



## Juryrapport Prijs voor het beste kwaliteitshandvest 2008 en de Aanmoedigingsprijs

Op 25 maart 2008 heeft de jury zich van 18.00 tot 21.00 uur gebogen over de vaststelling van twee prijzen:

- de Aanmoedigingsprijs;
- de Prijs voor het beste kwaliteitshandvest 2008.

De jury bestaat uit:

- De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mevrouw A. Bijleveld-Schouten (voorzitter), in haar afwezigheid vervangen door de heer Ph. Raets, waarnemend secretaris-generaal van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties;
- De Nationale Ombudsman, de heer A. Brenninkmeijer;
- Bestuursvoorzitter Sociale Verzekeringsbank en voorzitter van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden, de heer E.F.Stoové;
- Voorzitter van de Stuurgroep Dienstverlening van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en burgemeester van Roosendaal, de heer M.J.H. Marijnen.

Het secretariaat van de jury bestaat uit het Team Kwaliteitshandvesten: Frank Faber, Bartel Stompedissel en Gitta Bastiaan.

### Contactgegevens

Project Kwaliteitshandvesten, onderdeel van Burgerlink  
Wilhelmina van Pruisenweg 104  
2595 AN Den Haag  
W [www.kwaliteitshandvesten.nl](http://www.kwaliteitshandvesten.nl)  
E [kwaliteitshandvesten@burgerlink.nl](mailto:kwaliteitshandvesten@burgerlink.nl)  
T 070 889 6202

### Algemeen

21 organisaties hebben hun kwaliteitshandvest aangemeld. De jury is deze organisaties daarvoor zeer erkentelijk. Zij is onder de indruk van de overtuiging en de inzet waarmee deze organisaties het begrip klantgerichtheid - alle op hun eigen manier - invulling geven. Dat wil zij stimuleren en mede daarom is de Prijs voor het beste kwaliteitshandvest in het leven geroepen.

De jury is deskundig bijgestaan door het secretariaat. De jury is het secretariaat erkentelijk voor het vele spitwerk en voorsorteren. Mede daardoor heeft de jury efficiënt kunnen oordelen.

De jury heeft bij de selectie de volgende overwegingen in acht genomen:

1. De jury heeft zich laten leiden door het materiaal dat de organisaties hebben aangeleverd. Er is geen nader onderzoek gedaan met uitzondering van de vindbaarheid van het kwaliteitshandvest op de website van de betreffende organisatie. Slechts in één geval is hiervan afgeweken (zie Aanmoedigingsprijs).
2. De kern van een goed kwaliteitshandvest acht de jury de aanwezigheid van cliëntgerichte, betekenisvolle servicenormen. Uit de presentatie van de servicenormen moet vertrouwen spreken in de eigen dienstverlening. De organisatie moet er letterlijk mee voor de dag (durven) komen. Dit blijkt mede uit een transparante verantwoording van de resultaten. Cijfermatig inzicht zou moeten bestaan uit de volgende gegevens: hoe vaak is de norm gehaald en/of hoeveel compensaties zijn toegekend. Een ander relevant criterium is dat de burger snel - als het ware in één oogopslag - moet kunnen zien wat de servicenorm is, met name op het moment dat de dienst wordt genoten of op het moment dat informatie over de dienst wordt opgezocht (op de website).
3. Als kandidaat voor de Aanmoedigingsprijs werden organisaties aangemerkt die na 1/1/2008 een handvest hebben ingevoerd, dan wel nog in een pilotfase verkeren. Bij deze kwaliteitshandvesten kunnen nog geen gedegen resultaten worden getoond. De overige kandidaten kwamen in aanmerking voor de Prijs voor het beste kwaliteitshandvest 2008.

De jury was van oordeel dat de aanmoediging gericht kan zijn op:

- het stimuleren van een publieke instelling om te komen tot goede resultaten na de invoering van een handvest dat er qua opzet en inhoud veelbelovend uitziet, of
- de aansporing een voorzichtig begin (bijvoorbeeld een pilot) uit te laten groeien tot een volwaardig – maatschappelijk relevant – kwaliteitshandvest.

### **De keuze van de jury**

Winnaar Aanmoedigingsprijs: gemeente Sevenum

Genomineerd door de jury als beste inzendingen: gemeenten De Ronde Venen, Dordrecht en Woerden.

Winnaar Prijs voor het beste kwaliteitshandvest 2008: gemeente De Ronde Venen

### **De Aanmoedigingsprijs**

Uit een zestal inzenders heeft de jury twee organisaties aangemerkt als kanshebbers voor de Aanmoedigingsprijs:

- De gemeente Sevenum
- De politie Haaglanden/bureau Rijswijk

De **gemeente Sevenum** munt uit door relevante en scherpe normen, gekoppeld aan een effectieve compensatie in het geval de servicenorm niet wordt gehaald. Daarbij ligt – terecht – het initiatief voor de toekenning van de compensatie bij de dienstverlenende ambtenaar. Een sterk punt is het behoefteonderzoek bij burgers (drie focusgroepen) en bij ondernemers (één focusgroep) dat aan de invoering van de servicenormen vooraf is gegaan. Na bepaald te hebben wat wenselijk was, is door ambtelijke werkgroepen bezien wat haalbaar was. Dus extern de wensen peilen en daarna intern de haalbaarheid onderzoeken: 90% van de gewenste servicenormen is overleefd.

Een duidelijk verbeterpunt is de presentatie van het kwaliteitshandvest op de website van de gemeente.

De **politie Haaglanden/bureau Rijswijk** is gestart met een maatschappelijk zeer relevant traject: een verbeterd proces voor het doen van aangifte aan de balie. In 2007 is een pilot gestart, met een behoeftebepaling via een focusgroep met burgers die recentelijk aangifte hadden gedaan. Uitkomst onder meer: meer privacy en terugmelding na verloop van tijd over de stand van zaken bij het onderzoek als gevolg van de aangifte. Via een uitvoerig en degelijk communicatieplan is de inbedding in de organisatie bevorderd. Het creëren van draagvlak bij het personeel was daarbij een belangrijk onderdeel.

In het communicatieplan is opgenomen dat de terugmelding binnen 3 weken zou plaatsvinden. Dit wordt echter niet gecommuniceerd aan burgers: de 3-wekentermijn blijkt niet uit de servicenormen die in de hal van het politiebureau zijn opgehangen; ook de infokaart die burgers meekrijgen bevat geen termijn. Duidelijkheid over de aard van de servicenormen acht de jury evenwel essentieel voor het bereiken van het doel: betere dienstverlening.

Alles overwegende heeft de jury de Aanmoedigingsprijs toegekend aan de gemeente Sevenum.

### **De Prijs voor het beste kwaliteitshandvest 2008**

Uit vijftien inzendingen is een voorselectielijst gemaakt van tien organisaties, afkomstig uit de sectoren gemeenten, provincies, zorg en publieke uitvoeringsorganisaties. De samenstelling van deze lijst is als volgt:

- gemeente Alkmaar
- gemeente Capelle aan den IJssel
- gemeente De Ronde Venen
- gemeente Dordrecht
- GGD Hart voor Brabant
- Kadaster
- gemeente Maastricht
- gemeente Woerden
- gemeente Zoetermeer
- provincie Zuid-Holland

Uit deze lijst heeft de jury drie organisaties genomineerd voor de Prijs voor het beste kwaliteitshandvest: de gemeenten De Ronde Venen, Dordrecht en Woerden. Op de kenmerken van de kwaliteitshandvesten van de genomineerden wordt hieronder ingegaan. Alle overige inzenders krijgen een korte evaluatie van hun handvest – met eventuele verbeterpunten – toegestuurd.

De **gemeente De Ronde Venen** werkt al enige tijd met servicenormen. Het bestuur heeft zichzelf ten doel gesteld om ieder halfjaar vijf nieuwe normen aan het kwaliteitshandvest toe te voegen. De Ronde Venen geeft er hiermee blijk van dat een kwaliteitshandvest geen statisch document maar een levend instrument is, voortdurend in ontwikkeling.

De normen zijn scherp en ambitieus. E-mail wordt binnen 2 werkdagen beantwoord, een beslissing over bijzondere bijstand volgt na uiterlijk 2 weken, lichte bouwvergunningen worden binnen maximaal 2 weken verleend. De jury vindt het sterk dat De Ronde Venen verder is gegaan dan de 'traditionele' onderwerpen in een handvest. Zo is er bijvoorbeeld ook de belofte dat een verslag van een informatieavond met de gemeente na 3 weken volgt. Klanten zijn nauw betrokken bij de keuze en invulling van de normen doordat erover wordt gesproken in de inwonerpanels. De Ronde Venen heeft aandacht voor het laten wisselen van de samenstelling van die panels, zodat de gemeente steeds met nieuwe mensen in contact komt.

Het werken met servicenormen in De Ronde Venen is verbonden aan de toepassing van de RASCI-methode. De gemeente gebruikt deze methode om op een praktische wijze snel en goed inzicht te krijgen in processen, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en doorlooptijden. De kracht van deze methode is dat mensen in de organisatie aan de hand van vragen gaan stilstaan bij wat ze doen. Vragen die medewerkers moesten beantwoorden waren: Waarom doe je dit proces? Wat is de doorlooptijd? Kan het sneller? Wat is de servicenorm bij dit werkproces? Uit dit proces ontstaat een set servicenormen, die dan worden voorgelegd aan een inwonerspanel. Dit panel wordt gevraagd welke servicenorm zij het interessantst vinden. Daarnaast wordt hun gevraagd voor welke onderwerpen er naar hun idee een servicenorm moet komen.

De normen zijn uitstekend vindbaar, zowel intern als extern. Een treffend voorbeeld van de goede interne communicatie zijn de dienbladen van het bedrijfsrestaurant waarop de normen staan. Extern zijn de normen vrijwel onmiddellijk te vinden op de website en ze zijn bij ieder product uit de productcatalogus opgenomen. Alle uitgaande brieven bevatten een verwijzing naar de servicenormen. Bijzonder vindt de jury het, dat de gemeente bij de presentatie van de 'derde lichting' servicenormen gebruik heeft gemaakt van reclameborden langs de wegen in de gemeente.

Voor verbetering vatbaar is de compensatieregeling. De Ronde Venen biedt weliswaar excuses aan wanneer de norm is overtreden, maar dit geldt pas als een volwaardige compensatieregeling (met een signaalfunctie) op het moment dat het aantal excuses wordt geregistreerd (en hierover wordt gerapporteerd).

De **gemeente Dordrecht** voorziet haar website van zeer actuele rapportages over de resultaten die met haar servicenormen zijn behaald. Deze zijn te vinden via de rubriek Bestuur en Organisatie>Transparantie en Inspraak. Iedere maand worden deze bijgewerkt zodat burgers kunnen zien in hoeveel procent van de gevallen is voldaan aan de servicenorm. Met dit maandelijks overzicht gaat Dordrecht veel verder dan de meeste overheidsinstellingen, die slechts één keer per jaar iets publiceren over de resultaten van hun kwaliteitshandvest. De jury vindt deze continue openheid krachtig, omdat die ervoor zorgt dat de organisatie voortdurend doordrongen is van het belang van 'de prikkel vanuit de buitenwereld'.

Dordrecht werkt al geruime tijd met een kwaliteitshandvest. Bij de meest recente jaarlijkse evaluatie (januari 2008) is gebleken dat de prestaties bij bijna alle normen verbeteren. In 2007 is er sprake geweest van een zeer intensieve aandacht voor het kwaliteitshandvest. Voor de afhandeling op brieven (antwoord in 6 weken) is een "oorvijgenbrigade" ingesteld om de achterstanden weg te werken en de organisatie te helpen bij het halen van de servicenorm.

Sterk vindt de jury ook de pragmatische, efficiënte werkwijze van Dordrecht om normen te bepalen middels analyse van vragen, reacties en klachten van klanten.

Deze casus blinkt vooral uit door de inbedding in de bedrijfsvoering. Intern is het goed geregeld.

Als tip voor verbetering wijst de jury graag op de zichtbaarheid van de normen op de website van Dordrecht. Te denken valt aan verwerking ervan in de productcatalogus. Bijvoorbeeld: vermeld bij het product 'straatverlichting (meldingen)' ook de servicenorm (*Defecte straatverlichting wordt binnen 20 werkdagen hersteld*). Tevens zou het beter zijn om de procentagenormen te vervangen door eenduidige beloften.

De **gemeente Woerden** is in 2006 begonnen met tien gemeentebrede normen. Vervolgens is een stappenplan ontwikkeld, waarmee de afdelingen aan de slag konden om specifieke productnormen aan het kwaliteitshandvest toe te voegen. De jury is onder de indruk van dit stappenplan en vindt het een uitstekend voorbeeld van hoe je medewerkers kunt faciliteren om tot klantgerichte normen te komen.

Het kwaliteitshandvest dat nu actief is, is breed en klantgericht. In tegenstelling tot veel andere organisaties belooft Woerden haar klanten (terecht) géén wachttijd als ze een afspraak hebben gemaakt. Sterk is dat dit rechtstreeks voortvloeit uit een klanttevredenheidsonderzoek, waaruit de ontevredenheid van de mensen bleek over de wachttijden bij Burgerzaken. Dat Woerden rekening houdt met de ondernemers (middels een factuurnorm) en belooft in 5 dagen te beslissen over simpele zaken zoals een dakkapel zijn andere voorbeelden van de ambitieuze normen van de gemeente Woerden.

Woerden hanteert een flexibele compensatieregeling: *Als het ons niet lukt om ons aan de afspraken te houden, krijgt u een passende reactie. Dit kan variëren van een excuus van een medewerker omdat u te lang moet wachten tot het verlagen van de leges als wij de turbovergunning niet op tijd verlenen.*

Bij alle ontvangstbevestigingen die de gemeente verstuurt, wordt een kaartje gevoegd dat de tien gemeentebrede normen bevat. De normen worden ook bij de producten op de website genoemd.

Mogelijkheden voor verbetering van het kwaliteitshandvest:

- Het zou een optie zijn om een wachttijdnorm op te nemen voor de klanten die geen afspraak hebben gemaakt. Het is een realiteit dat die klanten er altijd zullen blijven.
- Raadpleeg burgers niet alleen via schriftelijke of digitale enquêtes, maar probeer ook - in voorkomende gevallen - direct in contact te treden met klanten over de juistheid van de normen of om ongeziene knelpunten in de dienstverlening op te sporen. Dit kan bijvoorbeeld via focusgroepen.

Alles overwegende heeft de jury de Prijs voor het beste kwaliteitshandvest 2008 toegekend aan de gemeente De Ronde Venen

**Bijlage: de 21 inzendingen**

1. provincie Overijssel
2. gemeente Leeuwarden
3. gemeente Helmond
4. gemeente Sevenum
5. gemeente Utrecht
6. politie regio Haaglanden
7. GGD Hart voor Brabant
8. gemeente Capelle aan den IJssel
9. gemeente Dordrecht
10. Kadaster
11. Informatie Beheer Groep
12. gemeente Zoetermeer
13. provincie Noord-Brabant
14. provincie Zuid-Holland
15. gemeente De Ronde Venen
16. gemeente Rijssen-Holten
17. gemeente Maastricht
18. gemeente Alkmaar
19. gemeente Eindhoven
20. gemeentearchief Roosendaal
21. gemeente Woerden