



Aan de leden van de
verenigde vergadering

V.V: 2 juli 2014
Agendapuntnr.
Onderwerp Onderzoek behandelen meldingen en klachten

Datum 26 mei 2014
Bijlagen 1

1. Inleiding

Het bestuur van het Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard (HHSK) heeft bij de programmabegroting 2013 opdracht gegeven om een onderzoek uit voeren naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van het proces meldingen en klachten.

Op basis van de Verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid Schieland en de Krimpenerwaard (HHSK) is in de periode november 2013 tot en met februari 2014 een onderzoek uitgevoerd naar het proces van meldingen en klachten.

Over het jaar 2013 zijn ongeveer 1.800 informatievragen en meldingen op basis van de vastlegging in het geautomatiseerde systeem IMK en zijn er 6 klachten geregistreerd door de klachtencoördinator. Daarnaast komen er informatievragen en meldingen bij de (grote) projecten binnen die niet in het IMK worden geregistreerd. De Regionale Belasting Groep (RBG) registreert de klachten zelf en ontving in 2012 101 klachten en heeft nog geen opgave gedaan over 2013. RBG is (nog) niet in staat om onderscheid te maken tussen haar HHSK-klanten en de overige klanten.

Het onderzoek betreft het interne proces en geeft dus geen inzicht in de waardering van burgers en bedrijven. Voor het inzicht in de waardering van burgers en bedrijven is in 2013 een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. Hieruit kwam een gemiddelde waardering van een 7. De KTO zal eens per twee jaar worden uitgevoerd.

2. Voorstel

Wij stellen uw vergadering voor de rapportage 'Onderzoek naar doeltreffendheid en doelmatigheid van het proces Meldingen en Klachten' en de door ons opgestelde verbetermaatregelen voor kennisgeving aan te nemen.

3. Achtergrondinformatie

Onderzoek

Het onderzoek heeft zich gericht op het proces meldingen en klachten, met de volgende onderzoeksvragen; (1) "Wordt het huidige proces ook uitgevoerd zoals dat twee jaar geleden is beschreven en vastgesteld?" en (2) "Wat leren we ervan?".

De belangrijkste conclusies zijn:

- De invoering van het nieuwe proces heeft er voor gezorgd dat meldingen en klachten centraler en gestructureerder worden afgehandeld en dat er een centrale registratie is. Hierdoor is er meer zicht op het proces van de afhandeling van meldingen en klachten en zijn er meer waarborgen voor een ordentelijke afhandeling van meldingen en klachten. Op basis van de beschikbare gegevens vindt er nog geen brede analyse plaats van de oorzaken van de meldingen en klachten. Het is nu het moment om het proces verder te borgen en de analyse (het leerproces) op te pakken.
- Het proces wordt in essentie uitgevoerd zoals dat twee jaar geleden is vastgesteld. Er zijn in het proces wel een paar aandachtspunten, te weten een betere registratie van een melding

en de afhandeling ervan, wie de terugkoppeling doet en hoe dat wordt gedaan en het scherper monitoren van openstaande meldingen.

- De meldingen en klachten die via onze projecten of de RBG binnenkomen, vallen buiten de scope van het proces meldingen en klachten. Het is wenselijk om nader aandacht te besteden aan de wijze van informatievoorziening over de meldingen en klachten bij zowel de projecten als bij de RBG.
- Het huidige informatiesysteem IMK kent functionele beperkingen. Er wordt veel verwacht van de geautomatiseerde mogelijkheden van het nieuwe zaakstelsel. Maar ook voor een nieuw informatiesysteem geldt dat het onderliggende proces juist en voldoende scherp in elkaar steekt en medewerkers goed zijn voorbereid op de uitvoering ervan.

Verbetermaatregelen

De meeste aanbevelingen uit het onderzoek hebben wij omgezet in verbetermaatregelen. Zo hebben wij een hoge prioriteit gegeven aan de verbetering van de geautomatiseerde verwerking door het verouderde informatiesysteem te gaan vervangen door de registratie en verwerking uit te voeren in het zaakstelsel. De vervanging zal 1 oktober a.s. zijn gerealiseerd. Tegelijkertijd wordt het proces van registratie en afhandeling aangescherpt op genoemde onderdelen uit het onderzoek:

- Analyses op de meldingen zullen ook vanaf 1 oktober 2014 een structureel onderdeel worden van het proces. Bij de vervanging van het oude systeem wordt de registratie zodanig aangepast om de analyses beter te kunnen doen. Het beoogde effect daarvan is dat de vakafdelingen de knelpunten aan de bron kunnen oppakken dan wel dat deze met passende maatregelen in de toekomst kunnen worden voorkomen;
- De registratie van de meldingen bij de projecten zal bij de implementatie van het nieuwe systeem worden meegenomen;
- Het nabellen van de melder na afhandeling van de melding is een activiteit dat in samenwerking tussen Klanteninformatie en de betreffende vakafdeling als vaste procedurestap wordt opgepakt;
- Tot slot treden wij in overleg met de RBG voor aanpassing van het prestatiecontract met ingang van 1 januari 2015 zodat niet enkel gerapporteerd wordt aan het dagelijks bestuur van de RBG, maar per deelnemer over het aantal ontvangen/afgehandelde klachten en de beslissingen op de klachten.

Voor aanscherpen van het proces zijn vanaf medio april bijeenkomsten opgestart met het verantwoordelijke afdelingsmanagement om (proces)afspraken aan te scherpen en daarmee de aanbevelingen uit het rapport in de praktijk te effectueren. De gemaakte afspraken vormen de basis om betrokken medewerkers op een aangescherpte rol en uitvoering voor te bereiden en daarvoor in stelling te brengen.

Na de uitvoering van de bovengenoemde maatregelen zijn de beoogde resultaten als volgt:

- Effecten van verbeterde samenwerking en kennisdeling tussen betrokken medewerkers;
- Correcte en volledige vastlegging van de melding, de afhandeling en de klanttoetsing door medewerkers;
- Verbeterde vastleggingsmogelijkheden en ondersteuning door een nieuw informatiesysteem waardoor betrouwbare en complete rapportage, monitoring en signalering van termijnoverschrijding wordt geleverd;
- Bewaking van het proces en periodieke kwaliteitstoets door het management;
- Plan van aanpak voor het realiseren van een persoonlijke internetpagina waarop burgers en bedrijven de meldingen op voortgang en afhandeling kunnen volgen.

Rekeningcommissie

De rekeningcommissie (hierna: commissie) spreekt haar waardering uit voor het onderzoek. De commissie benadrukt het belang om aan de burger door te geven wat met de betreffende melding is gebeurd. De commissie heeft waardering voor de aangepaste processen en benoemde verbetermaatregelen. Zij constateert dat deze pas succes hebben indien deze door de medewerkers van het hoogheemraadschap worden vertaald naar het eigen handelen. Hier ligt nog een duidelijke opdracht voor de organisatie.

4. Motivering voorstel

Op grond van de Verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid Schieland en de Krimpenerwaard ex artikel 109a van de Waterschapswet, heeft het college bij de programmabegroting 2013 aangegeven onderzoek te doen naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van de behandeling van meldingen en klachten.

5. Gevolgen/consequenties

Financieel

Kosten voor de inrichting van het nieuwe informatiesysteem ter ondersteuning van het proces meldingen en klachten wordt vanuit het gevoteerde investeringskrediet voor het zaakstelsel gefinancierd.

Personeel

Betrokken medewerkers zullen op een nader te bepalen wijze worden getraind en geïnstrueerd.

Juridisch/Risico's

Niet van toepassing

6. Aspecten voor de omgeving, communicatie en wijze van publiceren

Niet van toepassing

7. Verdere aanpak, procedure, planning

Over een jaar informeren wij uw vergadering hoe de verbetermaatregelen zijn gerealiseerd.

8. Evaluatie

Niet van toepassing

Dijkgraaf en hoogheemraden van Schieland en de Krimpenerwaard,

secretaris-directeur

dijkgraaf

M.J.H. van Kuijk

mr. J.H. Oosters