

Rekenkamer Den Haag:

Verbeter samenwerking gemeentelijke diensten voor een excellente dienstverlening aan de burger

70% van de mensen is tevreden over de dienstverlening door de gemeente Den Haag. Dat is op zich een mooie score. De gemeente streeft er echter naar in 2015 een *excellente dienstverlener* te zijn met 90% tevredenheid. Voor het waar maken van deze ambitie bepleit de rekenkamer een betere samenwerking binnen de gemeente, meer regie door het klantcontactcentrum en het nog deskundiger afhandelen van vragen van inwoners.

Bij complexe vragen aan de gemeente raken burgers en bedrijven nogal eens verdwaald of krijgen zij verkeerde informatie. Dit is vooral het geval als er verschillende gemeentelijke diensten samen verantwoordelijk zijn voor de goede beantwoording. Tot deze conclusies komt de Rekenkamer Den Haag in het op 17 juli 2013 gepresenteerde onderzoek **'Hallo Den Haag, kunt u mij helpen?'**, een quick scan naar de kwaliteit van de telefonische dienstverlening van de gemeente. Het betreft een onderzoek onder 750 burgers en bedrijven die telefonisch vragen hadden gesteld aan de gemeente. 210 van hen gaven een cijfer 6 of lager voor de dienstverlening die zij kregen. Zij vertelden ook wat ze als belangrijkste belemmeringen hebben ervaren: niet in één keer geholpen worden en een gebrek aan kennis of deskundigheid van medewerkers.

Klantcontactcentrum wordt ervaren als extra schakel

In diepte-interviews met 15 respondenten is doorgepraat over de achtergronden van de ervaren ontevredenheid. In de beleving van deze mensen vormt het klantcontactcentrum een extra schakel tussen burger en gemeente. Verder leeft het gevoel dat er tussen diensten slecht wordt samengewerkt: 'Je moet steeds opnieuw je verhaal vertellen'. Uit de gesprekken komt het beeld naar voren dat mensen zich niet altijd geholpen voelen door medewerkers van de gemeente. De vijftien gesprekken richtten zich expliciet op de beleving van ontevreden burgers. De gemeente doet hier zelf (nog) geen onderzoek naar. De rekenkamer wil uit de kritische kanttekeningen verbeterpunten identificeren.

Verminder verkokering en stroomlijn informatie aan burgers

Voor het waar maken van excellente dienstverlening moet de geconstateerde verkokering tussen de diensten worden tegen gegaan. Meer samenwerken is een sleutel tot succes. De rekenkamer beveelt onder meer aan de informatie over klantcontacten tussen diensten te stroomlijnen en te onderzoeken op welke wijze *casemanagement* ingezet kan worden bij het beantwoorden van complexe vragen van burgers en bedrijven. De rekenkamer beveelt de gemeente ook aan duidelijke keuzes te maken; óf extra investeren in dienstverlening, óf de ambitie qua tevredenheid naar beneden bijstellen.

Presentatie onderzoeksrapport 'Hallo Den Haag, kunt u mij helpen?' 17 juli, 12:30 uur Commissie Perskamer, eerste verdieping Atrium Stadhuis Den Haag.

Voor vragen: Mirjam Swarte, secretaris van de rekenkamer, telefoon (070) 353 87 84 of 06 524 85 218.

Voor meer informatie of het onderzoeksrapport: www.rekenkamerdenhaag.nl/ rekenkamer@denhaag.nl