

## Quick Scan Rekenkamercommissie 'Klachten & Meldingen'

### **Inleiding**

In 2017 heeft de rekenkamercommissie van waterschap De Dommel een rekenkameronderzoek gepresenteerd over het interne proces voor de behandeling van Meldingen, klachten en bezwaren (over de jaren 2015/2016).

De rekenkamercommissie van Aa en Maas heeft deze rapportage besproken en geconcludeerd dat een uitgebreid rekenkameronderzoek naar dit onderwerp bij Aa en Maas op dit moment naar verwachting niet doelmatig is. Enerzijds gezien de verwachte overlap van bevindingen met het rapport van De Dommel en anderzijds vanwege de recente implementatie van het vernieuwde proces 'klachten en meldingen'.

Wel heeft de Rekenkamercommissie besloten een quick-scan over Klachten en meldingen uit te voeren met een beperkt aantal gerichte vragen. Het resultaat hiervan is in dit document weergegeven.

Een quick-scan is een verkennend onderzoek. In deze quick-scan wordt een aantal vragen, die betrekking hebben op het onderwerp, beantwoord. Het beantwoorden van de gestelde vragen heeft in drie fases plaatsgevonden.

In fase 1 is een dossierstudie uitgevoerd. De bevindingen hiervan zijn in fase 2 getoetst bij een drietal betrokkenen uit de organisatie. Aan hen is gevraagd, waar nodig, de antwoorden aan te vullen c.q. te corrigeren. Hierna is in fase 3 een samenvatting door de Rekenkamercommissie opgesteld, waarbij per vraag verbeteringsuggesties zijn geformuleerd.

Gezien het karakter van het onderzoek (quick-scan) zijn de samenvatting en suggesties niet meer voor wederhoor aangeboden aan de organisatie, noch is het voor een zienswijze aangeboden aan het DB. Hoewel naar de mening van de Rekenkamercommissie de juistheid en volledigheid van de quick-scan zoveel mogelijk is geborgd door het betrekken van proces- en inhoudelijk deskundige medewerkers, zijn de bevindingen niet geverifieerd en is het mogelijk dat gedane suggesties reeds door de organisatie worden opgepakt.

De Rekenkamercommissie bedankt alle betrokkenen voor hun medewerking aan de quick-scan.

### **A) De vragen:**

#### Kaders:

1. Wat verstaat Aa en Maas onder "Goede Dienstverlening"?
2. Welke doelen en prestaties worden er nagestreefd in het kader van een "Goede Dienstverlening"?
3. Welke doelen en prestaties worden er specifiek met het *afhandelen van meldingen* nagestreefd?

#### Uitvoering:

4. Zijn er procesindicatoren die iets zeggen over de (inhoudelijke) kwaliteit van de afhandeling van meldingen? Zo ja, kunt u hiervan voorbeelden geven?

#### Informatievoorziening:

5. Wat, op welke wijze en wanneer wordt gerapporteerd (over klachten, meldingen, bezwaren en de afhandeling daarvan) aan het Algemeen Bestuur?

#### Controle en bijsturing:

6. Wat hebben analyses van geregistreerde meldingen de afgelopen jaren opgeleverd aan trends, toekomstverwachtingen en maatregelen? Kunt u hier een overzicht van geven?

## Quick Scan Rekenkamercommissie 'Klachten & Meldingen'

### Uitleg van gebruikte terminologie:

#### **Meldingen** (ook wel 'Klachten en meldingen' genoemd):

Een signaal van een externe klant aan het waterschap ten aanzien van een (mogelijke) tekortkoming of verbetering van een taak van het waterschap. (Afhandeling loopt via het proces Klachten en meldingen).

#### **Klachten:**

Een (externe) melding die betrekking heeft op houding en/of gedrag van een ambtenaar of bestuurder. Dergelijke meldingen vallen onder de Klachtenverordening en worden doorgeleid naar het cluster Juridische zaken en blijven buiten het 'Klachten en meldingen'-proces.

#### **Bezwaren:**

Een reactie van een externe op een door het waterschap genomen besluit. De afhandeling gaat conform de bezwaarprocedure. (Ook deze reacties blijven buiten het proces van de afhandeling van Klachten en meldingen).

#### Aanvullende opmerking:

'Meldingen' ingediend door derden in verband met activiteiten die zij willen ondernemen in/nabij het watersysteem vallen niet onder deze Quick Scan. (Wat een meldingsplichtige activiteit is, staat vermeld in onder andere de Waterverordening, Waterwet, Waterbesluit en/of andere besluiten).

**B) De antwoorden:**

**Kaders (vragen 1 t/m 3)**

**1) Wat verstaat Aa en Maas onder "Goede Dienstverlening"?**

**Fase 1 Dossierstudie:**

Wat Aa en Maas onder 'Goede dienstverlening' verstaat, is niet eenduidig omschreven. De website van Aa en Maas leverde geen resultaten op die het begrip 'Goede Dienstverlening' nader omschrijven.

Op het intranet (Spraaewater) is te lezen dat de focus van de 'Dienstverlening' (zie het tekstblok hieronder voor een nadere definitie en ontwikkelingen) ligt op *de manier waarop de organisatie in contact is met de omgeving en afspraken nakomt*. Ook staat er beschreven dat er *nog veel werk te verzetten is op het gebied van dienstverlening*. In de sturingsfilosofie (2016) staan de *waarden* genoemd die de organisatie van belang acht.

In 2014 zijn door de (toenmalige) stuurgroep Dienstverlening 'Servicenormen' en een 'Visie op gastvrijheid' opgesteld. Deze zijn toentertijd ook intern gecommuniceerd. Het betrof normen met betrekking tot responstijd op binnenkomende e-mails, brieven en telefoontjes en wijze van ontvangst van gasten. Op het huidige Intranet en Internet komen deze servicenormen en/of visie niet meer terug/zijn ze niet te vinden.

Bron 1: 'Mooi Klant', artikel gepubliceerd op Intranet d.d. 7-5-2018

**Dienstverlening**

**Wat is dienstverlening?**

Dienstverlening gaat over de manier waarop wij in contact zijn met onze omgeving. Of dit nu per telefoon, digitaal of in het veld is, onze klanten hebben hoge verwachtingen van ons. Ze willen snel en liefst persoonlijk antwoord op hun vragen. Ook verwachten ze een zelfde antwoord, ongeacht de manier waarop of aan wie ze deze vragen stellen. En als we afspraken maken verwachten ze vanzelfsprekend dat we deze nakomen. Daarom moeten we duidelijk zijn in wat ze van ons mogen verwachten en als een vraag niet direct beantwoord kan worden, moeten we hen op de hoogte houden over de voortgang ervan. Omdat dienstverlening over al onze werkzaamheden gaat, is dit ook iets waar we met zijn allen voor aan de lat staan. Alleen door een goede samenwerking kunnen we aan al deze verwachtingen voldoen.

**Trends en ontwikkelingen**

Er gebeurt veel op het gebied van dienstverlening. Zo zijn de verwachting hierover de afgelopen jaren sterk toegenomen. De hoge standaard die door commerciële partijen wordt geleverd wordt tegenwoordig ook van overheden verwacht. De toename van alle innovatieve en technologische ontwikkeling heeft ook geleid tot een veel snellere, eenvoudige en directe manier van communiceren. En met social media wordt het inmiddels veel makkelijker om een groot en specifiek publiek te bereiken. Al deze ontwikkelingen dragen er aan bij dat we flink aan de bak moeten met onze dienstverlening.

**Waar zijn we mee bezig?**

Hierbij een kort overzicht waar nu al aan werken of mee aan de slag gaan:

- Onderzoek naar klantinzicht en beleving

## Quick Scan Rekenkamercommissie 'Klachten & Meldingen'

- Evaluatie van onze bereikbaarheid en contacten via het klantcontactcentrum
- Ons informatieaanbod voor diensten via bijvoorbeeld de website
- Digitalisering van onze diensten en werkprocessen

Bron 2: Sturingsfilosofie Organisatie Aa en Maas, januari 2016 (pag. 2)

Waarden

In ons werk handelen we vanuit de gezamenlijke waarden:

- Open, transparant en betrouwbaar;
- Oprecht, gemotiveerd en betrokken;
- Innovatief, ondernemend en met twee voeten op de grond;
- Toegankelijk en samen.

Bron 3: Presentatie aan Commissie AFZ over Project Dienstverlening en Servicenormen, 11 sept 2014 (pag 6)

Servicenormen				
E-mail	Telefoon	Brieven	Langskomen	Meldingen
Antwoord binnen 3 dagen. <i>Norm van toepassing op alg. postvakken (n.v.t. op pers. mail).</i>	Binnen 25 seconden telefoon opnemen/doorverbinden.	Binnen 3 werkdagen ontvangstbevestiging: behandelend medewerker of afdeling.	Binnen 5 minuten bezoek ophalen bij receptie.	Binnen 2 werkdagen reactie wat er met melding gebeurt.
Ontvangstbevestiging als binnen 3 geen inhoudelijk antwoord mogelijk is met een reactietermijn.	Bij afwezigheid medewerker alternatief bieden: doorverbinden of terugbelafpraak.  Bij voicemail binnen 1 werkdag terugbellen.	Binnen 4 weken reactie.  Afwijkende wettelijke termijn wordt expliciet aangegeven.	Bij balievraag wordt afspraak gemaakt met behandelaar: bij voorkeur meteen anders aparte afspraak maken.	Bij urgentie (gevaar, schade en letsel, geldt 'binnen-24u-actie-protocol'.  Achteraf contact opnemen, toelichten wat gebeurd is en checken klanttevredenheid <i>(tenzij klant dit niet wil).</i>

### Fase 2 Aanvullingen door organisatie:

In het document MOOI (Meerjarenplan organisatieontwikkeling 2016-2021) wordt in hoofdstuk 2 'Klanten optimaal bedienen, Samenwerken' het volgende vermeld.

Bron: Mooi 2016-2021 (pag 9)

*'Om de burgers, bedrijven en natuur in ons gebied optimaal van dienst te zijn met ons waterbeheer, stemmen we onze dienstverlening af op hun behoeften. Hierbij spelen snelheid, duidelijkheid en eenduidigheid van onze antwoorden en acties een belangrijke rol. Natuurlijk kunnen we het nooit iedereen honderd procent naar de zin maken, want als waterschap zijn er we ook voor het algemeen belang. Wel willen we transparant zijn over bepaalde beslissingen en onze motieven goed uitleggen aan onze klanten.'*

**Fase 3 Samenvatting:**

**Wat verstaat Aa en Maas onder "Goede Dienstverlening"?**

'Klanten van dienst zijn' is een onderwerp dat, in verschillende bewoordingen, bij beleids- en planvorming geregeld aan de orde is gekomen en nog steeds komt. Denk daarbij aan woorden als: *klanten optimaal faciliteren, voldoen aan behoeften, bereikbaarheid, eenduidigheid, snelheid, transparant, afspraken nakomen, servicenormen* etc. Een eenduidige omschrijving over wat het waterschap onder een 'goede dienstverlening' verstaat, is er echter niet. 'Goede dienstverlening' is een containerbegrip die ieder op eigen wijze interpreteert. De enige concrete vertaling die er is, zijn de *Servicenormen*, welke zich hoofdzakelijk richten op *bereikbaarheid en responstijd (via de in de normen benoemde communicatiekanalen)*. Deze normen zijn destijds intern gecommuniceerd.

Suggesties:

- Communiceer zowel intern als extern eenduidig en zichtbaar wat Waterschap Aa en Maas onder een 'goede dienstverlening' verstaat en wat een klant mag verwachten als hij nu contact zoekt.

2) *Welke doelen en prestaties worden er nagestreefd in het kader van een "Goede Dienstverlening"?*

**Fase 1 Dossierstudie:**

**a) Doelen:**

In het Waterbeheerplan 2016-2021 is in algemene termen omschreven dat goede dienstverlening gaat om het *zo goed als mogelijk faciliteren van de gebruikers van het watersysteem*. De organisatie realiseert zich dat nog niet aan alle verwachtingen wordt voldaan en zet daarom in op *het verbeteren van de dienstverlening* (zie laatste alinea in kader hieronder).

Bron: Waterbeheerplan 2016-2021 - pag 15

*Met gebruikers*

Uiteindelijk zorgt het waterschap met zijn waterbeheer dat de gebruikers van het watersysteem zo goed mogelijk worden gefaciliteerd. Wij bieden onze inwoners een veilige, gezonde en duurzame leefomgeving. Bedrijven (o.a. landbouw) en natuurorganisaties hebben water nodig voor hun productieprocessen en taakuitvoering en willen duidelijkheid over hoe ze duurzaam kunnen omgaan met het watersysteem. En bedrijven willen hun afvalwater verantwoord kwijt kunnen, hetzij bij het waterschap, hetzij door zelf goed te zuiveren.

Niet alles kan. Het waterschap bepaalt in de planperiode het voorzieningenniveau dat past bij een bepaald gebied, zodat voor iedereen duidelijk is wat wel en niet van het waterschap verwacht mag worden.

Aa en Maas zet in op het verkleinen van de kloof tussen burger en waterbeheer, op het verbeteren van de dienstverlening en het vergroten van de zichtbaarheid. Hierin trekken wij samen op met andere waterbeheerders (bijvoorbeeld via communicatiecampagnes op landelijk niveau) en kijken we in de regio hoe we onder meer rond het thema water in bebouwd gebied invulling kunnen geven aan meer burgerparticipatie.

**b) Prestaties:**

De prestaties met betrekking tot de dienstverlening (voor zover gecommuniceerd naar de omgeving via de website en voor zover het gaat over de manier waarop we in contact staan met de omgeving), zijn alleen beschreven voor heel specifieke vormen van klantcontacten, zoals de afhandeling van e-mails, bezwaren, vergunningaanvragen en van klachten met betrekking tot gedragingen. Daarbij richten de prestaties zich met name op de (maximale) doorlooptijd (zie kader hieronder). Een directe relatie met het eerder genoemde doel van de dienstverlening, zoals hierboven vermeld, is hierbij niet gelegd.

Bron: Website Aa en Maas gepubliceerd d.d. 24-4-2017

*a. Proclaimer m.b.t. Afhandeling e-mail en privacy:*

De website kunt u anoniem raadplegen. Waterschap Aa en Maas verzamelt geen namen of andere gegevens die iets zeggen over de identiteit van de bezoekers van deze site.

## Quick Scan Rekenkamercommissie 'Klachten & Meldingen'

De via deze site binnengekomen e-mail wordt alleen in behandeling genomen als u in uw e-mail naam, adres en woonplaats van u of uw bedrijf of organisatie heeft vermeld. Daarbij hanteren wij de Wet bescherming persoonsgegevens. De door u verstrekte persoonsgegevens worden enkel gebruikt voor het doel waarvoor u ze heeft verstrekt. Bij informele zaken worden uw gegevens niet bewaard. Gaat het om een formele kwestie, bijvoorbeeld het indienen van bezwaar, dan worden uw gegevens wel gearhiveerd.

Korte informele vragen die wij direct kunnen beantwoorden, sturen wij door naar de juiste collega. Wij streven ernaar u zo spoedig mogelijk per e-mail te antwoorden.

Uitgebreidere vragen of klachten behandelen wij als een brief en boeken wij in, in ons postregistratiesysteem. Daarna ontvangt u binnen vier weken antwoord, of volgens de wettelijke termijnen, zoals bij bezwaarschriften. Vermeld u daarom uw adresgegevens. Mocht een handtekening nodig zijn, dan ontvangt u van ons het verzoek uw reactie alsnog schriftelijk in te dienen.

Levertijd Vergunningen:

Zowel voor de omgevingsvergunning als de watervergunning gelden twee termijnen waarbinnen het bevoegd gezag een beslissing moet nemen op de aanvraag:

- Voor eenvoudige aanvragen staat een beslistermijn van maximaal acht weken. Binnen die acht weken kan het bevoegd gezag beslissen om de termijn eenmalig met zes weken te verlengen.
- De doorlooptijd voor complexere aanvragen met een hoog risico voor de omgeving is maximaal 6 maanden. Binnen de eerste acht weken kan het bevoegd gezag beslissen om de termijn eenmalig met zes weken te verlengen.

De inzagetermijn voor de bezwaarprocedure is voor alle aanvragen zes weken. In totaal is de doorlooptijd veertien weken. Bij het doen van een melding hanteren we een doorlooptijd van vier weken.

Afhandelen van een klacht (m.b.t. gedragingen):

In principe moet het bestuur van het waterschap binnen acht weken nadat het de klacht heeft ontvangen een standpunt hebben ingenomen. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met vier weken. Het besluit van het dagelijks bestuur wordt toegezonden aan de indiener van de klacht en de ambtenaar of bestuurder over wie de klacht gaat.

### **Fase 2 Aanvullingen door organisatie:**

In het document MOOI (Meerjarenplan organisatieontwikkeling 2016-2021) wordt in hoofdstuk 2 'Klanten optimaal bedienen, Samenwerken' verder uitgewerkt welke stappen het waterschap gaat zetten om de dienstverlening te verbeteren.

Bron: Mooi 2016-2021 - pag 9

- "We hanteren per 2015 de servicenormen die door ons bestuur zijn vastgesteld. (Zie bron 3 bij vraag 1).
- Klanten kunnen straks met algemene vragen terecht bij het Klantencontactcentrum (KCC).

## Quick Scan Rekenkamercommissie 'Klachten & Meldingen'

- *We zorgen ervoor dat alle medewerkers die in contact staan met klanten op de hoogte zijn van hun taken, de belangen van klanten en partners, ons beleid en onze regelgeving.*
- *Via de Brabant Aquademie kunnen medewerkers hun competenties op het gebied van dienstverlening verbeteren.*
- *We werken aan heldere en eenduidige boodschappen per doelgroep. Dit doen we via een corporate communicatiestrategie en een doelgroepgerichte benadering (accountgericht werken)."*

Per afdeling zijn (in 2015-2016) bereikbaarheidsplannen opgesteld. Dit is eenmalig waterschapsbreed geïnitieerd en ondersteund. Afsproken is dat iedere afdeling dit 2 maal per jaar in afdelingsverband bespreekt en actueel houdt. Of dit ook gebeurt wordt niet getoetst. Dit is de verantwoordelijkheid van de afdeling zelf.

In AB-vergadering van 6 juli 2018 is ingestemd met het aanschaffen van een nieuw zaakstelsel. Een van de beoogde effecten van de implementatie van dit stelsel is het verbeteren van de dienstverlening. Het beoogde effect en enkele van de bijbehorende argumenten zijn hieronder geciteerd:

Bron: AB voorstel Zaakgericht werken en aanschaf Zaakstelsel d.d. 6-7-2018

### **BEOOGD EFFECT**

*Realiseren van efficiënte en transparante processen die klant en zaak centraal stellen, het werken in de keten versterken en ervoor zorgen dat we voldoen aan richtlijnen en wet en regelgeving conform het beleid van de digitale overheid.*

*De invoering van het nieuwe stelsel is onderdeel van het verbeteren van onze dienstverlening. Voorbeeld: Burgers kunnen via een 'Mijn Aa en Maas' website hun vragen of meldingen inzien en de afhandeling daarvan bij het waterschap volgen.'*

### **ARGUMENTEN**

*2.1 Zaakgericht werken brengt de dienstverlening in lijn met onze ketenpartners.*

Met Zaakgericht Werken en het onderliggende Zaakstelsel leggen we een basis voor een klantgerichte en flexibele informatievoorziening die past bij de verwachtingen van burgers en ondernemers. We conformeren ons aan de wijze waarop ketenpartners als gemeenten en provincies hun dienstverlening en informatievoorziening organiseren.

- a. De interactie met klanten is leidend; de vraag van burgers, ondernemers en instellingen staat centraal in ons handelen.
- b. Wij zorgen ervoor dat burgers, ondernemers en instellingen hun zaken snel en zeker kunnen regelen.
- c. Zowel de klant zelf als medewerkers van Aa en Maas zijn via het zaakstelsel op de hoogte van specifieke klantvragen en de behandelstatus.
- d. Klanten worden in staat gesteld via het communicatiekanaal van voorkeur diensten en producten af te nemen of vragen te stellen. Die kanalen zijn bijvoorbeeld e-mail, website, brief of telefoon.

*2.2 Met Zaakgericht Werken lossen we een aantal concrete problemen op.*

- a. We hebben geen volledige 'track en trace' mogelijkheid in de huidige systemen. Dit is nodig om klanten (burgers en bedrijven) de status van hun aanvraag, melding of klachten te kunnen laten volgen en een vereiste voor een transparante overheidsorganisatie.

[..]

c. We werken als waterschap nog niet vanuit een integraal klantbeeld; informatie van en over klanten is versnipperd en vaak niet digitaal toegankelijk voor anderen dan de directe behandelaar van dat moment. Daardoor is de communicatie met klanten niet altijd duidelijk in beeld.

**Fase 3 Samenvatting:**

**Welke doelen en prestaties worden er nagestreefd in het kader van een "Goede Dienstverlening"?**

In algemene bewoording wil het waterschap de gebruikers van het watersysteem *zo goed mogelijk faciliteren*. De organisatie geeft daarbij aan dat dit nog niet altijd lukt en dat ze werkt aan het verbeteren van de *dienstverlening*. Welke prestaties een klant nu al kan en mag verwachten, afgezien van de bereikbaarheid, responstijd en uiterlijke behandeltermijnen, blijft voor hem ongewis of verstopt in beleidsstukken en AB voorstellen. De opgestelde Servicenormen zijn niet extern ontsloten. Daarnaast dekken deze normen niet alle aspecten van een goede dienstverlening, noch alle communicatiekanalen. De focus van de normen ligt nu vooral op 'snelheid'.

Suggesties:

- Vertaal álle aspecten van een goede dienstverlening in servicenormen. (Denk bijvoorbeeld aan kwalitatieve en/of kwantitatieve normen m.b.t. de beschikbaarheid en actualiteit van de website of normen met betrekking tot transparantie in het afhandelingsproces of normen over leesbaarheid, compleetheid en correctheid van verstuurd reacties, etc.).
- Maak de servicenormen zowel intern als extern online zichtbaar.

**3) Welke doelen en prestaties worden er specifiek met het *afhandelen van meldingen* nagestreefd?**

**Fase 1 Dossierstudie:**

In de procesbeschrijving Klachten en Meldingen zijn het doel en de type prestaties benoemd (zie kader hieronder). De precieze normen van de prestaties (= de na te streven waardes/percentages) zijn niet voor alle type prestaties vastgesteld.

Bron: Procesbeschrijving Klachten en meldingen:

1) Doel:

Het adequaat afhandelen van externe *meldingen*\* (ook wel "klachten" genoemd) en daardoor verkrijgen van een tevreden (externe) klant en een goed water- en zuiveringsstelsel.

*\*Melding/klacht = Een signaal van een externe klant aan het waterschap ten aanzien van een (mogelijke) tekortkoming of verbetering van een taak van het waterschap. ( Geen calamiteit, bejegeningsskwestie of melding over heffingen).*

2) Prestatie-indicatoren (niet genormeerd):

- 1) % Meldingen die binnen de gestelde termijn zijn afgehandeld;
- 2) % Melders die tevreden zijn over afhandeling van hun melding (NPS<sup>1</sup> score 6 of hoger);
- 3) % Herhaalmeldingen (= meldingen over het hetzelfde door dezelfde persoon).

<sup>1</sup> NPS score = Net promoter score = Een managementtool die gebruikt wordt om de klantloyaliteit te meten. Het zet het percentage nadrukkelijk positieve klantervaringen tegenover het percentage nadrukkelijk negatieve klantervaringen. Oftewel: NPS = % promotors - % critici. (Naast promotors en critici zijn er ook klanten die neutraal oordelen. Hun aantal wordt niet in de score meegenomen). Een NPS score van 6, kan voortkomen uit 26% promotors – 20% critici (en 54% neutralen). Maar ook uit 6% promotors – 0% critici (en 94% neutralen).

**Fase 2 Aanvullingen door organisatie (proceseigenaar Klachten en Meldingen):**

Er is begin 2018 een nieuwe registratietool (Topdesk) in gebruik genomen, waarin alle meldingen van de districten en de zuiveringen worden geregistreerd en gevolgd.

Doel is:

1. Inzicht krijgen in type meldingen, waarover worden vaak vragen gesteld of komen klachten over binnen (werkzaamheden; locatie specifiek);
2. Burgers antwoord geven op hun vraag binnen aanvaardbare termijnen.

Prestatie-indicatoren:

1. % Meldingen die binnen de gestelde termijn zijn afgehandeld: In Topdesk wordt momenteel als werknorm 1 werkdag gebruikt voor toewijzen behandelaar, die indien nodig contact opneemt met melder. Hiermee kan de servicenorm van 2 werkdagen worden gerealiseerd. Dit zegt echter niets over de termijn dat een melding is afgehandeld;
2. % Melders die tevreden zijn over afhandeling van hun melding (NPS score 6 of hoger): Wordt opgestart;
3. % Herhaalmeldingen (= meldingen over het hetzelfde door dezelfde persoon): Kan nog niet worden gemeten.

**Fase 3 Samenvatting:**

**Welke doelen en prestaties worden er specifiek met het *afhandelen van meldingen* nagestreefd?**

De doelen gaan over: *adequate afhandeling, verkrijgen tevreden klant, verkrijgen inzicht in type meldingen, realiseren aanvaardbare behandeltermijnen*. Het meten van de prestaties lukt nog niet of is nog (steeds) in de opstartfase.

Suggesties:

- Bedenk per type melding de specifieke bandbreedte waarbinnen dat soort meldingen afgehandeld zouden moeten zijn. (Sommige type meldingen kunnen/moeten binnen 24/48/72 uur) andere hebben tot 4 weken of meer nodig. (Eén algemene afhandeltermijn is niet werkbaar).
- Besteed meer aandacht aan de implementatie van het *Klachten en meldingen* proces, alsook aan het meten van de klanttevredenheid. Spreek, om de implementatie te versnellen, medewerkers meer aan op gedrag.
- Koppel procesresultaten / procesprestaties terug aan medewerkers.

**Uitvoering (vraag 4)**

4) Zijn er procesindicatoren die iets zeggen over de (inhoudelijke) kwaliteit van de afhandeling van meldingen? Zo ja, kunt u hiervan voorbeelden geven?

**Fase 1 Dossierstudie:**

Nee, er zijn geen PI's die iets zeggen over de kwaliteit van de afhandeling, behalve dat er naar gestreefd wordt dat de melder/klager tevreden is over de afhandeling (zie vorige vraag).

**Fase 2 Aanvullingen door organisatie (proceseigenaar Klachten en meldingen):**

Door nieuw systeem nu nog weinig aandacht voor tijdsaspect en dat goed in het systeem zetten.

Klanttevredenheidsonderzoek wordt momenteel opgestart. Hierin wordt straks ook de kwaliteit van de afhandeling gemeten, en krijgen we een indicatie over het lerend vermogen van de organisatie middels de NPS-score.

**Fase 3 Samenvatting:**

Zijn er procesindicatoren die iets zeggen over de (inhoudelijke) kwaliteit van de afhandeling van meldingen? Zo ja, kunt u hiervan voorbeelden geven?

De indicatoren van het proces Klachten en meldingen zeggen vooral iets over snelheid van de afhandeling en de tevredenheid van de klant. Geen van deze indicatoren geven uitsluitel over de geleverde *inhoudelijke* kwaliteit van de afhandeling. Het tijdsaspect is een *procesmatig* aspect, niet een *inhoudelijk* aspect. En de NPS score is niet specifiek genoeg om de *inhoudelijke* kwaliteit te beoordelen. (NPS zegt iets over hoe de klant het contact procesmatig en inhoudelijk, vanuit zijn eigen perspectief, heeft ervaren).

Suggesties:

- Stel criteria op waarop de afhandeling van meldingen inhoudelijk zou kunnen worden getoetst. Denk daarbij aan criteria als: Is het antwoord c.q. de genomen maatregelen in lijn met beleid/uitvoeringregels?

*Informatievoorziening (vraag 5)*

**5) Wat, op welke wijze en wanneer wordt gerapporteerd (over klachten, meldingen, bezwaren en de afhandeling daarvan) aan het Algemeen Bestuur?**

**Fase 1 Dossierstudie:**

- 1) Afhandeling 'Klachten en meldingen' (m.b.t. goed water-/zuiveringssysteem): hierover wordt geen organisatie breed jaarverslag gemaakt en er wordt niet over gerapporteerd aan het AB. Wel is het onderwerp de afgelopen jaren af en toe in managementteam vergaderingen aan de orde geweest en worden er aantallen afgehandelde meldingen/klachten genoemd in de A3 jaarrapportages van verschillende afdelingen ter kennisgeving aan het verantwoordelijke directielid/-leden.
- 2) Afhandelingen 'Klachten' over gedragingen/bejegeningen: hierover wordt niet structureel verslag gedaan, mede door de vaak zeer geringe aantallen klachten die binnenkomen per jaar, die in veel gevallen vaak ook nog informeel via mediation worden afgehandeld.
- 3) Afhandeling 'Bezwaren': hierover wordt jaarlijks een jaarverslag gemaakt, dat aan DB wordt voorgelegd.

**Fase 2 Aanvullingen door organisatie:**

**Aanvulling door Proceseigenaar K&M:**

Ad 1. Meldingen: Stand van zaken wordt ieder kwartaal besproken in het districtsoverleg en 2 maal per jaar in het MO-WSK (managementoverleg WSK), inclusief de manier waarop met meldingen wordt omgegaan, het registratiesysteem wordt gevuld en opvolging wordt gegeven.

Stand van zaken 1 september 2018: 782 meldingen (waarvan 12 m.b.t. zuiveringsregio's, rest districten); 715 meldingen hiervan zijn afgehandeld.

De klachten/meldingen van handhaving zijn hierin niet meegenomen. Deze worden bijgehouden in Powerbrowser.

**Aanvullingen door Coördinator Juridische Zaken:**

*Bezwaren:* De jaarverslagen over de ontvangen bezwaarschriften gaan ter kennisname ook naar de commissie AFZ.

*Klachten:* In 2017 is sprake geweest van een toename van het aantal klachten ten opzichte van voorgaande jaren. Aangezien de verwachting is dat ook 2018 een toename zal laten zien, is dit reden om het bestuur hier begin 2019 over te informeren.

**Aanvullingen door Trekker Thema Dienstverlening:**

Periodiek wordt er een Unie-verband een bedrijfsvergelijking uitgevoerd over diverse thema's waaronder *dienstverlening*. Over de resultaten hiervan wordt gerapporteerd aan het AB. (Zie volgend kader).

Bron: Adviesnota Resultaten Waterschapsspiegel 2016, AB 10-2-2017

*"Dienstverlening.*

*De waterschappen streven ernaar om vanaf 2015 te werken volgens de 'Visie op dienstverlening' en met de 'Waterschapsservicenormen'. Waterschapsservicenormen geven aan op welke kwaliteit dienstverlening men kan rekenen als zij contact hebben met hun waterschap. Eén van de eerste resultaten van de visie is de ontwikkeling van een set gezamenlijke servicenormen waarmee de dienstverlening wordt geoptimaliseerd. De waterschappen zijn goed op weg om de doelstelling te halen, maar het kost tijd om de systemen te implementeren: in 2015 behaalde 30% van de waterschappen het Bewijs van Goede Dienst en hanteerde 50% de Waterschapsservicenormen. Waterschap Aa en Maas is één van de dertien waterschappen die reeds de uniforme servicenormen hanteren.*

*Het aandeel vergunningaanvragen dat tijdig is afgehandeld bedroeg in 2015 92% en is daarmee bijna gelijk gebleven ten opzichte van 2013. Voor waterschap Aa en Maas zijn deze percentages respectievelijk 80% en 82% in 2013 en 2015. Een belangrijke ambitie is de verkorting van de periode waarin klachten worden afgehandeld. Het aandeel tijdig afgehandelde klachten steeg met 0,5% ten opzichte van 2013, naar 90,5% in 2015. Voor Aa en Maas bedroeg dit aandeel zowel in 2013 als 2015 100%. Het gemiddelde aandeel bezwaarschriften dat landelijk binnen de wettelijke termijn is afgehandeld, bedroeg in 2013 95% en is in 2015 licht gedaald tot 90%. Voor waterschap Aa en Maas liggen deze percentages op respectievelijk 100% en 93% in 2013 en 2015.*

*Belanghebbenden die het niet eens zijn met hun belastingaanslag, kunnen hiertegen bezwaar maken. In 2015 is 85% van de belasting bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Daarmee is het percentage met 9% gestegen ten opzichte van 76% in 2013. Dit percentage bedroeg voor Aa en Maas in 2015 95%, een stijging van 68% ten opzichte van 2013."*

### **Fase 3 Samenvatting:**

#### **Wat, op welke wijze en wanneer wordt gerapporteerd (over klachten, meldingen, bezwaren en de afhandeling daarvan) aan het Algemeen Bestuur?**

Via de bedrijfsvergelijking wordt over de afhandeling van klachten, meldingen en bezwaren gerapporteerd aan het AB. Deze informatie geeft wat betreft de afhandeling van 'klachten' en van 'klachten en meldingen' geen goed beeld omdat er geen eenduidige definitie is van de begrippen klacht, melding en tijdigheid. Zie bron hieronder.

Bron: Waterschapsspiegel 2016 - pag 69:

*'Tussen de waterschappen zijn grote verschillen in de definitie van klachten en de wijze van registreren. Dit maakt een zinvolle vergelijking op waterschapsniveau niet mogelijk is.'*

Naast bovengenoemde rapportage wordt er jaarlijks een jaarverslag opgesteld over *Vergunningverlening, Preventie, Toezicht en Handhaving* en ter informatie aan AB en de provincie Noord-Brabant aangeboden. De meldingen waarover in deze rapportage worden gesproken betreffen enerzijds de meldingsplichtige meldingen in verband met activiteiten in/nabij water (zie ook het kader op pagina 1 voor een toelichting) en anderzijds meldingen (van zowel interne medewerkers als externen) over mogelijke overtredingen in het veld. Er wordt bij de registratie en afhandeling van de meldingen nog géén onderscheid gemaakt of het een melding van een interne of externe persoon betrof. Over dat laatste (afhandeling van meldingen van externen opgepakt door Handhaving) kan dus niet apart gerapporteerd worden.

## Quick Scan Rekenkamercommissie 'Klachten & Meldingen'

Suggesties:

- Concretiseer in overleg met het AB, waarover, wanneer en hoe het AB geïnformeerd wil worden m.b.t. meldingen, klachten en bezwaren.

Controle en bijsturing (vraag 6)

6) Wat hebben analyses van geregistreerde meldingen de afgelopen jaren opgeleverd aan trends, toekomstverwachtingen en maatregelen? Kunt u hier een overzicht van geven?

**Fase 1 Dossierstudie:**

Trends van binnengekomen meldingen zijn niet in kaart gebracht, noch toekomstverwachtingen.

In de loop der jaren hebben enkele klantonderzoeken (KTO's) plaatsgevonden (2009 en 2012). Ook zijn telefonische bereikbaarheidsmetingen gedaan. In 2016 is gestart met een nieuwe wijze van klantonderzoeken (NPS). Hoewel het aantal deelnemers in het laatste type onderzoek nog beperkt is, is duidelijk dat dezelfde soorten knelpunten in de afhandeling van klachten en meldingen, als vermeld in eerdere onderzoeken, nog steeds naar voren komen. De maatregelen (zie kader hieronder) hebben nog onvoldoende effect gehad. Het registratiesysteem werd hierbij als grote bottleneck ervaren. Eind 2017/begin 2018 zijn nieuwe registratiesystemen in gebruik genomen en is de procesgang (in theorie) opnieuw gestroomlijnd. In de praktijk moet dit zich nog bewijzen. De implementatie van deze wijziging is nog niet afgerond. In 2017 is het proceseigenaarschap van het proces Klachten & Meldingen overgeheveld van afdelingshoofd Handhaving naar districtshoofd Boven Aa.

(Bron: Voortgangsrapportage Klachten en Meldingen 2012 (MT 21-2-2013))

- KTO 2009; afdoening Meldingen en klachten te lage score
- Afdeling Handhaving regisseur voor verbeterproces Meldingen en Klachten
- Organisatiebreed ontwikkeld en uitgerold:
  - Proces
  - Systeem
  - Gedrag
- Rapportages in MT van maart en september 2012
- Opdracht MT:
  - Nog 1 jaar regie bij Handhaving voor verder ontwikkelen/implementeren
  - Regelmatische terugkoppeling aan MT
  - Concrete(re) Pi's formuleren
  - Duidelijker afbakening "afboeken" en 'afdoen' klachten
  - 100% check op tevredenheid afdoening klachten uitvoeren!!!

**Fase 2 Aanvullingen door organisatie (proceseigenaar Klachten en meldingen):**

**Aanvullingen Proceseigenaar K&M:**

Het analyseren van meldingen ten behoeven van het identificeren van trends, verwachtingen en daaruit voortkomende maatregelen vindt nog niet plaats.

Begin 2018 is de proceseigenaar-rol overgedragen van (afdelingshoofd) Handhaving naar (afdelingshoofd) district Boven Aa.

Focus ligt op werken met Topdesk en opgestart krijgen van NPS.

**Fase 3 Samenvatting:**

**Wat hebben analyses van geregistreerde meldingen de afgelopen jaren opgeleverd aan trends, toekomstverwachtingen en maatregelen? Kunt u hier een overzicht van geven?**

Het geven (op basis van binnengekomen meldingen/klachten) van een overzicht met trends en daaruit volgende toekomstverwachtingen is niet (goed) mogelijk op dit moment. Dit wordt wel beoogd en daar wordt ook aan gewerkt. (Zoals eerder al vermeld in deze Quickscan).

Suggesties:

- Maak tijd en capaciteit vrij om het leren en verbeteren op basis van binnenkomende externe meldingen/klachten te bevorderen en maak het onderdeel van de (reguliere) P&C-cyclus.
- Rapporteer regelmatig zowel intern als extern over de behaalde prestaties op het gebied van Dienstverlening, zodat inzichtelijk is waar de organisatie staat en wat de klant kan verwachten.

### **Overall conclusie:**

*Dienstverlening* en het verbeteren ervan is een onderwerp dat in plannen en beleidsstukken nadrukkelijk aan de orde komt. De reden hiervan is niet zo zeer dat de indruk bestaat dat de dienstverlening ondermaats is, maar wél dat de dienstverlening (nog) beter kan én moet. Wat het waterschap daarbij precies onder een *goede dienstverlening* verstaat is echter niet eenduidig geformuleerd en geeft ruimte voor interpretaties, behalve als het over doorloop- en/of responstijden gaat. Daar zijn specifieke normen voor opgesteld, de zogenaamde Servicenormen, die overigens niet centraal op intranet (Sprakwater) of internet ([www.aaenmaas.nl](http://www.aaenmaas.nl)) zichtbaar zijn. In welke mate aan de goede voornemens, normen en gestelde (proces)doelen en prestaties wordt voldaan, wordt maar in beperkte mate gerapporteerd aan het AB. Het in 2017 vernieuwde proces met betrekking tot de afhandeling van externe meldingen (ook wel 'proces klachten en meldingen' genoemd) is nog niet volledig geïmplementeerd. Door onvolledigheden in registraties van externe meldingen en de afhandeling daarvan en door het onvoldoende beschikbaar stellen van analysevaardigheden en -capaciteit komt de cyclus van leren en verbeteren nog onvoldoende van de grond. Naast de reeds gegeven (onderstaand samengevoegde) suggesties, is de generieke aanbeveling:

*Besteed meer aandacht aan de implementatie van het vernieuwde proces klachten en meldingen en maak de PDCA-cyclus rond.*

#### Kaders:

1. Communiceer zowel intern als extern eenduidig en zichtbaar wat A&M onder een '*goede dienstverlening*' verstaat en wat een klant mag verwachten als hij nu contact zoekt.
2. Vertaal álle aspecten van een goede dienstverlening in servicenormen. (Denk bijvoorbeeld aan kwalitatieve en/of kwantitatieve normen m.b.t. de beschikbaarheid en actualiteit van de website of normen met betrekking tot transparantie in het afhandelingsproces of normen over leesbaarheid, compleetheid en correctheid van verstuurd reacties, etc.).
3. Maak de servicenormen zowel intern als extern online zichtbaar.
4. Bedenk per type melding de specifieke bandbreedte waarbinnen dat soort meldingen afgehandeld zouden moeten zijn. (Sommige type meldingen kunnen/moeten binnen 24/48/72 uur) andere hebben tot 4 weken of meer nodig. (Eén algemene afhandeltermijn is niet werkbaar).
5. Besteed meer aandacht aan de implementatie van het *Klachten en meldingen*-proces, alsook aan het meten van de klanttevredenheid. Spreek, om de implementatie te versnellen, medewerkers meer aan op gedrag.
6. Koppel procesresultaten / procesprestaties terug aan medewerkers.

#### Uitvoering:

7. Stel criteria op waarop de afhandeling van meldingen inhoudelijk zou kunnen worden getoetst. Denk daarbij aan criteria als: Is het antwoord c.q. de genomen maatregelen in lijn met beleid/uitvoeringregels?

#### Informatievoorziening:

8. Specificeer waarover, wanneer en hoe AB geïnformeerd wil worden m.b.t. meldingen, klachten en bezwaren.

#### Controle en bijsturing:

9. Maak tijd en capaciteit vrij om het leren en verbeteren op basis van binnenkomende externe meldingen/klachten te bevorderen en maak het onderdeel van de (reguliere) P&C-cyclus.
10. Rapporteer regelmatig zowel intern als extern over de behaalde prestaties op het gebied van Dienstverlening, zodat inzichtelijk is waar de organisatie staat en wat de klant kan verwachten.