- Meldingen en klachten bieden een goed aanknopingspunt voor servicenormen. De top vijf van klachten/ergernissen zijn een goede informatiebron. De gemeente Zoetermeer heeft indieners van een klacht via de mail benaderd met een enquête over 15 aspecten van dienstverlening. Daaruit bleek dat de snelheid van reageren met stip op één staat. Daarna volgen voortgangsinformatie, bereikbaarheid van de ambtenaar, betrouwbaarheid van de verstrekte informatie, vriendelijkheid en wachttijden;

- De gemeente Oisterwijk benadert klanten in de hal van de publieksbalie voor een enquête met open vragen over de dienstverlening.

- De gemeenten Woerden, De Ronde Venen en Rotterdam werken met een burgerpanel.
  Woerden heeft e-mailadressen verzameld op het stembureau tijdens de verkiezingen en via een speciale actie op middelbare scholen een groot aantal jongeren gerekruteerd. Het is een vast panel dat bestaat uit ongeveer 800 inwoners.
  De Ronde Venen maakt gebruik van een wisselend panel en vraagt bijvoorbeeld inwoners in de publiekshal om één avond gedurende 1,5 uur mee te denken en commentaar te leveren op de plannen voor de dienstverlening.
  Rotterdam heeft een vast panel van ongeveer 35 inwoners dat gevraagd en ongevraagd advies uitbrengt over de kwaliteit van de dienstverlening;

- ROC Aventus gaf aan hoe door de inbreng van studenten een servicenorm is ontstaan voor de stagebegeleiding

- Telefonisch onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente Zoetermeer uitgevoerd door TNS NIPO. Uit dit onderzoek blijkt onder andere dat de inwoners van Zoetermeer collectieve producten even belangrijk vinden als individuele producten. Om die reden organiseert Zoetermeer ook schouwen in de wijk. Burgers krijgen een formulier mee en kunnen daarop een aantal aspecten aanvinken;

- De gemeente Sevenum heeft focusgroepen (drie met inwoners en één met ondernemers) ingezet om te komen tot relevante servicenormen. Een focusgroep bestaat uit ongeveer acht personen, kenners, die een gesprek voeren over een bepaald onderwerp, bijvoorbeeld de dienstverlening van een organisatie. Ook de politie heeft hier ervaring mee opgedaan voor het doen van aangifte aan de balie.

Bron: Red. RM, Project Kwaliteitshandvesten.

Gemeenten willen meer kwaliteit bij bouwprojecten

De VNG werkt met het rijk aan de wet Wabo die gaat over de kwaliteit van de vergunningverlening en handhaving. De wet beoogt minder regels, betere dienstverlening, kortere procedures en het wegnemen van tegenstrijdigheid in voorschriften. Gemeenten willen in de Wabo transparante kwaliteitseisen opstellen die wettelijk worden verankerd. Verder pakken gemeenten de kwaliteit en werving van personeel in de ruimtelijke ordening samen op met het rijk.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van vergunningverlening en de handhaving bij bouwprojecten. Zij hebben te maken met tegenstrijdige belangen die ze tegen elkaar moeten afwegen. Architecten komen uiteraard op voor hun eigen belang. Gemeenteambtenaren houden zich aan regelgeving, die met name door het rijk aan gemeenten is opgelegd. Gemeenten zijn samen met andere overheden bezig met vereenvoudiging van regelgeving. Dat laat onverlet dat om veiligheidsredenen er altijd regels nodig zullen blijven.

Herziening

De VNG werkt met het rijk aan de nieuwe wet die in voorbereiding is op het gebied van handhaving en vergunningverlening (Wabo). Deze visie gaat uit van een herziening van het totale huidige stelsel van vergunningverlening, toezicht en handhaving en het interbestuurlijk toezicht daarop. Deze wet beoogt minder regels, betere dienstverlening, kortere procedures en het wegnemen van tegenstrijdigheid in voorschriften. Transparantie en eenduidigheid van het systeem zijn nodig voor het verbeteren van de kwaliteit van de uitvoering.

Bron: Red. RM, VNG, 2 september 2008.

Architecten ontevreden over kwaliteit gemeenten

De kwaliteit van de dienstverlening van gemeenten bij de afhandeling en beoordeling van bouwplannen en bouwvergunningaanvragen laat te wensen over. Dat blijkt uit onderzoek van het Economisch Instituut voor de Bouwnijverheid in opdracht van de Koninklijke Maatschappij tot bevordering der Bouwkunst Bond van Nederlandse Architecten (BNA).

Twee van de vijf architectenbureaus noemen de dienstverlening van de gemeenten slecht tot zeer slecht. Dit zou leiden tot vertragingen in de behandeling en de beoordeling van bouwplannen en uiteindelijk tot economische schade voor architectenbureaus en hun opdrachtgevers. Ook nieuwbouw- of renovatieprojecten zouden hierdoor onnodige vertraging kunnen oplopen, aldus de BNA.
De gemeentelijke procedures rond het wijzigen van bestemmingsplannen noemt 89 procent van de bureaus belemmerend en 63 procent is ontevreden over de deskundigheid van ambtenaren, vooral bij bouwaanvragen voor grote projecten. Zeven van de tien bureaus zeggen bovendien dat de behandelend ambtenaren niet oplossingsgericht zijn.

Bron: Red. RM, BNA.

Werk in uitvoering: het INK model

In november van het vorig jaar is op een goedbezocht INK-congres een vernieuwing van het INK-managementmodel aangekondigd. De eerste contouren daarvan zijn direct zichtbaar geworden. Veruit het meest opvallend is de introductie van een nieuwe cirkel geweest. Naast de bekende Deming-cirkel van Plan-Do-Check-Acti (PDCA) wordt er nu gesproken over de cirkel van Inspireren-Mobiliseren-Waarderen-Reflecteren. Afgekort: IMWR.

De eerste reacties op de verandering van het model (meer een aanvulling eigenlijk), waren over het algemeen positief. Eindelijk meer erkenning voor de zachte kant van organisaties. Op allerlei plekken is inmiddels geëxperimenteerd met de nieuwe cyclus.
Tegelijk is de informatie over de manier waarop de nieuwe cirkel moet worden toegepast summier gebleven. Komt het naast de huidige methode te staan of moet het er juist in worden verweven? Wat betekent dit voor het gebruik van het model in positiebepalingen, zelfevaluaties en audits?

Weging

Het INK heeft aangekondigd dat in het jaarcongres op 20 november 2008 en direct daarna antwoord zal worden gegeven op de vragen over de nieuwe insteek van het model. Verschillende publicaties zullen het licht zien, waaronder een uitgebreide handleiding en een aanpassing van de auditsystematiek.
Deze auteur beschikt over wat voorinformatie, maar het zou niet netjes zijn om meer dan een tikje van het gordijn op te lichten. Bovendien ben ik er – net als anderen – nog niet helemaal uit wat de belangrijkste veranderingen zijn en hoe ze moeten worden gewogen.
Het is belangrijk dat deze weging zich niet zal gaan beperken tot de schrijvers van het nieuwe materiaal. Het verhaal van het veranderen van een model is in de kern hetzelfde als het veranderen van een organisatie: er zijn altijd winnaars en verliezers en de grote vraag is steeds hoe ver de vernieuwing moet gaan. In de aanloop naar november zijn dit waarschijnlijk de belangrijkste vragen die spelen:
fundamentele vernieuwing of oppoetsen van het bestaande? Het model kent een verleden waarin het vooral is toegepast binnen een managementcontext. Veel deskundigen wijzen er op dat de context is veranderd en dat een modern model aansluiting moet zoeken bij bijvoorbeeld de vergrote aandacht voor professionalisering. Daar tegenover staat de wens van veel organisaties om niet met tussentijdse veranderingen in het model te worden geconfronteerd als er is geïnvesteerd in audits of benchmarking.

Voorsprong

Aansluiten bij de Nederlandse ontwikkelingen in het denken of aansluiten bij internationale ontwikkelingen? Nederland heeft een relatieve voorsprong in het ontwikkelen van ideeën op organisatorisch terrein. Het INK-model zelf is bijvoorbeeld voortgekomen uit de wens om verder te gaan in het ondersteunen van organisaties dan men op Europees niveau bereid was te gaan. Daar tegenover weer staat dat de realiteit van veel bedrijven en organisaties geen nationale meer is, maar Europees of internationaal. Om die reden is en wordt door het INK juist weer aansluiting gezocht met de Europese moederorganisatie EFQM.

Evenwichtskunst

Hoe voorkom je dat het fasemodel een eigen leven gaat leiden? Het INK-model hanteert al heel lang een vijf-fasen model. Het voordeel is dat het zorgt voor houvast en herkenbaarheid. Het nadeel is dat het een ontwikkelpad suggereert dat er in het echt niet is of hoeft te zijn. Vooral voor overheidsorganisaties blijkt het bijna ondoenlijk om van fase I (activiteit gestuurd) naar fase II (procesgericht) of van fase II naar fase III (systeemgericht) te gaan. Houdt het INK toch aan het fasemodel vast of gaan ze, zoals waarschijnlijk lijkt, er een nieuwe invulling aan geven?
Het zal evenwichtskunst van het INK vragen om voor deze drie vragen een acceptabel antwoord te geven. Het kan bijna niet anders of er worden partijen teleurgesteld. Toch is er een vrij brede consensus dat het INK niet op dezelfde weg door kan gaan met het model. Verwacht dus stevige verschuivingen. Wordt vervolgd.
Bron: Red. Peter Noordhoek, www.northedge.nl

De relatie burger – overheid: ongewenste intimiteit of niet?

In de 'Nieuwsbrief Telecommerce' van 10 september j.l. staat het volgende bericht:
'Het toegenomen internetbankieren noopte DSB de afgelopen maanden tot het sluiten van diverse filialen. De bank voelt zich gesteund door een onderzoek van adviesbureau Boer & Croon. Daaruit blijkt dat de helft van de Nederlanders geen behoefte heeft aan een innige relatie met een bank. Het Rabobank-filiaal in Herten heeft daar geen boodschap aan. Om de klantrelatie met de lokale klant te behouden, koos het voor de inzet van slimme techniek. Mensen die hun bankzaken willen regelen doen dat 1:1 door middel van een videoverbinding met een bankmedewerker op het hoofdkantoor. Volgens Rabo verbetert dat de service zowel kwalitatief als kwantitatief.'

Dit bericht roept een vraag en een idee op

De vraag is natuurlijk of, analoog aan het onderzoek van Boer & Croon, de gemiddelde burger ook geen behoefte heeft aan een innige relatie met de overheid. Ga er maar rustig vanuit dat het antwoord vergelijkbaar is, al was het maar omdat regelmatig uit onderzoeken naar voren komt dat burgers denken dat banken een soort overheidsinstellingen zijn.
Zo ja, wat betekent het dan? De neiging is groot om te concluderen dat het een extra reden is om te denken dat steeds meer overheidsbalies gesloten zullen worden. Deels is dat, mede onder invloed van herindelingen, al aan de gang. Toch zou het nog wel eens sneller kunnen gaan. Maar, anders dan banken, hebben overheidsinstellingen uiteindelijk een publieke functie. Kan dat zomaar?

Dus: Tom Poes, verzin een list

Diezelfde Rabobank heeft eerder met zogenaamde biblioservicebussen geëxperimenteerd en andere vormen van kleine of mobiele loketten. Deze videovariant kan ook een aardige zijn. Met steeds meer ingebouwde videocamara's in laptops e.d. wordt dat ook steeds logischer. En niet alleen voor de computervaardigen onder ons. Menig grootouder met kinderen in het buitenland heeft de voordelen van VOiP in combinatie met video allang ontdekt. Klein kunstje om naar de overheid over te schakelen.
Dan komt er nog wel een vraag achteraan. Want wie verschijnt er van overheidszijde achter de camera? Het vermoeden is dat dit niet een gemeenteambtenaar is, maar een ambtenaar in dienst van ZBO of een andere uitvoerende dienst, want daar heb je nu eenmaal de schaalgrootte om expertise te bundelen. Nog een stapje verder is de uitbesteding aan een particulier bedrijf. Aan de Rabobank bijvoorbeeld?
Bron: Bijdrage van Peter Noordhoek, www.northedge.nl