

## Inhoud

Daden en duiding: 12 jaar schrijven over de kwaliteit van de dienstverlening in gemeenteland

Gemeente Oldebroek wint BMC-prijs burgerjaarverslag

Capelle aan den IJssel publiceert vergunningen volgens IPM 4.0

Dantumadiel ontvangt INK-verbetercertificaat

Dienstenwet aangenomen door Eerste Kamer

Extra steun voor toegankelijke gemeentesites

Eén elektronische brievenbus voor facturen

'De Amstel Verandert' en 'Verbeter de buurt' winnen eParticipatie Award 2009

Grote respons op zelfevaluatie duurzaam succes

Nederland gidsland met BurgerServiceCode

Aanbevolen: Nieuwsbrief Gemeentelijke Dienstverlening

Geen KING zonder Kwaliteitsmanagement

## Daden en duiding: 12 jaar schrijven over de kwaliteit van de dienstverlening in gemeenteland

Dit is het laatste nummer van de Nieuwsbrief Gemeente en Kwaliteit. Tijd om terug te kijken. Tijd ook om te duiden wat er in de Nieuwsbrief door de jaren heen de revue is gepasseerd en tot welke daden het heeft geleid. De looptijd van de nieuwsbrief en haar voorganger valt samen met de opkomst van het kwaliteitsdenken in gemeenteland. Zoals het kwaliteitsdenkers betaamd moet de cirkel gesloten worden en lessen geleerd.

De oorsprong van de Nieuwsbrief Gemeente en Kwaliteit ligt in de crisis van het begin van de jaren negentig. Die crisis werd gedefinieerd als een kwaliteitscrisis. Westerse industriële kwaliteit verloor het van de Japanse. Traditioneel overheidsoptreden verloor het van het marktgericht denken, met de kwaliteit van de dienstverlening als lakmoesproef. Een aantal personen, verbonden aan partijen als De Baak, de B&A Groep en - natuurlijk - het ministerie van Binnenlandse Zaken, pikten begin jaren negentig die trend op en begonnen het idee van een betere dienstverlening handen en voeten te geven.

Kwaliteitshandvesten, het idee van systematische klantentevredenheidsonderzoeken en het concept van de 'service centra van de overheid' zagen het licht en vroegen om uitwerking. De nieuwsbrief is daar een heel direct gevolg van. Om de communicatie rond alle initiatieven te versterken werd Kluwer door het ministerie van BZK in 1996 gevraagd om een nieuwsbrief uit te geven.

### Service Centra

Die nieuwsbrief kreeg in eerste instantie de titel 'Service Centra van de Overheid' en sloot nauw aan bij de komst van 'OL2000', het initiatief op basis waarvan gemeenten met geïntegreerde dienstverlening aan de gang moesten gaan. De eerste redactie werd gevormd door ondergetekende, Frida Bodisco-Massink, des tijds hoofd bestuurszaken van het stadsdeel Bos en Lommer in Amsterdam, Hans Slooijer, toen gemeentesecretaris van Woerden en Matt Poelmans, de nieuwe programma-coördinator van Overheidsloket 2000 en nu verbonden aan ICTU. Deze kern is aan de nieuwsbrief verbonden gebleven, aangevuld door grote krachten als Klaas Meijer, Ruud Mulder en Co Rijntjes en ondersteund door prima secretarissen, van Monique Kitsen tot aan Wim Kan nu.

### Thema's

Een nieuwsbrief wil altijd actueel zijn. Door de jaren heen is dan ook alles wat op het terrein van kwaliteit van dienstverlening gemeenteland zo snel mogelijk aan de lezer overgebracht. Daarnaast waren er een aantal vaste thema's, zoals:

- *integratiethema's*  
Het ideaal van het geïntegreerde loket heeft altijd centraal gestaan. Dat startte met OL2000 en heeft vanaf ongeveer 2002 steeds meer een digitale dimensie gekregen. Als in het jaar 2000 historici terug gaan kijken naar deze periode, dan zullen ze het begin van de digitale revolutie vrij precies kunnen traceren aan de hand van het aantal woorden waar opeens 'e-' voor werd gezet: e-government, e-loket, etc. Wij hebben deze revolutie op de voet gevolgd.
- *kwaliteitsthema's*  
De meeste vormen van veranderingen in dienstverlening worden ondersteund vanuit kwaliteitsprogramma's, ondersteund door kwaliteitsfunctionarissen en andere intelligente mensen. In de jaren van de nieuwsbrief waren er een paar constanten als het om de instrumenten gaat: kwaliteitshandvesten, INK-model, ISO 9000. Maar in die instrumenten en de manier waarop daar mee om werd gegaan was er sprake van een voortdurende ontwikkeling. Onmiskenbaar was daarbij sprake van een verschuiving van grote verwachtingen naar een kritisch volgen. We leerden dat instrumenten geen doel op zich konden zijn.
- *veranderthema's*  
Een gezegde luidt: 'iedereen wil naar de hemel gaan, maar niemand wil ervoor sterven.' Met name via de praktijkverhalen wilden wij als redactie de lezers informeren over succes- en faalfactoren bij de verbetering van de dienstverlening.
- *specifieke thema's*  
Een aantal thema's kwam regelmatig terug, soms in de vorm van aparte themanummers. Dan ging het bijvoorbeeld over begrijpelijk schrijven, de kwaliteit van de informatievoorziening, de rol van inspecties, e.d. Maar ook

hebben we elk nieuw Regeerakkoord beschreven in termen van wat het voor de kwaliteit van gemeenten zou kunnen betekenen. En we hebben de successen gevierd, zoals laatst nog toen de Nederlandse Burgerservicecode een Europese prijs won.

### Agenda's

Soms schreef de nieuwsbrief zich vanzelf, op andere momenten moesten we als redactie echt aan de bak om goede verhalen te verzamelen of om zelf artikelen te schrijven. Praktijkverhalen waren zeker in het begin moeilijk te vinden. Niet zonder reden waren gemeenten vaak aarzelend om echt te beschrijven hoe er geploeterd moest worden om balies beter in te richten, klanten echt in beeld te krijgen en medewerkers enthousiast te krijgen voor nieuwe vormen van dienstverlening. Als we verhalen kregen lag het accent vooral op de behaalde successen. Hoe logisch en begrijpelijk ook, we wilden wel degelijk verder kijken. Het lijkt heel vanzelfsprekend om de burger van dienst te zijn. Als redactieleden hadden wij vanuit onze eigen praktijk van het begin af aan helder dat een goede dienstverlening niet vanzelfsprekend is. De verhalen die wij in de loop der tijd hebben mogen ontvangen over het circus van de publieke dienstverlening getuigden vaak van visie en veel energie, maar er zat bijna altijd een zware agenda achter van dingen die nog moesten gebeuren. Deels gaat het dan om technische of logistieke uitdagingen, maar de knelpunten scholen en schuilen vooral in de vraag hoe je mensen in beweging zet richting een betere dienstverlening. Een betere dienstverlening vraagt om een andere houding, ander gedrag. De beïnvloeding ervan vraagt niet om 'trucs', maar is wel een 'act', in het bijzonder een balanceeract tussen de noodzaak van vernieuwing en de wensen van de medewerkers. En dat alles voor een duidelijk doel: de burger. Die moest er beter van worden.

### Stand van zaken

Wat is nu de stand van zaken als het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening van gemeenten? Een onderzoek van TNS/NIPO van mei 2009 geeft een positief beeld. Als het doel van het overheidsbeleid is om 'een 7 voor de dienstverlening' te hebben dan lijkt dat doel ruim behaald. Het totaalbeeld is dat gemeenten een gemiddeld oordeel van 7,8 hebben voor hun dienstverlening, het resultaat van een voortdurende stijging in de beoordeling. De beste gemeente is Moerdijk met een 8,2<sup>1</sup>. Deze gemeente is niet voor niets een van de gemeenten geweest die in de kolommen van deze nieuwsbrief regelmatig voorbij kwam. Dit waarderingcijfer betreft vooral de waardering voor de dienstverlening aan de balie, maar ook de waardering voor de telefonische bereikbaarheid en die voor de digitale toegankelijkheid wordt hoger. Het accent zou nu vooral verschuiven naar de tevredenheid met de openingstijden. Al met al; geen slecht plaatje als het om de kwaliteit van de dienstverlening van gemeenten gaat. We zouden bijna tevreden kunnen zijn.

### Het einde?

Deze nieuwsbrief komt tot een einde. Als je de positieve cijfers over de dienstverlening leest, zou je bijna tot de conclusie komen dat dit is omdat de klus geklaard is. Maar nee, dat zou een te mooie conclusie zijn. We hebben niet de illusie dat de

<sup>1</sup> Persbericht VNG benchmarking Publiekszaken, 14 mei 2009.

nieuwsbrief stopt omdat het werk 'af' is en de waardering boven het cijfer 7 uit lijkt te komen. Werken aan de kwaliteit van dienstverlening is nooit af. Het feit dat deze nieuwsbrief stopt heeft met de digitalisering te maken, maar vooral ook met de opkomst en neergang van trends. Het kwaliteitsdenken op een bedrijfsmatige leest is niet alleen 'uit'; het is ronduit verdacht. Kwaliteit verkoopt niet en daar heeft de uitgever haar conclusies uit getrokken.

En toch, en toch... In kwaliteitsland leer je denken in cirkels. Op een cirkel is elk einde een nieuw begin. Dat zou ook nu het geval kunnen zijn. Of dat de vorm van een nieuwe nieuwsbrief krijgt valt te bezien. Wat wel opvalt is dat het einde van deze nieuwsbrief samenvalt met de komst van een nieuwe speler in gemeenteland: KING. Deze nieuwe impuls op kwaliteitsgebied lijkt in opzet wel wat op de start van service centra voor de overheid in de jaren negentig. We zitten ook weer midden in een nieuwe crisis. Met een dikke beurs is het niet moeilijk om een goede dienstverlening in de lucht te houden, maar hoe gaat dat als de centen weer minder worden? Alles digitaal? Is dat wat de burger wil? Kortom; de kwaliteitsdiscussie staat op het punt een nieuwe impuls te krijgen. Het worden weer boeiende tijden.

#### Dank

Als redactie hebben wij met heel veel plezier al die jaren aan de nieuwsbrief gewerkt. Voor ons was het een manier om onze kennis en ideeën door te geven, maar vooral ook een manier om zelf te kunnen lezen hoe de dienstverlening zich verder ontwikkelde. Wij hopen dat de lezer het ook zo heeft ervaren. Het grote voorrecht van ons 'vak' is dat we het eigenlijk over alles mogen hebben.

Namens de redactie,  
Peter Noordhoek

### Gemeente Oldebroek wint BMC-prijs burgerjaarverslag

Het burgerjaarverslag van de gemeente Oldebroek won dit jaar de burgerjaarverslagprijs van BMC. De prijs bestaat uit een onderzoek onder burgers met een door de gemeente zelf te bepalen onderwerp, door BMC Onderzoek uit te voeren. De prijs werd uitgereikt aan burgemeester W.L. Zielhuis door juryvoorzitter Mariëtte Glim, directeur Onderzoek van BMC. De burgemeester en de betrokken medewerkers waren zeer in hun nopjes met deze waardering.

#### Niet alleen het proces, ook het resultaat

Dit jaar dongen 25 gemeenten mee naar de prijs voor het beste burgerjaarverslag. Een onafhankelijke jury van professionals op het terrein van verantwoording en communicatie beoordeelde de inzendingen. De jury was van oordeel dat het gemiddelde niveau van de inzendingen dit jaar weer van een betere kwaliteit was dan de voorgaande jaren. Volgens de jury richt de gemeente Oldebroek zich sterk op zowel de processen als de kwaliteit van dienstverlening en burgerparticipatie. De gemeente rapporteert daar uitvoerig en goed over. Bij de prijsuitreiking lichtte burgemeester Zielhuis zijn verantwoording- en communicatiebeleid toe. Ook de aanwezige voorzitters van de

grootste raadsfracties en een aantal vertegenwoordigers van de inwoners beaamden dat alle partijen tevreden zijn over de inspanningen van de gemeente. Gelijktijdig zagen ook zij in dat het in een gemeente met de omvang en problematiek van Oldebroek allemaal wat overzichtelijker is dan bijvoorbeeld in Rotterdam, de winnaar van de Burgerjaarverslagprijs van vorig jaar.

#### Discussies in de dorpen

Het burgerjaarverslag is het instrument bij uitstek voor verantwoording aan en communicatie met burger en gemeenteraad. Oldebroek slaagt er goed in om de beide functies te verenigen in één vorm. De verantwoording betreft niet alleen de processen, maar ook de resultaten. De gemeente betreft de burgers actief bij beleid en uitvoering. Een voorbeeld is het organiseren en opzoeken van open discussies in de dorpen. Oldebroek formuleert heldere conclusies over 2008 en concrete verbeterpunten voor 2009. De jury constateert dat Oldebroek de aanbevelingen voor verbeteringen van vorig jaar, toen de gemeente ook deelnam aan de prijsvraag, goed in praktijk heeft gebracht. Positief is ook dat Oldebroek de beoordeling van vorig jaar - toen nog uitgevoerd door SGBO - op haar website heeft gepubliceerd. Daarmee laat de gemeente zien zich open op te stellen voor opmerkingen van anderen en daar ook van te willen leren.

#### Wettelijke plicht vervalt

De verwachting is dat het jaar 2009 het laatste jaar zal zijn waarin de gemeente de wettelijke plicht heeft een burgerjaarverslag uit te brengen. Dat werd overigens door burgemeester Zielhuis tijdens de prijsuitreiking zeer betreurd. Maar ook zonder wettelijke voorschriften zijn de gemeenten niet ontslagen van de plicht van publieke verantwoording. Er zijn volop kansen voor interactieve vormen van verantwoording met een actieve burgerbetrokkenheid, zoals een dag van de participatie, een dag van de verantwoording, een politiek testament, of een publiek functioneringsgesprek, bijvoorbeeld op de lokale radio. Allerlei gemeenten experimenteren al met diverse vormen. In een alternatieve aanpak, waarmee sommige gemeenten al succesvol zijn, zou het niet alleen moeten gaan om zenden, maar ook om het ontvangen en uitstralen dat de gemeente serieus beoordeeld wil worden en waarde hecht aan het oordeel van de burgers. Het blijkt bovendien dat, naarmate de communicatie met de burger een persoonlijker karakter heeft - ook een uitnodiging op naam valt daaronder - het effect groter en positiever is.

Een aanbeveling van de jury was om niet teveel door te schieten in de communicatie via het internet. Digitale communicatie is onmisbaar, maar een papieren versie van het verslag is vooralsnog ook gewenst. Nog steeds is niet iedere burger thuis op het internet en de gemeente moet geen drempels opwerpen. Het juryrapport BMC-burgerjaarverslagprijs 2009 is te vinden op [www.bmc.nl](http://www.bmc.nl), bij OO&HRM.

Bron: Red. HS, dit artikel is een bijdrage van Riek Lem, adviseur communicatie en media bij BMC.