op 19-10-2021 is gegeven. Deze presentatie is ook in het toenmalige MT+ besproken. Daarna is er sporadisch aandacht in het MT geweest voor de "overzichten terugbelnoties". Deze zijn **gestopt** in het najaar van 2022.<sup>24</sup>

*Zijn betrokken leidinggevenden op de hoogte van servicenormen, beschikbare managementinformatie/ monitoring? Sturen ze op het halen van de normen en op procesbeheersing?*

Uit het onderzoek blijkt dat in de onderzochte periode de leidinggevenden geen beschikking hadden over managementinformatie over de servicenormen. In die periode hebben leidinggevenden ook **niet actief gestuurd** op het behalen van de externe servicenormen. Sporadisch hebben ze aandacht gehad voor telefonische bereikbaarheid en terugbelnotities.

Rapportages over meldingen uit MeldDesk waren wel mogelijk maar zijn niet opgevraagd/aangeleverd.

*Wanneer is de inwonerstevredenheid gemeten? En hebben de resultaten invloed gehad op het bijstellen van de servicenormen?*

In april/mei 2018 heeft het inwonerspanel "Renkum spreekt" deelgenomen aan een onderzoek over de dienstverlening van de gemeente Renkum. Het onderzoek is uitgevoerd door het bureau Movenem en sindsdien **niet meer herhaald**.

#### **4.4. Lessen voor de toekomst**

Om de servicenormen in de praktijk te kunnen halen, is volgens het auditteam noodzakelijk dat de organisatie de onderliggende werkprocessen goed beheerst. Voor een goede beheersing is het van belang dat processen zijn beschreven, bekend zijn en ook worden toegepast.

Geïnterviewde medewerkers onderschrijven deze mening: "*Beschrijvingen helpen! Hoe minder frequent een proces wordt uitgevoerd, hoe belangrijker het is om een beschrijving te hebben*". "*Procesbeschrijvingen zijn nodig; het doel kan verschillend zijn. Denk aan het versterken van het lerend vermogen van de organisatie, het verhogen van de efficiency van processen, meer gemak, het sneller inwerken van nieuwe medewerkers, (in mindere mate) makkelijker controle houden.*"

De beschrijvingen zijn de theorie, de kennis en toepassing ervan zijn essentieel om de procesbeheersing in de praktijk te optimaliseren.

Hieronder volgen de belangrijkste lessen voor de toekomst

A1 Beschrijf de bovengenoemde essentiële processen en actualiseer ze jaarlijks.

Om informatie/processen en handleidingen beter vindbaar te maken, maak een tabje op intranet en houd dat bij

A2 Stel meetbare doelen m.b.t. de servicenormen op en monitor regelmatig de uitvoering

A3 Meet regelmatig de inwonerstevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening

A4 Stuur op basis van de monitor én het liefst ook op basis van de inwonerstevredenheid.

---

<sup>24</sup> Er was geen licentie meer in het oude systeem.

## Bijlagen

### Plan van aanpak audit servicenormen en normenkader

#### *Inleiding en aanleiding*

In de 'Verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid gemeente Renkum'<sup>25</sup> (ex artikel 213a GW) is bepaald dat het college periodiek zelfonderzoek verricht naar de doelmatigheid en/of doeltreffendheid van gemeentelijke processen. Deze onderzoeken worden uitgevoerd door het interne auditteam.

In het onderzoeksprogramma interne audits 2023 heeft het college een auditonderzoek vastgesteld naar de werking van de servicenormen<sup>26</sup>. **Servicenormen** zijn beloften die de gemeente aan inwoners doet over de dienstverlening. Het gaat hierbij om een doeltreffendheidsonderzoek. De audit is globaal beschreven als volgt:

"In de audit wordt onderzocht in hoeverre een dienstverleningsproces per Domein volgens de afspraken verloopt. We zullen aandacht hebben voor de processtappen, voor het behalen van de vastgestelde servicenormen en voor good practices, zodat teams van elkaar kunnen leren. Het doel is om de beheersing van processen en servicenormen te optimaliseren."

Voor u ligt het plan van aanpak voor de bovengenoemde audit. Het plan van aanpak is tot stand gekomen op basis van de voorbereidingsfase (het vooronderzoek). Hieronder leest u eerst de resultaten van het vooronderzoek, vervolgens het plan van aanpak.

#### *Resultaten vooronderzoek*

In maart en april 2023 heeft het auditteam een vooronderzoek gedaan naar de servicenormen van de gemeente Renkum. Dit vooronderzoek bestond uit verkennende gesprekken en een deskresearch. We hebben een inventarisatie gedaan van de actuele vragen, knelpunten en wensen met betrekking tot de servicenormen. Ook hebben we vastgesteld in hoeverre beleidsdocumenten en managementinformatie met betrekking tot de servicenormen én over de gemeentelijke dienstverlening bestaan.

#### *Rode draad verkennende gesprekken*

Met enkele bestuurders, Mt-leden en sleutelfunctionarissen<sup>27</sup> hebben we verkennende gesprekken gevoerd om te inventariseren welke vragen ze over het onderwerp hebben, welke knelpunten ze ervaren en welke wensen ze voor de toekomst hebben. Ook hebben we aan hen gevraagd om diensten en desbetreffende processen te benoemen die nog niet naar wens lopen en diensten die juist als goed voorbeeld kunnen gelden.

De geïnterviewden hebben diverse vragen m.b.t. het onderwerp; de meeste vragen gaan over de uitvoeringspraktijk. Ook hebben ze behoefte aan meer inzicht in succesfactoren en knelpunten bij de uitvoering. Bovendien wensen de meeste geïnterviewden meer *verantwoordelijkheid* in de uitvoering en meer *helderheid* over de resultaten; kortom om een *betrouwbare* lokale overheid te zijn. Tot slot hebben ze enkele diensten benoemd die in aanmerking komen voor dit onderzoek.

#### *Deskresearch*

Het auditteam heeft een deskresearch gedaan om vast te stellen in hoeverre (beleids)documenten en afspraken over de servicenormen en dienstverlening bestaan. Het verzamelen van documenten, afspraken en informatie heeft meerdere weken gekost; deze zijn niet op een centrale plek opgeslagen. Na een zoektocht via meerdere kanalen én gesprekken met diverse functionarissen heeft ons deskresearch uiteindelijk veel documenten opgeleverd. De lijst van *interne documenten* tussen 2018 en einde 2021 is behoorlijk lang. Daarna, na het vertrek van de laatste projectleider op 30 november 2021, is relevante interne informatie (bijvoorbeeld over de uitvoering van het projectdienstverlening maar ook over de monitoring van servicenormen alsook over inwonerstevredenheid) steeds schaarser geworden.

---

<sup>25</sup> De verordening is vastgesteld door de raad in januari 2021

<sup>26</sup> [Servicenormen dienstverlening overheid | Kwaliteit en integriteit overheidsinstanties | Rijksoverheid.nl](#)

<sup>27</sup> Het gaat om: de burgemeester, twee wethouders, de Mt-leden, de concerncontroller, teamleider veiligheid, team Externe Dienstverlening, adviseur communicatie, sr. adviseur dienstverlening



De externe documenten gaan vooral over de continue aanpassingen van gemeentelijke dienstverlening en diensten door razendsnelle ontwikkelingen in de informatiesamenleving, in digitale toegankelijkheid en overheidscommunicatie.<sup>28</sup>

### *Achtergrondinformatie*

Hieronder volgt een korte geschiedenis over de invoering van de servicenormen. In november 2018 heeft de raad de visie op dienstverlening vastgesteld en is een uitvoeringsprogramma opgesteld. In 2019 hebben de adviseurs dienstverlening gewerkt aan het realiseren van enkele beperkte onderdelen van het uitvoeringsprogramma. Ook zijn er inspiratiesessies met medewerkers gehouden over gastvrijheid en hoe gastvrijheid de organisatie kan helpen om de visie op dienstverlening daadwerkelijk tot uitvoering te brengen en in te bedden in de cultuur van gemeente Renkum. In 2020 is in opdracht van de burgemeester en de manager D&B het "project dienstverlening" van start gegaan. Het doel was om te werken aan de verbetering van de dienstverlening door de hele organisatie. Daarnaast is dit project ingezet om alle bestaande dienstverleningsprojecten aan elkaar te verbinden. Hiervoor is een projectgroep gevormd en een projectleider benoemd. In 2020 heeft de projectgroep o.a. gewerkt aan het opstellen van de externe servicenormen. Eind 2020 zijn de servicenormen binnen de teams besproken. Interne servicenormen en cultuurverandering zouden later opgepakt worden. Op 1 maart 2021 zijn de externe servicenormen gepubliceerd op de website van de gemeente Renkum. Tijd om na te gaan in hoeverre de servicenormen in de praktijk worden gehaald.

### *Focus van deze audit*

Op basis van het vooronderzoek stelt het auditteam voor om de uitvoeringspraktijk door de organisatie centraal te stellen. Daarbij zal het auditteam nadrukkelijk aandacht geven aan succesfactoren en knelpunten bij de uitvoering.

Per Domein focussen we op één dienst (en achterliggend dienstverleningsproces) dat relevant is voor onze inwoners; in totaal gaat het om vier diensten (één van het Sociaal Domein, één van het Ruimtelijk Domein, één van Dienstverlening & Bedrijf en één van Team Veiligheid<sup>29</sup>). Om het leeraspect te bevorderen hebben we een mix van diensten geselecteerd, namelijk diensten die volgens bestuurders en sleutelfunctionarissen nog niet naar wens lopen én diensten die als goed voorbeeld gelden. Ook hebben we een e-dienst geselecteerd: verhuizen. Het gaat om de volgende diensten:

- Sociaal Domein: de frontoffice van het Sociaal team.
- Ruimtelijk Domein: binnen de meldingen Openbare Ruimte bijzondere aandacht voor de meldingen van onveilige verkeerssituaties.
- Dienstverlening en Bedrijf: binnen Burgerzaken de e-dienst "verhuizingen".
- Team Veiligheid: de meldingen voor Handhaving via MeldDesk.

Per geselecteerde dienst gaan we na in hoeverre de vastgestelde normen worden gehaald. Het gaat om de normen over agendabeheer, de website, bellen/terugbellen, contact via contactformulier of mail/ontvangstbevestiging, vragen via sociaal media, beantwoording van brieven specifiek aan college en raad, en termijnen van afhandeling bij aanvragen en meldingen. Daarbij hebben we aandacht ook voor het onderliggende proces (is deze beschreven, bekend en toegepast).

### *Doel*

Het doel van deze audit is meerledig:

- Meer inzicht geven in de uitvoeringspraktijk.
- Van elkaar leren: succesfactoren en knelpunten met elkaar delen.
- Aanbevelingen doen om onze helderheid en verantwoordelijkheid en dus onze betrouwbaarheid te vergroten.

De bovengenoemde doelstelling leidt tot de **centrale vraagstelling**:

---

<sup>28</sup>Denk hierbij aan: de **Wet open overheid (Woo)**, geldend van 01-04-2023, die over de digitale toegang tot overheidsdienstverlening gaat; de **Wet digitale overheid (Wdo)** treedt op 1 juli 2023 gefaseerd in werking. Het gaat over de digitale toegang tot overheidsdienstverlening.

<sup>29</sup> Team Veiligheid valt onder de directe aansturing van de gemeentesecretaris

*“In hoeverre sluit de uitvoeringspraktijk aan bij de vastgestelde servicenormen; welke lessen kunnen we hieruit leren om onze verantwoordelijkheid en helderheid dus onze betrouwbaarheid te vergroten?”*

### Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag is uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen:

#### *Servicenormen en afspraken*

- Welke servicenormen zijn vastgesteld en zijn betrokken medewerkers hiervan op de hoogte?
- Welke afspraken zijn met de medewerkers gemaakt en zijn die nageleefd?

#### *Uitvoeringspraktijk*

- Zijn de gestelde normen m.b.t. de geselecteerde diensten gehaald?
- Zijn de onderliggende processen beschreven, bekend en toegepast?
- Wordt over de servicenormen gerapporteerd?
- Wordt op de servicenormen en beheersing van onderliggende processen gestuurd? Door wie?
- Is de klanttevredenheid gemeten en heeft dat invloed gehad op het bijstellen van de servicenormen?

#### *Lessen: succes en belemmerende factoren in de uitvoering*

- Welke belemmerende en succesfactoren ervaren betrokken medewerkers in de uitvoering van de normen?
- Welke lessen kunnen we hieruit leren om meer *verantwoordelijkheid en helderheid* en dus onze *betrouwbaarheid* te vergroten?

### *Afbakening*

We focussen op de vier bovengenoemde gemeentelijke diensten en onderliggende processen. Het functioneren van individuele medewerkers is nooit onderwerp van een auditonderzoek. De audit richt zich op het eerste semester 2023. Daar waar weinig informatie in die periode beschikbaar is, kijken we terug naar het kalenderjaar 2022.

### *Normenkader*

De meeste vragen over de servicenormen en de uitvoeringspraktijk zijn toetsende vragen. Met betrekking tot de toetsende vragen heeft het auditteam, in afstemming met de concerncontroller, een normenkader opgesteld (zie bijlage 1). Het normenkader is per onderzoeksvraag uitgewerkt in zo concreet mogelijke toetsingscriteria. De overige vragen zijn open vragen; daarbij zijn normen niet aan de orde.

### *Methode onderzoek*

Het auditteam zal de centrale vraag en de deelvragen beantwoorden door middel van:

*Digitale vragenlijsten:* hiermee verzamelen we informatie over de bekendheid van medewerkers met de vastgestelde servicenormen, eventuele procesbeschrijvingen alsook over belemmerende en succesfactoren in de praktijk.

*Interviews:* hiermee wordt aanvullende/ verdiepende informatie verkregen over de uitvoering, sturing, belemmerende en succesfactoren

*Bestandanalyse:* de beschikbare managementinformatie, monitoring, processen en tevredenheidsonderzoeken zullen geanalyseerd worden.

Ervaringen, best practices van andere gemeenten gedeeld via de website VNG

### *Wie is de opdrachtgever en wie is de proceseigenaar*

Het college van B&W is bestuurlijke opdrachtgever. De algemeen directeur verstrekt op grond van het door het college vastgestelde onderzoeksplan interne audits 2023 de opdracht tot deze audit. Het onderzoek betreft de werking van de servicenormen op vier terreinen; de desbetreffende teamleiders zijn proceseigenaren. Aanbevelingen zullen onder de sturing van de managers worden uitgewerkt en opgevolgd.

#### *Wat zijn de randvoorwaarden waarbinnen de onderzoeken plaats moeten vinden*

Een belangrijke randvoorwaarde bij de uitvoering van deze audit is het commitment van de betrokken medewerkers. De managers, de proceseigenaren en de betrokken medewerkers hebben zich in de voorbereidende fase zeer coöperatief opgesteld.

#### *Hoe is de samenstelling van het auditteam*

De samenstelling van het auditteam voor deze audit is als volgt:

- Tiziana van Boekel-Billé: auditor
- Diana van Hal: adviseur P&C cyclus
- Hans Turpijn: informatiemanager
- Paula Kuijt: beleidsondersteuning/subsidiecoördinator Sociaal Domein

#### *Wat zijn de termijnen voor rapportage en de follow-up*

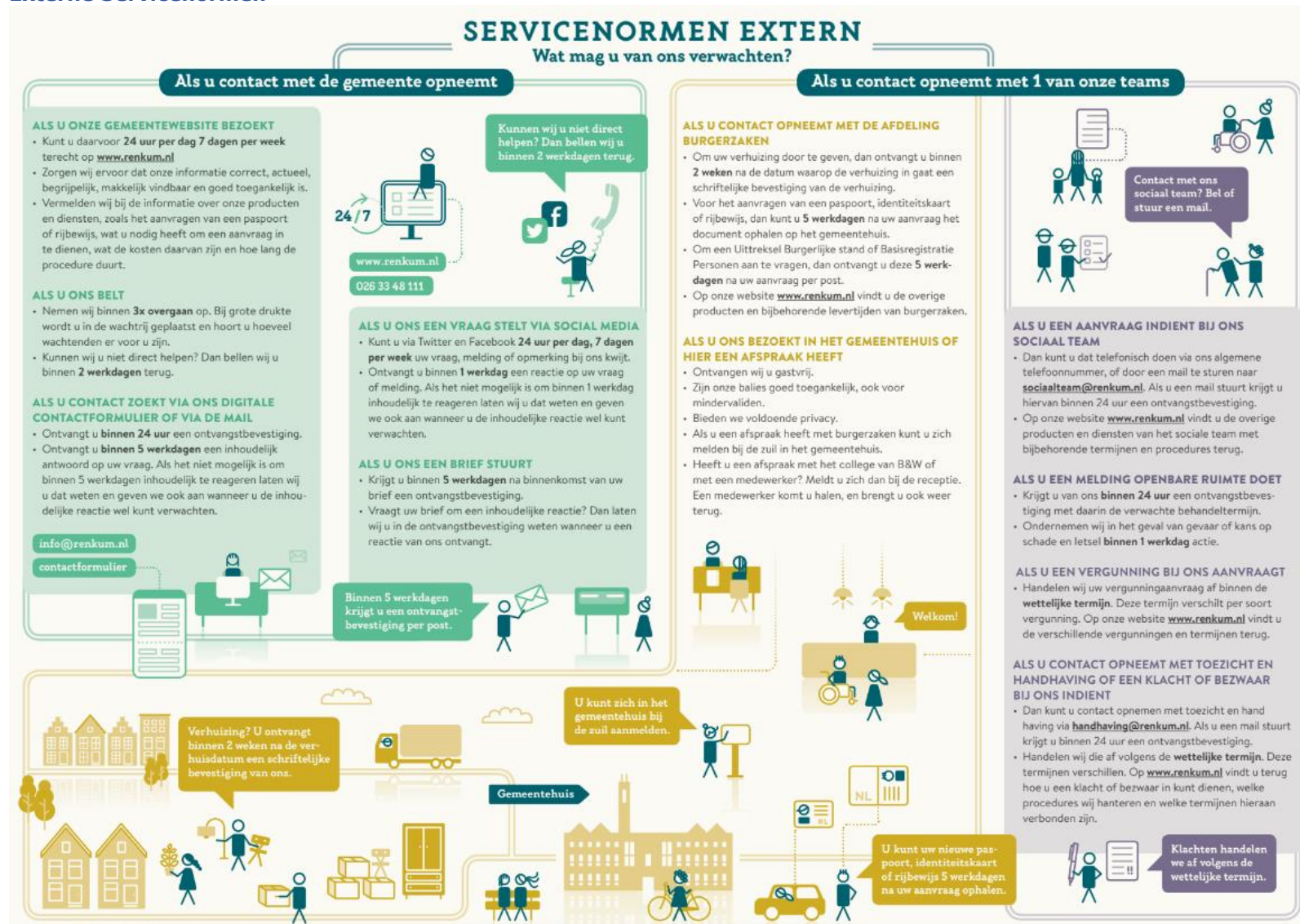
De verwachting is dat dit onderzoek in het najaar 2023 afgerond zal worden vanwege de breedte van het onderzoek. Na bespreking van het auditrapport met het MT, geeft de gemeentesecretaris opdracht aan de proceseigenaren om binnen acht weken een verbeterplan op te stellen. Hierin is opgenomen welke aanbevelingen op welke termijn worden overgenomen en welke maatregelen op welke termijn worden getroffen. Het door het college goedgekeurde verbeterplan vormt de basis voor de follow-up van de audit.

*Zijn er specifieke afspraken over bijvoorbeeld vertrouwelijkheid:* geen.

## Normenkader

### Servicenormen, afspraken, uitvoeringspraktijk en procesbeheersing

Norm	Toetsingscriteria
<b>A</b> Er zijn externe servicenormen en interne afspraken vastgesteld over de gemeentelijke diensten	Welke servicenormen zijn vastgesteld m.b.t. de geselecteerde diensten? Zijn er afspraken met betrokken medewerkers gemaakt over de uitvoering van de diensten om die normen te kunnen halen?
<b>B</b> Medewerkers zijn bekend met de normen en de afspraken	Zijn de afspraken gecommuniceerd? Zijn normen en afspraken onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers? In hoeverre zijn betrokken medewerkers hiermee bekend?
<b>C</b> De afspraken zijn in de praktijk nageleefd en zijn volgens betrokken medewerkers werkbaar	Zijn de afspraken nageleefd? Zijn de afspraken volgens betrokken medewerkers werkbaar? Zo niet, waarom dan?
<b>D</b> De vastgestelde normen worden gehaald	Zijn de normen m.b.t. de geselecteerde diensten over agendabeheer, de website, bellen/terugbellen, contact via contactformulier of mail/ontvangstbevestiging, brieven aan college en raad, termijnen van afhandeling bij aanvragen en meldingen gehaald?
<b>E</b> De onderliggende processen zijn beschreven/verbeterd, bekend en toegepast	Zijn de onderliggende processen beschreven/verbeterd? Zijn de desbetreffende medewerkers hiermee bekend? Worden de beschrijvingen in de praktijk ook toegepast?
<b>F</b> Er wordt over de servicenormen gerapporteerd aan MT/ teamleiders en college	Wanneer is er gerapporteerd aan college, MT en teamleiders over de servicenormen? Door wie en hoe?
<b>G</b> Leidinggevenden sturen op procesbeheersing en het halen van de servicenormen	Zijn betrokken leidinggevenden op de hoogte van servicenormen, beschikbare managementinformatie/ monitoring? Sturen ze op het halen van de normen en op procesbeheersing?
<b>H</b> De inwonerstevredenheid over de geleverde diensten wordt regelmatig gemeten	Wanneer is de inwonerstevredenheid gemeten? En hebben de resultaten invloed gehad op het bijstellen van de servicenormen?



## Matrix normen-uitkomsten-lessen

Legenda uitkomsten: norm is gehaald 😊; norm is gedeeltelijk gehaald 😐; norm is niet gehaald ☹; norm is niet meetbaar/klopt niet meer 😞

Servicenormen		Uitkomsten	Lessen
<b>2.2 Als u onze website bezoekt</b>			
Kunt u daarvoor 24 uur per dag 7 dagen per week terecht op <a href="http://www.renkum.nl">www.renkum.nl</a> .	😊	De servicenorm is gehaald m.u.v. landelijke storingen en onderhoud.	Stel een beheerplan voor de website op en maak afspraken over: <ul style="list-style-type: none"> <li>Doel (waarvoor gebruiken we de website?)</li> <li>Content en borging van relevantie, actualiteit en correctheid informatie</li> <li>Rollen en verantwoordelijkheden (wie wat aanlevert en wie coördineert).</li> </ul> <i>Aanvullende lessen vanuit de teams</i> <p>Stel jaarkalenders op bij onderwerpen met een cyclisch karakter, bijv. een jaarkalender groen en plaats die op de website</p> <p>Stem aanpassingen van de informatie op de website af tussen de webredactie en de inhoudelijke medewerker.</p>
Zorgen wij ervoor dat onze informatie correct, actueel, begrijpelijk, makkelijk vindbaar <sup>31</sup> en goed toegankelijk <sup>32</sup> is.	😐 ☹	De servicenorm is op de onderdelen correctheid en actualiteit niet meetbaar. Door gebrek aan afspraken is in de praktijk hier verschillend mee omgegaan. De verplichte toegankelijkheidsverklaring is voor 2023 ingevuld: gemeente Renkum voldoet gedeeltelijk.	
Vermelden wij bij de informatie over onze producten en diensten, zoals het aanvragen van een paspoort of rijbewijs, wat u nodig heeft om een aanvraag in te dienen, wat de kosten daarvan zijn en hoelang de procedure duurt.	😐	De servicenorm is op de onderdelen correctheid en actualiteit niet meetbaar.	
<b>2.3. Als u ons belt</b>			
Nemen wij binnen 3x overgaan op. Bij grote drukte wordt u in de wachtrij geplaatst.	😐	Deze servicenorm was niet meetbaar. In de onderzochte periode was er geen rapportage over de wachttijden bij het KCC en bij de frontoffice SD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vul het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers aan met de externe en interne servicenormen.</li> <li>Stel regelmatig rapportages over telefonie op (inclusief over de wachttijden bij het KCC én de frontoffice SD), bespreek ze in teamverband en in het MT. (We vinden het niet acceptabel dat we elkaar én inwoners niet snel of helemaal niet terugbellen. Hoe helpen we elkaar? Spreken we elkaar hierop aan?).</li> <li>Stel richtlijnen over spoed op én over hoe vaak we inwoners terugbellen (Bijv. na twee mislukte terugbel pogingen/gemiste oproepen, dient de inwoner zelf contact op te nemen). Informeer inwoners hierover.</li> </ul>
Kunnen wij u niet direct helpen? Dan bellen wij u binnen 2 werkdagen terug.	😐 ☹	Deze servicenorm is lastig te meten. Door technische belemmeringen (zie in de bevindingen) was voor het KCC niet meer mogelijk om een gemeentebreed overzicht van de terugbelnotities op te stellen. De verwachting is dat de invoering van bellen via Teams in combinatie met afspraken en gedragsverandering de bereikbaarheid zal optimaliseren. Via de digitale enquête onder de geselecteerde teams heeft 92% van de respondenten aangegeven dat het lukt om binnen 2 werkdagen terug te bellen. Uit een aanvullende steekproef door het auditteam is gebleken	

<sup>31</sup> De informatie dient makkelijk vindbaar zijn via de google zoekmachine en de zoekmachine van de gemeente Renkum

<sup>32</sup> De informatie dient digitaal toegankelijk te zijn.



Servicenormen	Uitkomsten	Lessen
	<p>dat 12,2% van de medewerkers niet heeft opgenomen/niet teruggebeld heeft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maak afspraken over de wijze en volgorde van afhandeling van terugbelnotities.</li> <li>• Hoe meer vragen het KCC kan afhandelen, hoe minder doorgeschakeld /teruggebeld moet worden. Investeer hierin en stuur hierop. Daarvoor is het belangrijk dat collega's de informatie aan het KCC doorgeven zodat het KCC de inwoner goed te woord kan staan.</li> </ul> <p><i>Specifiek voor de frontoffice SD</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korte lijnen zijn belangrijk om snel te kunnen schakelen. Optimaliseer verder de samenwerking tussen de frontoffice SD en backoffice (consulenten en beleidsmedewerkers).</li> <li>• Verbeter de bereikbaarheid van de backoffice: regel een achterwacht bij de Wmo, jeugd en coaches in de middag, die beschikbaar is om specifieke vragen te beantwoorden. Inmiddels heeft de Wmo wel een achterwacht ingesteld en is de formatie jeugd en coaches bijna rond.</li> </ul> <p><i>Specifiek voor de handhavers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet meer anoniem bellen. Schakel piket telefoon door naar eigen mobiel nummer en bel terug via Teams (nummerherkenning is aan de orde, dan is het duidelijk dat de gemeente belt).</li> <li>• Voer één algemeen telefoonnummer t.b.v. handhaving in voor bereikbaarheid in het weekend. Dit leidt waarschijnlijk tot minder telefoontjes naar KCC en dus minder terugbelnotities m.b.t. het algemene handavingsnummer.</li> </ul>
<b>2.4. Als u contact zoekt via ons digitaal contactformulier of via de mail</b>		
<p>Ontvangt u binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.</p>	<p>😊 We hebben 2 digitale contactformulieren (meldingen via melddesk), 1 e-dienst en één digitale afspraak getoetst. In alle vier de gevallen is er sprake van een automatische ontvangstbevestiging.</p> <p>😊 Ook hebben we 3 algemene mailadressen getoetst: alleen bij één (info@renkum.nl) is er sprake van een ontvangstbevestiging binnen 24 uur; bij twee niet (socialteam@renkum.nl en handhaving@renkum.nl).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maak afspraken over het gebruik, beheer en (bekendmaken) van de algemene mailboxen, waaronder over het instellen van een automatische ontvangstbevestiging.</li> <li>• Hoe meer mailadressen hoe meer onderhoud; breng het aantal algemene mailboxen terug.</li> <li>• Maak afspraken over welke mails geregistreerd moeten worden in het Zaaksysteem.</li> </ul>
<p>Ontvangt u binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord op uw vraag. Als het niet mogelijk is om binnen 5 werkdagen</p>	<p>😊 Deze servicenorm is nog niet toetsbaar. Er zijn geen afspraken gemaakt over welke mails geregistreerd moeten worden in het Zaaksysteem. Via een digitale enquête heeft 75% van de respondenten aangegeven dat het</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeer bij personele wisselingen de medewerkers die de mailbox gebruiken/beheren over de servicenormen en afspraken. Neem deze mee in het introductieprogramma.</li> <li>• Beschrijf het proces van de afhandeling van mails.</li> </ul>



Servicenormen	Uitkomsten	Lessen
inhoudelijk te reageren, laten wij u dat weten en geven we ook aan wanneer u de inhoudelijke reactie wel kunt verwachten.	☹️ lukt om binnen 5 dagen een inhoudelijk antwoord te verzenden. Voor 21% lukt dat niet. Voor 4% is dat niet van toepassing.	NB Meer lessen over de contactformulieren leest u in hoofdstuk 3 onder MeldDesk.
<b>2.5. Als u ons een brief stuurt</b>		
Krijgt u binnen 5 werkdagen na binnenkomst van uw brief een ontvangstbevestiging.	☺️ Onze opdracht was om de haalbaarheid van de servicenormen t.a.v. de brieven aan het college en aan de raad in de periode januari t/m juni 2023 te toetsen. Beide normen zijn lastig te toetsen; het was al een karwei om de brieven aan het college te filteren: de brieven aan het college zijn niet als zodanig geregistreerd in het Zaaksysteem. De brieven aan de gemeenteraad wel. Bovendien is de werkwijze m.b.t. het Zaaksysteem (het archief) niet consequent.  ☹️ Via de digitale enquête onder de geselecteerde teams heeft 21% van de respondenten aangegeven dat het lukt om binnen 5 dagen een inhoudelijk antwoord te verzenden. 13% heeft negatief beantwoord. 33% heeft aangegeven dat dit gedeeltelijk lukt. 33% van de respondenten heeft aangegeven dat de normen niet op hen van toepassing zijn.	Op basis van het bovenstaande én de input van alle geauditeerden trekken we de volgende lessen voor de toekomst: <ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijf het proces van afhandeling van brieven aan het college.</li> <li>Informeer alle (nieuwe) medewerkers over de servicenormen m.b.t. brieven. Neem deze mee in het introductieprogramma.</li> <li>Maak afspraken over het omgaan met mails en de registratie daarvan in het Zaaksysteem (i.v.m. wettelijke aspecten). Leid alle medewerkers op.</li> <li>Neem de regels rondom archiveren/ het Zaaksysteem mee in het introductieprogramma.</li> <li>Registreer de brieven aan het college/ portefeuillehouder als zodanig in het Zaaksysteem.</li> <li>Houd archiefmedewerkers op de hoogte van personele wisselingen (én van actuele namen van behandelaars).</li> <li>Voer een standaard ontvangstbevestiging in.</li> <li>Gebruik teamoverleg/ vakgroep overleg voor de behandeling van complexe vragen.</li> </ul> <i>Aanvullende lessen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zet brief in het Zaaksysteem het liefst op naam van de vakgroep verkeer i.p.v. op naam van een medewerker. Stel regels op over de verdeling van taken.</li> <li>Aangezien brieven centraal binnenkomen, zouden de ontvangstbevestigingen ook centraal verstuurd kunnen worden.</li> </ul>
Vraagt uw brief om een inhoudelijke reactie? Dan laten wij u in de ontvangstbevestiging weten wanneer u een reactie van ons ontvangt.	☹️ Bij alle onderzochte brieven en e-mails is er geen sprake van een ontvangstbevestiging geweest binnen 5 werkdagen, later is wel een schriftelijke beantwoording of persoonlijke gesprek met desbetreffende inwoner geweest. Vooral bij verkeer is de afgelopen maanden een grote inspanning gepleegd om klachten op te lossen en beter met inwoners te communiceren. ☺️	
<b>2.6. Als u ons bezoekt of een afspraak heeft</b>		
Ontvangen wij u gastvrij.	We hebben de eerste drie servicenormen niet getoetst. Deze zijn beter te toetsen aan de hand van een klanttevredenheidsonderzoek dan via een interne audit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualiseer de servicenormen over bezoek en communiceer ze. Neem ze mee in het introductieprogramma van nieuwe medewerkers.</li> <li>Regel toezicht op toilet voor bezoekers in de verbouwplannen.</li> </ul>
Zijn onze balies goed toegankelijk, ook voor mindervaliden.		
Bieden we voldoende privacy.		

Servicenormen	Uitkomsten	Lessen
Als u een afspraak heeft met team burgerzaken meldt u zich aan bij de zuil in de hal in het gemeentehuis.	☹️ De tekst van deze servicenorm is verouderd: de zuil in de hal van het gemeentehuis stond sinds de uitbraak van het Corona virus niet meer aan. Binnenkort zal dat weer aangezet worden.	
Heeft u een afspraak met het college van burgemeester en wethouders of met een medewerker? Meldt u zich dan bij de receptie. Een medewerker komt u halen, en brengt u ook weer terug.	☹️ Over deze servicenorm doen we geen gemeentebrede uitspraak. Uit eigen ervaring is ons een paar keer in de afgelopen 6 maanden opgevallen dat een inwoner, zonder begeleidende ambtenaar, in de gang van het bestuur rondliep. Uiteindelijk bleek de inwoner op zoek te zijn naar de juiste overlegkamer. Ook is er geen toezicht op toilet voor bezoekers.	
<b>3.2. Als u een aanvraag indient bij ons sociaal team</b>		
Dan kunt u dat telefonisch doen via ons algemene telefoonnummer, of door een bericht te sturen naar e-mail sociaalteam@renkum.nl. Als u een e-mail stuurt krijgt u hiervan binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.	☹️ Inwoners kunnen inderdaad telefonisch contact opnemen via het algemene telefoonnummer met de frontoffice SD. (Het sociaal team bestaat niet meer). Ook kunnen ze een e-mail sturen naar sociaalteam@renkum.nl. Er is dan <b>geen sprake van een automatische ontvangstbevestiging</b> .  ☹️	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besteed aandacht aan de servicenormen tijdens de inwerkprocedure.</li> <li>• Voer een standaard ontvangstbevestiging in voor de algemene mailbox sociaalteam@renkum.nl.</li> <li>• Maak afspraken maken over wie wat aanlevert voor de gemeentelijke website en wie dit coördineert. Wat moeten wij communiceren en doen wij dit?</li> </ul>
Op onze website www.renkum.nl vindt u de overige producten en diensten van het sociale team met bijbehorende termijnen en procedures terug.	☹️ De servicenorm over de website is niet meetbaar.	
<b>3.3. Als u een melding openbare ruimte doet, specifiek over onveilige verkeerssituaties</b>		
Krijgt u van ons binnen 24 uur een ontvangstbevestiging met daarin de verwachte behandeltermijn.	☹️ De servicenorm over de ontvangstbevestiging is gedeeltelijk gehaald: inwoners ontvangen een automatische ontvangstbevestiging na het doen van een melding via de website. Echter ontvangen ze <b>geen informatie over de verwachte behandeltermijn</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maak afspraken over het verzenden van een ontvangstbevestiging bij mails, brieven en meldingen met éénduidige behandeltermijnen.</li> <li>• Zet brieven in het Zaaksysteem het liefst op naam van de vakgroep verkeer, i.p.v. op naam van een medewerker. Stel regels over het beheer van de mailbox/ de verdeling van taken op. Aangezien brieven centraal binnenkomen, zouden de ontvangstbevestigingen ook centraal verstuurd kunnen worden.</li> <li>• Actualiseer de normtijden verkeer, stel ze vast en meld ze consequent in alle documenten, apps en website.</li> </ul>
Ondernemen wij in het geval van gevaar of kans op schade en letsel binnen 1 werkdag actie.	☹️ De normtijden in de visual, op de website en in MeldDesk zijn verschillend. Ze zijn niet bekend gemaakt aan medewerkers noch aan inwoners. De servicenorm over de behandeltermijn van 1 werkdag bij gevaar klopt niet/ is niet bekend.	

Servicenormen	Uitkomsten	Lessen
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijf processen en voeg die toe aan het introductieprogramma/ het overdrachtdossier.</li> <li>Rond het overdrachtdocument af, rekening houdend met het bovenstaande.</li> <li>Wijs een coördinator voor de servicenormen aan, die voor duidelijke en consequente informatie zorgt in alle kanalen.</li> </ul>
<b>3.4. Als u contact opneemt met team Externe Dienstverlening, e-dienst verhuizing</b>		
<p>Om uw verhuizing door te geven, dan ontvangt u binnen 2 weken na de datum waarop de verhuizing in gaat een schriftelijke bevestiging van de verhuizing.</p>	<p>😊 De servicenorm is bijna in alle gevallen gehaald: de aanvragers hebben een automatische ontvangstbevestiging ontvangen met een zaaknummer ter referentie én daarna de bevestiging van de verwerking van de verhuizing binnen 2 weken. In enkele gevallen is dit niet gelukt omdat de automatische verwerking van het digitaal formulier <b>niet 100% betrouwbaar</b> is. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor de betrokkene.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorg ervoor dat 100% van de meldingen geregistreerd is</li> <li>Verbeter waar nodig het werkproces.</li> </ul>
<b>3.5. Als u contact opneemt met toezicht en handhaving</b>		
<p>Dan kunt u contact opnemen met toezicht en handhaving via <a href="mailto:handhaving@renkum.nl">handhaving@renkum.nl</a>.</p>	<p>😊 De tekst van deze servicenorm is verouderd. Inwoners kunnen schriftelijk contact opnemen met handhavers via <a href="mailto:handhaving@renkum.nl">handhaving@renkum.nl</a> alsook door middel van een contactformulier via de gemeentelijke website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualiseer de tekst van de servicenorm.</li> <li>Voer een standaard ontvangstbevestiging in voor het mailadres.</li> <li>Herijk de normtijden in MeldDesk (wordt Fixi) en laat ze door het college vaststellen.</li> </ul>
<p>Als u een mail stuurt krijgt u binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.</p>	<p>😞 Als een inwoner een mail stuurt, is er <b>geen sprake van een ontvangstbevestiging binnen 24 uur</b>. Dit is wel het geval bij de digitale melding via het contactformulier op de gemeentelijke website, inclusief de melding van een verwachte behandeltermijn van 4 weken. 😊 Echter strookt deze termijn niet met de normtijden in MeldDesk. (Deze zijn voor inwoners niet bekend gemaakt op de website).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communiceer op een eenduidige wijze de vastgestelde normtijden/afhandeltermijnen: op de website/contactformulier, in de ontvangstbevestiging, in MeldDesk, in de visual servicenormen.</li> <li>Breng de administratieve last voor handhavers omlaag door eenvoudige toegang tot systeem te regelen en verbindingen tussen systemen te faciliteren (realiseer een koppeling tussen MeldDesk en het Zaaksysteem).</li> <li>Bespreek regelmatig de rapportages over aantal meldingen en afhandeltermijnen (nu nog MeldDesk, straks Fixi) in teamverband.</li> <li>Stel een handreiking op over welke zaken in het Zaaksysteem moeten en wanneer verwerking in het meldingen systeem voldoende is.</li> <li>Beperk zoveel mogelijk het anoniem melden. Het lukt niet om anonieme melders te bellen om ze te informeren of aanvullende informatie in te winnen om escalatie te voorkomen.</li> </ul>

## **Verbeterplan audit Servicenormen**

**Proceseigenaar:**

**Sturend Mt-lid:** gemeentesecretaris

### **Overkoepelende aanbevelingen**

Om de besturing en haalbaarheid van alle servicenormen te optimaliseren doet het auditteam de volgende twee aanbevelingen:

	<b>Aanbevelingen</b>	<b>Reactie</b> (overnemen / niet overnemen + toelichting)	<b>Prio</b>	<b>Actie</b> (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	<b>Planning</b> (per actie datum verwachte realisatie)
1	Voer de PDCA-cyclus in voor de ontwikkeling en besturing van de servicenormen. De cyclus bestaat uit de volgende zes processen: 1.inrichten/actualiseren- 2.communiceren- 3.uitvoeren (hele organisatie of teams) - 4.monitoren- 5.(voorstellen tot) verbeteren- 6.sturen (MT).	Overnemen		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualiseer de normen.</li> <li>-Ontwikkel een communicatieplan voor zowel interne als externe belanghebbenden.</li> <li>-Zorg dat servicenormen worden opgenomen in het onboardingsprogramma.</li> <li>-Creëer een visuele weergave van de servicenormen.</li> <li>-Organiseer periodieke MT vergaderingen om rapportages en managementinformatie te bespreken</li> <li>-Plan regelmatige communicatie vanuit het MT naar alle medewerkers over de voortgang en het belang van naleven servicenormen.</li> </ul>	<p>1 febr '25</p> <p>Afstemmen communicatie</p> <p>Febr'25</p> <p>Afstemmen communicatie</p> <p>Na benoeming proceseigenaar servicenormen inplannen</p>
2	Benoem een proceseigenaar Servicenormen	Overnemen		<p>Maak Lindsay Hooijer verantwoordelijk voor de verbetering servicenormen. Zorg ervoor dat de persoon verantwoordelijk is voor het waarborgen, implementeren en bewaken van de servicenormen.</p> <p>In overleg met P&amp;O bekijken hoe de rol van proceseigenaar structureel belegd kan worden.</p>	nov '24

### Lessen per servicenorm

	<b>Servicenormen</b>	<b>Lessen</b>	<b>Reactie</b> (overnemen / niet overnemen + toelichting)	<b>Prio</b>	<b>Actie</b> (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	<b>Planning</b> (per actie datum verwachte realisatie)
	<b>Als u onze website bezoekt</b>					
1	Kunt u daarvoor 24 uur per dag 7 dagen per week terecht op www.renkum.nl.	Stel een beheerplan voor de website op en maak afspraken over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doel (waarvoor gebruiken we de website?)</li> <li>• Content en borging van relevantie, actualiteit en correctheid informatie</li> <li>• Rollen en verantwoordelijkheden (wie wat aanlevert en wie coördineert).</li> </ul>	Overnemen Momenteel loopt er vanuit externe dienstverlening een 'grip op content' project. Bij dit project is communicatie ook nauw betrokken.		-Schrijf een beheerplan waarin de doelen, content strategieën en verantwoordelijkheden -Definieer rollen en verantwoordelijkheden: Maak een duidelijke verdeling van wie verantwoordelijk is voor contentcreatie, -beheer, technische ondersteuning en strategische coördinatie. Documenteer deze rollen in het beheerplan. -Wijs binnen elke relevante afdeling een contentbeheerder aan die verantwoordelijk is voor het aanleveren en bijwerken van afdelingsspecifieke informatie.	In Q4 ligt er een MT voorstel met een contentstrategie en een beheersplan.
2	Zorgen wij ervoor dat onze informatie correct, actueel, begrijpelijk, makkelijk vindbaar en goed toegankelijk is.				-Schrijf een beheerplan waarin de doelen, content strategieën en verantwoordelijkheden	In Q4 ligt er een MT voorstel met een contentstrategie en een beheersplan.
3	Vermelden wij bij de informatie over onze producten en diensten, zoals het aanvragen van een paspoort of rijbewijs, wat u nodig heeft om een aanvraag in te dienen, wat de kosten daarvan zijn en hoelang de procedure duurt.				Adviseur externe dienstverlening, communicatie, informatiemanager	In Q4 ligt er een MT voorstel met een contentstrategie en een beheersplan.
	<b>Als u ons belt</b>					

	<b>Servicenormen</b>	<b>Lessen</b>	<b>Reactie</b> (overnemen / niet overnemen + toelichting)	<b>Prio</b>	<b>Actie</b> (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	<b>Planning</b> (per actie datum verwachte realisatie)
4	Nemen wij binnen 3x overgaan op. Bij grote drukte wordt u in de wachtrij geplaatst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vul het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers aan met de externe en interne servicenormen.</li> </ul>	Overnemen		Ontwikkel interne servicenormen	Febr'25
5	Kunnen wij u niet direct helpen? Dan bellen wij u binnen 2 werkdagen terug.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stel regelmatig rapportages over telefonie op (inclusief over de wachttijden bij het KCC én de frontoffice SD), bespreek ze in teamverband en in het MT</li> <li>Stel richtlijnen over spoed op én over hoe vaak we inwoners terugbellen (Bijv. na twee mislukte terugbel pogingen/gemiste oproepen, dient de inwoner zelf contact op te nemen). Informeer inwoners hierover.</li> <li>Maak afspraken over de wijze en volgorde van afhandeling van terugbelnotities.</li> <li>Hoe meer vragen het KCC kan afhandelen, hoe minder doorgeschakeld /teruggebeld moet worden. Investeer hierin en stuur hierop. Daarvoor is het belangrijk dat collega's de informatie aan het KCC doorgeven zodat het KCC de inwoner goed te woord kan staan.</li> </ul>	Overnemen		-Ontwikkel een handleiding of trainingsmodule die de externe en interne servicenormen duidelijk uitlegt. Zorg ervoor dat deze module onderdeel wordt van het inwerkprogramma. - Creëer een standaard sjabloon voor telefonierapportages, met specifieke velden voor wachttijden, doorverbindingen, en afhandeltijd. - Plan vaste agendapunten in teamvergaderingen en MT-bijeenkomsten om deze rapportages te bespreken en verbeteracties te definiëren. -ontwikkel richtlijnen over spoedzaken en neem deze op in een protocol. Hier wordt ook het terugbellen van inwoners in opgenomen. - Ontwikkel een stappenplan voor de afhandeling van terugbelnotities, inclusief prioritering op basis van urgentie. -Bespreek en formaliseer deze afspraken in teamvergaderingen, zodat alle betrokkenen op de hoogte zijn van de procedure.	Jan'25
			Overnemen			Nov'24
			Overnemen			Jan'25
			Overnemen			Jan'25



	<b>Servicenormen</b>	<b>Lessen</b>	<b>Reactie</b> (overnemen / niet overnemen + toelichting)	<b>Prio</b>	<b>Actie</b> (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	<b>Planning</b> (per actie datum verwachte realisatie)
	<b>Als u contact zoekt via ons digitaal contactformulier of via de mail</b>					
6	Ontvangt u binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maak afspraken over het gebruik, beheer en (bekendmaken) van de algemene mailboxen, waaronder over het instellen van een automatische ontvangstbevestiging.</li> </ul>	Overnemen		-De Wmebv verplicht dat er een ontvangstbevestiging moet worden verzonden. In het project Wmebv wordt dit meegenomen.	Jan'25
7	Ontvangt u binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord op uw vraag. Als het niet mogelijk is om binnen 5 werkdagen inhoudelijk te reageren, laten wij u dat weten en geven we ook aan wanneer u de inhoudelijke reactie wel kunt verwachten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe meer mailadressen hoe meer onderhoud; breng het aantal algemene mailboxen terug.</li> <li>• Maak afspraken over welke mails geregistreerd moeten worden in het Zaaksysteem.</li> <li>• Informeer bij personele wisselingen de medewerkers die de mailbox gebruiken/beheren over de servicenormen en afspraken. Neem deze mee in het introductieprogramma.</li> <li>• Beschrijf het proces van de afhandeling van mails.</li> </ul> <p>NB Meer lessen over de contactformulieren leest u in hoofdstuk 3 onder MeldDesk.</p>	Overnemen Overnemen Overnemen		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Inventarisatie van mailboxen, inclusief wie verantwoordelijk is voor het beheer en gebruik van elke mailbox.</li> <li>- Ontwikkel een beleid voor het gebruik en beheer van algemene mailboxen.</li> <li>-Implementeer een standaard automatische ontvangstbevestiging voor alle algemene mailboxen.</li> <li>- Ontwikkel een korte handleiding voor alle medewerkers die werken met algemene mailboxen.</li> </ul>	Febr'25 Febr'25 Jan'25 Jan'25
	<b>Als u ons een brief stuurt</b>					
8	Krijgt u binnen 5 werkdagen na binnenkomst van uw brief een ontvangstbevestiging.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschrijf het proces van afhandeling van brieven aan het college.</li> <li>• Informeer alle (nieuwe) medewerkers over de servicenormen m.b.t. brieven. Neem deze mee in het introductieprogramma.</li> <li>• Maak afspraken over het omgaan met mails en de registratie daarvan in het</li> </ul>	Overnemen Overnemen Overnemen		<ul style="list-style-type: none"> <li>-In het project optimalisatie bestuurlijk proces wordt het beschrijven van het proces van afhandeling van brieven aan het college meegenomen.</li> <li>- Opstellen van duidelijke servicenormen</li> <li>- Informatiemateriaal ontwikkelen en in onboarding</li> </ul>	Jan'25 Jan'25 Jan'25

	<b>Servicenormen</b>	<b>Lessen</b>	<b>Reactie</b> (overnemen / niet overnemen + toelichting)	<b>Prio</b>	<b>Actie</b> (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	<b>Planning</b> (per actie datum verwachte realisatie)
		Zaaksysteem (i.v.m. wettelijke aspecten). Leid alle medewerkers op.	Overnemen		meenemen en op intranetpagina plaatsen.	
9	Vraagt uw brief om een inhoudelijke reactie? Dan laten wij u in de ontvangstbevestiging weten wanneer u een reactie van ons ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neem de regels rondom archiveren/ het Zaaksysteem mee in het introductieprogramma.</li> <li>• Registreer de brieven aan het college/ portefeuillehouder als zodanig in het Zaaksysteem.</li> <li>• Houd archiefmedewerkers op de hoogte van personele wisselingen (én van actuele namen van behandelaars).</li> <li>• Voer een standaard ontvangstbevestiging in.</li> <li>• Gebruik teamoverleg/ vakgroep overleg voor de behandeling van complexe vragen.</li> </ul>	Overnemen Overnemen Overnemen Overnemen Overnemen		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Afspraken over mails en registratie in het zaaksysteem. Dit wordt meegenomen in het project zaakgericht werken.</li> <li>- Nieuwe medewerkers krijgen instructie zaakgericht werken</li> <li>-Standaard ontvangstbevestiging opmaken.</li> <li>-Stel een standaardprocedure in waarbij p&amp;o automatisch de demandmanager DIV informeert over personele wisselingen</li> <li>- Casusbespreking tijdens teamoverleg</li> </ul>	Jan'25 Dec'24 Jan'25 Jan'25
	<b>Als u ons bezoekt of een afspraak heeft</b>					
10	Ontvangen wij u gastvrij.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiseer de servicenormen over bezoek en communiceer ze. Neem ze mee in het introductieprogramma van nieuwe medewerkers.</li> <li>• Regel toezicht op toilet voor bezoekers in de verbouwplannen.</li> </ul>	Overnemen			
11	Zijn onze balies goed toegankelijk, ook voor mindervaliden.		Overnemen		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Toegangsdeuren verplaatsen zodat bezoekers de toiletten kunnen bereiken zonder dat ze kunnen doorlopen naar de kantoren.</li> <li>- Servicenormen over bezoek meenemen in de onboarding.</li> </ul>	Jan'25 Jan'25
12	Bieden we voldoende privacy.					
13	Als u een afspraak heeft met team burgerzaken meldt u zich aan bij de zuil in de hal in het gemeentehuis.					

	<b>Servicenormen</b>	<b>Lessen</b>	<b>Reactie</b> (overnemen / niet overnemen + toelichting)	<b>Prio</b>	<b>Actie</b> (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	<b>Planning</b> (per actie datum verwachte realisatie)
14	Heeft u een afspraak met het college van burgemeester en wethouders of met een medewerker? Meldt u zich dan bij de receptie. Een medewerker komt u halen, en brengt u ook weer terug.					
	<b>Als u een aanvraag indient bij ons sociaal team</b>					
15	Dan kunt u dat telefonisch doen via ons algemene telefoonnummer, of door een bericht te sturen naar e-mail sociaalteam@renkum.nl. Als u een e-mail stuurt krijgt u hiervan binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besteed aandacht aan de servicenormen tijdens de inwerkprocedure.</li> <li>• Voer een standaard ontvangstbevestiging in voor de algemene mailbox sociaalteam@renkum.nl.</li> <li>• Maak afspraken maken over wie wat aanlevert voor de gemeentelijke website en wie dit coördineert.</li> </ul>	Overnemen  Overnemen  Overnemen		- Informatiemateriaal ontwikkelen en in onboarding meenemen en op intranetpagina plaatsen. -De Wmebv verplicht dat er een ontvangstbevestiging moet worden verzonden. In het project Wmebv wordt dit meegenomen. -In het beheerplan afspraken maken over contentbeheer	Jan'25  Jan'25  Dec'24
16	Op onze website www.renkum.nl vindt u de overige producten en diensten van het sociale team met bijbehorende termijnen en procedures terug.					
	<b>Als u een melding openbare ruimte doet, specifiek over onveilige verkeerssituaties</b>					
17	Krijgt u van ons binnen 24 uur een ontvangstbevestiging met daarin de verwachte behandeltermijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maak afspraken over het verzenden van een ontvangstbevestiging bij mails, brieven en meldingen met éénduidige behandeltermijnen.</li> </ul>	Overnemen		- De Wmebv verplicht dat er een ontvangstbevestiging moet worden verzonden. In het project Wmebv wordt dit meegenomen.	Dec'24

	<b>Servicenormen</b>	<b>Lessen</b>	<b>Reactie</b> (overnemen / niet overnemen + toelichting)	<b>Prio</b>	<b>Actie</b> (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	<b>Planning</b> (per actie datum verwachte realisatie)
18	Ondernemen wij in het geval van gevaar of kans op schade en letsel binnen 1 werkdag actie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zet brieven in het Zaaksysteem het liefst op naam van de vakgroep verkeer, i.p.v. op naam van een medewerker. Stel regels over het beheer van de mailbox/ de verdeling van taken op. Aangezien brieven centraal binnenkomen, zouden de ontvangstbevestigingen ook centraal verstuurd kunnen worden.</li> <li>Actualiseer de normtijden verkeer, stel ze vast en meld ze consequent in alle documenten, apps en website.</li> <li>Beschrijf processen en voeg die toe aan het introductieprogramma/ het overdrachtdossier.</li> <li>Rond het overdrachtdocument af, rekening houdend met het bovenstaande.</li> <li>Wijs een coördinator voor de servicenormen aan, die voor duidelijke en consequente informatie zorgt in alle kanalen.</li> </ul>	Overnemen  Overnemen  Overnemen  Overnemen		-Benoem een proceseigenaar servicenormen -Afspraken over mails en registratie in het zaaksysteem. Dit wordt meegenomen in het project zaakgericht werken. - Nieuwe medewerkers krijgen instructie zaakgericht werken - De Wmebv verplicht dat er een ontvangstbevestiging moet worden verzonden. In het project Wmebv wordt dit meegenomen. - Actualiseer met inhoudelijk betrokken medewerkers de normtijden verkeer en communiceer deze eenduidig. - Neem de processen mee in de onboarding.	Jan'25  Jan'25  Dec'24  Dec'24  Jan'25
	<b>Als u contact opneemt met team Externe Dienstverlening, e-dienst verhuizing</b>					
19	Om uw verhuizing door te geven, dan ontvangt u binnen 2 weken na de datum waarop de verhuizing in gaat een schriftelijke bevestiging van de verhuizing.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorg ervoor dat 100% van de meldingen geregistreerd is</li> <li>Verbeter waar nodig het werkproces.</li> </ul>	Overnemen		-Het formulier de volledige lijst van geregistreerde huisnummertoevoegingen laten zien. Wordt meegenomen in de WMEB en het nieuwe zaaksysteem.	Dec'24

	<b>Servicenormen</b>	<b>Lessen</b>	<b>Reactie</b> (overnemen / niet overnemen + toelichting)	<b>Prio</b>	<b>Actie</b> (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	<b>Planning</b> (per actie datum verwachte realisatie)
	<b>Als u contact opneemt met toezicht en handhaving</b>					
20	Dan kunt u contact opnemen met toezicht en handhaving via <a href="mailto:handhaving@renkum.nl">handhaving@renkum.nl</a> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiseer de tekst van de servicenorm.</li> </ul>	Overnemen		-De visual van externe servicenormen aanpassen	Jan'25
21	Als u een mail stuurt krijgt u binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voer een standaard ontvangstbevestiging in voor het mailadres.</li> <li>• Herijk de normtijden in MeldDesk (wordt Fixi) en laat ze vaststellen.</li> <li>• Communiqueer op een eenduidige wijze de vastgestelde normtijden/ afhandeltermijnen: op de website/contactformulier, in de ontvangstbevestiging, in MeldDesk, in de visual servicenormen.</li> <li>• Breng de administratieve last voor handhavers omlaag door toegang tot systeem te regelen en verbindingen tussen systemen te faciliteren (koppeling tussen MeldDesk en het Zaaksysteem).</li> <li>• Bespreek regelmatig de rapportages over aantal meldingen en afhandeltermijnen (nu nog MeldDesk, straks Fixi) in teamverband.</li> </ul>	Gereed		-Standaard ontvangstbevestiging instellen voor het mailadres	Is gereed
			Overnemen		-Ambtelijk de normtijden herijken en laten vaststellen door het college en dan communiceren.	Jan'25
			Overnemen		-Handhavers toegang geven tot Fixi -Koppeling Fixi en zaaksysteem realiseren	Gereed Gereed
			Gereed		-Dashboard monitor instellen voor Fixi	Dec'24
			Overnemen		-Afspraken vastleggen over wanneer je een zaak vastlegt in	Dec'24

	Servicenormen	Lessen	Reactie (overnemen / niet overnemen + toelichting)	Prio	Actie (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	Planning (per actie datum verwachte realisatie)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stel een handreiking op over welke zaken in het Zaaksysteem moeten en wanneer verwerking in het meldingen systeem voldoende is.</li> <li>• Beperk zoveel mogelijk het anoniem melden. Het lukt niet om anonieme melders te bellen om ze te informeren of aanvullende informatie in te winnen om escalatie te voorkomen.</li> </ul>	<p>Overnemen</p> <p>Overnemen</p>		<p>het zaaksyteem en wanneer in Fixi</p> <p>-Via teams bellen met het algemene nummer van de gemeente</p>	<p>Dec'24</p>