

# Stap 1 planning burgerjaarverslag

De cyclus van het burgerjaarverslag als kwaliteitsinstrument voor gemeenten

Steeds meer burgemeesters zien het burgerjaarverslag als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening in beeld te brengen en te sturen op kwaliteitsverbetering. Uit onze ervaringen met gemeenten blijkt dat een gemeente relatief eenvoudig tot een goed burgerjaarverslag kan komen. Het opstellen van het jaarverslag als zodanig is niet het probleem, eerder een goede organisatie van de informatievoorziening en het organiseren van de stap waarin conclusies en lessen uit het verslag getrokken worden. Dit is een eerste stap voor de toolkit Burgerjaarverslag.

Het maken van het burgerjaarverslag kost minimaal zo'n 120 uren.

Wij onderscheiden de volgende fasen in opstellen en benutten van het burgerjaarverslag:

- |          |  |
|----------|--|
| Fase 1:  | Kaders stellen voor het burgerjaarverslag. |
| Fase 2:  | Organiseren van de gegevens verzameling.   |
| Fase 3:  | Het verzamelen van de gegevens.            |
| Fase 4a: | Het schrijven van het burgerjaarverslag.   |
| Fase 4b: | Beoordelen kwaliteit                       |
| Fase 5:  | Presentatie van het burgerjaarverslag      |
| Fase 6:  | Verbeteren kwaliteit van gemeenten         |

## Fase 1: Kaders stellen voor het burgerjaarverslag

Welke doelen zijn er gesteld rond de kwaliteit van de dienstverlening, welke rond de kwaliteit van de procedures voor participatie en welke gegevens moet de organisatie daarvoor kunnen leveren? Op deze vragen dient u in ieder geval een antwoord te hebben als eerste fase in het proces van het burgerjaarverslag. Immers, als u vooraf weet waarover u wilt rapporteren dan moet tijdig duidelijk zijn waarover gerapporteerd zal worden. Deze fase start vóór of in elk geval aan het begin van het jaar waarover de burgemeester rapporteert. Hierbij dient u ook een keuze te maken voor indicatoren en eventueel afspraken te maken over een standaard waarmee de kwaliteitsgegevens vergeleken worden met die van andere relevante gemeenten.

U dient dus in ieder geval kaders te formuleren over de kwaliteit van dienstverlening en kwaliteit van burgerparticipatie.

Mogelijke kaders voor kwaliteit van dienstverlening:

- klanttevredenheid
- handhaven van wettelijke termijnen
- op tijd beantwoorden van vragen
- snelheid waarmee burgers aan de balie geholpen worden
- aantal door rechter gehonoreerde bezwaren
- mening van dorpsraden, burgerpanels, opinieonderzoek onder burgers

Mogelijke kaders voor kwaliteit van burgerparticipatie

- naleving van regelgeving op gebied van inspraakprocedures

- ervaringen van burgers met inspraaktrajecten, interactieve beleidsvorming
- referenda
- evaluatie van participatie projecten

In hoofdlijnen kunt u twee typen kwaliteit onderscheiden

- Objectieve kwaliteit zoals het in acht nemen van wettelijke termijnen en het volgens juiste procedures afhandelen van een vraag van burgers of bedrijven
- Subjectieve kwaliteit zoals (klant)tevredenheid

In onze praktijk zien wij vaak dat vooral gerapporteerd wordt over de objectieve kwaliteit. Wij kunnen ons echter voorstellen dat inzicht in subjectieve kwaliteit hierop een waardevolle aanvulling kan zijn. Kwaliteitsbeleving bij burgers bepaalt voor een deel het draagvlak voor uw gemeentelijke organisatie. Naast kwaliteit van dienstverlening en kwaliteit van burgerparticipatie kunt u er ook voor kiezen om over een aantal andere zaken te rapporteren zoals de veiligheidssituatie, de uitgedeelde lintjes of belangrijke infrastructurele projecten.

De opbrengst van fase 1 is de gedetailleerde inhoudsopgave van het burgerjaarverslag. Eventueel heeft u in deze fase afspraken gemaakt met andere gemeente over de gegevensverzameling, om benchmarking in een later stadium mogelijk te maken.

## **Fase 2: Organiseren van de gegevens verzameling**

Nu de kaders bekend zijn dient de gegevensverzameling georganiseerd te worden. Welke gegevens heeft u als gemeente nodig om de kwaliteit van dienstverlening en de kwaliteit van burgerparticipatie in beeld te brengen? Zijn deze gegevens beschikbaar en betrouwbaar? Hoe organiseren we dat deze gegevens ook verzameld worden?

Het is raadzaam een overzicht te maken van de benodigde gegevens en van waar en bij wie in de organisatie deze gegevens beschikbaar zijn.

Wij onderscheiden in dit kader twee typen informatiestromen. Er is informatie die in principe in de productieprocessen gegenereerd wordt of zou moeten worden (behandelingstermijnen bouwaanvragen) en er is informatie waar brongegevens voor verzameld moeten worden. Bijvoorbeeld op het gebied van kwaliteit dienstverlening vindt die dataverzameling soms nog niet plaats. Met name voor deze tweede informatiestroom is het van belang om de gegevensverzameling te organiseren en daarvoor een verantwoordelijke binnen de organisatie aan te wijzen.

<b>Gegevens kwaliteit van dienstverlening</b>	<b>Waar en bij wie beschikbaar?</b>
Percentage afgehandeld binnen kwaliteitsnorm	
Percentage afgehandeld binnen wettelijke norm	
Tevredenheid van burgers over wachttijd bij de balie	

Tevredenheid telefonische bereikbaarheid	
Percentage afgehandelde poststukken binnen termijn	
Percentage afgehandelde e-mails binnen termijn	
Tevredenheid gebruik website	
Tevredenheid behandeling bezwaarschriften	
Percentage gegrond verklaarde bezwaren	
...	
<b>Gegevens kwaliteit Burgerparticipatie</b>	
Aantal gehouden referenda	
Oordeel dorpsraden over kwaliteit participatie	
Gebruik maken van spreekrecht tijdens raads- en commissievergaderingen	
Tijdigheid uitnodigingen inspraak	
Evaluatie inspraaktraject 'nieuwe busbaan'	
Opkomst inloopavonden bij gemeente	
Participatie wijkwandelingen	
Proces wettelijke inspraak op orde	
Opkomst en kwaliteit hoorzittingen	
...	

Aan het einde van fase twee heeft u een helder beeld van wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor de verschillende onderdelen van de gegevensverzameling, en hoe dat punt voor punt georganiseerd is.

### **Fase 3: Het verzamelen van de gegevens**

De derde fase in de cyclus van het burgerjaarverslag omvat de feitelijke gegevensverzameling.

Als u gewerkt heeft met een schema, zoals in fase twee, is voor u helder over welke informatie u (direct) kunt beschikken en over welke informatie nog niet. Direct beschikbare informatie kunt u opvragen bij de betreffend persoon en verwerken tot een beknopt overzicht. Het ligt hierbij voor de hand aan te sluiten bij gegevensverzameling in het kader van andere gemeentelijke processen, bijvoorbeeld managementrapportages.

Veel van deze gegevens worden bijgehouden in ICT systemen. Een uitdraai kan voldoende informatie opleveren.

Bij kleinere gemeenten volstaat een gesprek met het hoofd juridische zaken om een beeld te krijgen van de mate waarin uw organisatie zich aan wettelijke termijnen houdt.

De 'witte vlekken' in fase twee heeft u inmiddels ingevuld. Bijvoorbeeld door het bevragen van burgerpanels of het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek.

De gegevens kunt u door het jaar heen verzamelen, zolang u aan het eind van het jaar maar een goed overzicht heeft van de uiteindelijke stand van zaken.

De verzamelde informatie kan tussentijds gebruikt worden voor het geven van feedback aan medewerkers en bijsturing van de organisatie. Hiermee stuurt u dus reeds tijdens het proces van gegevensverzameling op het verbeteren van kwaliteit, en daar was het toch allemaal om te doen.

#### **Fase 4a: Het schrijven van het burgerjaarverslag.**

In deze fase bent u toegekomen aan het schrijven van het burgerjaarverslag. Naast het kiezen van de doelgroep (Alleen de gemeenteraad? Actieve burgers? Alle inwoners?) gaat het erom dat de doelstellingen en kaders die vooraf zijn afgesproken ook duidelijk over het voetlicht komen. Let er op dat beloften uit het vorige verslag en de doelstellingen uit fase 1aan de orde komen.

Enkele aandachtspunten in de schrijffase:

- Behandel alle punten uit de kaderstelling
- Een heldere opzet, aandacht voor hoofdstuk- en paragraafindeling
- Beloften uit vorige jaarverslagen
- Schrijfstijl, persoonlijk of juist zakelijk, wie is de doelgroep?
- Organiseer een meeleesteam
- Vergelijk met andere jaarverslagen
- Houd het kort en bondig
- Aandacht voor lay-out

#### **Fase 4b: Beoordelen kwaliteit**

De burgemeester geeft een oordeel over de kwaliteit en trekt conclusies uit de gepresenteerde cijfers. Zo kan het zijn dat het prima gesteld is met uw objectieve kwaliteit, maar dat burgers dit heel anders ervaren.

Als u in een eerdere stadium afspraken heeft gemaakt met andere gemeenten over vergelijkbare gegevensverzameling, dan is het in deze fase mogelijk om uw resultaten te vergelijken met andere gemeenten.

De burgemeester dient zelf een waardeoordeel toe te kennen aan de bereikte resultaten, maar daarnaast is het ook mogelijk dat u burgers om een oordeel vraagt.

#### **Fase 5: Presentatie van het burgerjaarverslag**

De presentatie van het burgerjaarverslag vormt het sluitstuk van de hele exercitie. Op welke wijze kan het burgerjaarverslag gebruikt worden om de burgers in de gemeente rekenschap te geven over de bereikte resultaten? De presentatie dient zo te zijn vorm gegeven dat de raad de presentatie kan gebruiken om haar agenderende rol vorm te geven.

Aandachtspunten ten aanzien van presentatie:

- Afstemming en terugkoppeling met de wethouders
- Persbericht
- Huis aan huis krant, dagbladen benaderen
- Aangrijpingspunt voor bijeenkomsten met bewoners

### **Fase 6: Verbeteren kwaliteit**

Het burgerjaarverslag is een middel en geen doel op zich. Een goed burgerjaarverslag biedt de burgemeester aangrijpingspunten voor de verbetering van de kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening en burgerparticipatie.

Opbrengst van fase 1 tot en met 4 is een scherp beeld van de sterke en zwakke kanten van de kwaliteit van de gemeentelijke organisatie. Dit biedt helderheid over waar in de organisatie verbeteringen dienen te worden doorgevoerd.

Na het vellen van een oordeel, vraagt dit mogelijk interventies in de gemeentelijke organisatie.

Uw gemeentelijke kwaliteit verbeteren? Dat kan onder andere door interventies in de gemeentelijke organisatie:

- Het vereenvoudigen van inspraakprocedures
- Het vergroten van de ambtelijke capaciteit
- Afdelingen volgens ISO normeringen laten werken
- Centralisatie van afhandeling van vergunningen
- Het uitbesteden van werkzaamheden
- Het versterken van het communicatiebeleid

Nu u een begin heeft gemaakt met het verbeteren van de kwaliteit is het tijd om te komen tot nieuwe kaders en doelstellingen. Zo zet u de stap naar het nieuwe burgerjaarverslag.

Gebaseerd op: Handreiking voor burgemeesters, opgesteld door Hein Albeda (voormalig directeur stichting Rekenschap), Joke Huisman (Directeur DIALOGOS communicatie advies) en B&A Beleidsonderzoek en Advies.