



Raadsbesluit

De raad van de gemeente Rheden;

gelezen het voorstel van de rekenkamer d.d. 17 september 2024;

b e s l u i t :

- Het onderzoeksrapport 'Kwaliteit van dienstverlening in Rheden: Van beleving naar verbetering' vast te stellen;
- De 7 aanbevelingen van de rekenkamer over te nemen, te weten:

Aan het college:

1. Zet uw voortvarende aanpak in het project digitalisering van de dienstverlening voort en betrek hierbij zoveel mogelijk de nog niet afgeronde voornemens uit de herijkte visie dienstverlening en de verbeter suggesties van inwoners en externe partners.
2. Onderzoek de mogelijkheden om de telefonische en fysieke bereikbaarheid te vergroten.
3. Doe in 2026 opnieuw onderzoek naar de ervaringen van inwoners met dienstverlening van de gemeente en deel de uitkomsten hiervan in een bijeenkomst van de gemeenteraad.

Aan de gemeenteraad en het college:

4. Stel een beperkte set normen vast waaraan de kwaliteit van de dienstverlening dient te voldoen, formuleer SMART doelstellingen, zorg voor een implementatieplan en geef sturing aan de realisatie hiervan
5. Richt de interne afhandeling van klachten zo in dat er meer sturing is op het tijdig afhandelen van klachten en filter uit klachten mogelijke verbeterpunten.

Aan de gemeenteraad:

6. Vraag het college om u te informeren over de uitvoering van de aan haar gerichte aanbevelingen.
7. Vraag het college om u periodiek te informeren over de status van voornemens en beleidsdoelstellingen en het project (digitalisering van de) dienstverlening.

Arnhem, 29 oktober 2024

De raad voornoemd,

voorzitter.

griffier.