Rekenkamercommissie
Gemeente Heerde

Postbus 175
8180 AD Heerde
Tel. 0578 - 69 94 94
E-mail gemeente@heerde.nl
www.heerde.nl

Aanbiedingsbrief Rapport Dienstverleningsonderzoek

Contactpersoon
E. Landman
Datum verzonden
19 december 2024

Uw brief van/uw kenmerk

Bijlagen
1 bijlage
Ons kenmerk

Beste leden van de raad,

Met genoegen bieden wij u de resultaten aan van het onderzoek van de rekenkamercommissie van de gemeente Heerde naar de gemeentelijke dienstverlening.

Aanleiding en doel onderzoek
Op basis van eerdere onderzoeken naar dienstverlening, overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening en het gemeentelijk beleid zijn drie kernbegrippen opgesteld waarlangs de gemeentelijke dienstverlening is getoetst. Deze kernbegrippen zijn:
1. Toegankelijkheid, 2. Navolgbaarheid en 3. Servicegerichtheid.
Hieruit volgt de centrale vraag:
"Is de dienstverlening van de gemeente Heerde doeltreffend en doelmatig, voldoet ze aan de kwaliteitseisen die de gemeentelijke organisatie zelf stelt en voldoet zij aan de verwachtingen van de inwoners?"

Proces
Wij hebben in januari de onderzoeksvraag opgesteld en gesprekken gevoerd met enkele bureaus die dit onderzoek voor ons konden uitvoeren. De keuze is daarbij gevallen op Necker. In maart is een startgesprek gevoerd en is de onderzoeksopzet en het informatieverzoek toegelicht. Necker heeft o.a. een documentenanalyse uitgevoerd, interviews afgenomen en gesproken met inwoners. De conceptversie van de nota van bevindingen is in september 2024 aan de organisatie aangeboden voor ambtelijk wederhoor. In november is het rapport aangeboden voor bestuurlijk wederhoor. Wij kunnen thans het definitieve eindrapport aanbieden.

Ambtelijk en bestuurlijk wederhoor
Wij hebben de conceptrapportage in het kader van hoor en wederhoor ambtelijk en bestuurlijk voorgelegd aan respectievelijk de organisatie en het college. Ambtelijke reacties hadden betrekking op feitelijke bevindingen. Deze zijn in de eindrapportage verwerkt. De reactie van het college is integraal in het rapport opgenomen.

Met belangstelling heeft de rekenkamer Heerde kennis genomen van de reactie van het college van B&W. Vanuit de rekenkamer Heerde is de samenwerking met het college van B&W en de ambtelijk organisatie als constructief ervaren.

Conclusies en aanbevelingen
Op pagina 12, 13 en 14 van het rapport staan de conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Kortheidshalve verwijzen wij u daarnaar.

Wij stellen u voor in te stemmen met de conclusies en aanbevelingen en het college te vragen u binnen 3 maanden na besluitvorming van uw raad te informeren over het plan van aanpak daaromtrent.

Met vriendelijke groet,

Namens de Rekenkamer,



Corine Sluiter–Kuilwijk (voorzitter)