

Schriftelijke vragen aan het college (op basis van artikel 16 of artikel 55 Reglement van Orde)

Datum: 8 juni 2026
Zaaknummer: 1277061
Steller van de vragen: Jan van der Wal
Politieke partij: SGP Molenlanden
Onderwerp: Rekenkamerrapport Burgerpeiling Molenlanden
Portefeuillehouder: Wethouder Visser
Behandelend ambtenaar: Volbregt Smit
Toelichting: Op donderdag 11 juni 2026 bespreken we het rekenkamerrapport Burgerpeiling 2025. Dit onderzoek is een herhaling van de Burgerpeiling die in 2023 al heeft plaatsgevonden. Middels een amendement (A2023-03) is destijds opdracht gegeven (als 3^e beslippunt) aan het college om: a. naar aanleiding van deze eerste Burgerpeiling een voorstel aan de raad te doen over het ambitieniveau van de gemeente Molenlanden, in de vorm van streefcijfers voor de 4 hoofdthema's zoals verwoord in het rapport (het woon- & leefklimaat, de relatie tussen inwoners en de gemeente, de gemeentelijke dienstverlening en zorg & welzijn); b. de burgerpeiling elke 2 jaar te herhalen en het benodigde budget in de betreffende jaren op te nemen in de begroting; c. de uitkomsten van deze burgerpeilingen te delen ter bespreking in de gemeenteraad; d. de raad voor het zomerreces te informeren over de manier waarop uitvoering wordt gegeven aan dit amendement, en indien dit de kaderstellende rol van de raad raakt, hierover een raadsvoorstel aan de raad voor te leggen. e. ten aanzien van de onvoldoende op het thema relatie inwoners en gemeente alvast proactief te acteren, vooruitlopende op de uitvoering van dit amendement.
Vraag 1: Kunt u aangeven hoe het college opvolging heeft gegeven aan dit amendement? Antwoord 1: Wij zullen volgende week (week 25) de raad met een brief hierover informeren met daarbij een bijlage "Terugkoppeling stand van zaken uitvoering aanbevelingen uit rapporten"

Rekenkamer (juni 2026)". Dit betreft alle rapporten van de Rekenkamer uit de afgelopen jaren.

De burgerpeiling 2023 is inderdaad na 2 jaar opgevolgd door de burgerpeiling 2025. Die geeft uiteraard een actueler beeld. En de resultaten zijn aan de raad voorgelegd.

De raad is mede naar aanleiding van de burgerpeiling 2023 (en het amendement) met een raadsinformatiebrief van 1 juli 2024 geïnformeerd over 'Actualisatie Dienstverlening en programma dienstverlening 2024 - 2030'.

Zoals uit de volgende week naar uw raad te zenden informatie zal blijken, zijn in de jaren tussen de twee burgerpeilingen belangrijke stappen gezet.

Uit de cijfers in de burgerpeiling 2025 blijken verbeteringen ten opzichte van 2023, terwijl een belangrijk deel van de doorontwikkeling van de dienstverlening nog gaande is. De stijging in de waardering voor gemeentelijke dienstverlening (van 6,2 naar 6,4) en met name digitale dienstverlening (van 6,5 naar 6,8) sluit aan bij gerealiseerde verbeteringen. Zo is het proces rondom meldingen openbare ruimte verbeterd. Ook is er een duidelijke ontwikkeling richting data gedreven werken binnen het klantcontactcentrum. Door beter inzicht in onder andere bereikbaarheid, de verdeling tussen eerste en tweede lijn, herhaalverkeer en klantvragen, ontstaat een steviger fundament om gericht te sturen op verbetering van de dienstverlening. Daarnaast is een dashboard ontwikkeld onder de titel "Monitor Tevredenheid Dienstverlening", dat voor de organisatie breed toegankelijk is. Verder is de afgelopen periode actief ingezet op het professionaliseren van de communicatie via social media en de website. Dit draagt bij aan betere informatievoorziening en een grotere toegankelijkheid voor inwoners. We zien dit terug in de cijfers 2023 versus 2025. Een belangrijke volgende stap is de vervanging van het zaakstelsel, dat naar verwachting in 2027 in gebruik wordt genomen. Dit stelsel zal bijdragen aan een meer integraal klantbeeld en ondersteunt de verdere ontwikkeling richting een nog meer geïntegreerde dienstverlening.

Vraag 2: In uw bestuurlijke reactie op het rapport van 2025 (pagina 8+9 van de rapportage) geeft u aan dat u deze burgerpeiling met de daarin opgenomen analyses graag gebruikt voor een voortgaande verbetering van de dienstverlening. Kunt u aangeven hoe, op welke wijze en in welk tijdsbestek u deze aanbevelingen gaat omzetten in acties?

Antwoord 2:

Helaas kunnen wij deze vragen nog niet beantwoorden. De functie van adviseur dienstverlening is na geruime tijd vacant te zijn geweest per 1 juni 2026 vervuld. Zodra wij een realistische planning hebben, zullen wij u daarover informeren.