



Dijk en Waard, 2 mei 2025

Betreft: Rekenkamerrapport "Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard"

Geachte leden van de gemeenteraad,

Wij bieden u ons eerste rekenkameronderzoek aan met als titel "Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard".

De rekenkamer heeft onderzocht of er binnen een redelijke termijn en op passende wijze op algemene vragen en ander soort berichten van inwoners, ondernemers, bedrijven en instellingen gericht aan de gemeente wordt gereageerd. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van juni tot en met oktober 2024. Hierbij zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt zoals documentanalyse, interviews en een vragenlijst onder vragenstellers die het algemene contactformulier op de gemeentewebsite hebben gebruikt.

Met dit onderzoek laat de rekenkamer zien dat de gemeente sinds de fusie in 2022 aantoonbare stappen heeft gezet om de dienstverlening aan inwoners te verbeteren. In de visie op dienstverlening worden de ambities uit het college-akkoord 2022-2026 uitgewerkt en in het kader van het programma Dienstverlening is tijd gestoken in het ordenen en samenvoegen van werkprocessen. We zien echter ook dat er ruimte is voor verbetering. Inwoners ontvangen namelijk niet altijd tijdig en op passende wijze reactie op hun vraag. 44 procent van de respondenten van de vragenlijst geeft aan dat zij geen reactie hebben ontvangen op hun vraag. Zij beoordelen de afhandeling gemiddeld met een 2,9. De groep die een antwoord heeft gekregen, beoordeelt de afhandeling van de vraag gemiddeld met een 7,5. In het rapport geeft de rekenkamer een aantal aanbevelingen mee aan het college van burgemeester en wethouders.

Het rapport is voor bestuurlijk wederhoor aan het college voorgelegd. In de brief van 3 april 2025 heeft het college een bestuurlijke reactie gegeven. Wij hebben kennis genomen van de bestuurlijke reactie en zijn blij te lezen dat het college de aanbevelingen onderschrijft. Wij zijn ons ervan bewust dat de aanbevelingen inspanning vragen van het college maar wij hebben er vertrouwen in dat deze aanbevelingen een bijdrage kunnen leveren aan de gemeentelijke dienstverlening. Bij de verdere uitwerking van de aanbevelingen zien we ook een rol voor de gemeenteraad. Aanbevelingen 6 en 7 gaan in op de informatievoorziening aan de raad. De rekenkamer geeft handvatten mee om deze informatievoorziening te verbeteren. Er ligt een verantwoordelijkheid bij zowel het college als raad om in gesprek te gaan over hoe de raad betrokken wil blijven bij de voortgang van de afhandeling van vragen door de gemeente. Wij zullen volgen hoe het college, in overleg met de raad, de aanbevelingen gaat uitvoeren.

Wanneer u vragen heeft over dit onderzoek kunt u contact opnemen met de rekenkamer door een mail te sturen naar [rekenkamer@rekenkamerdijkenwaard.nl](mailto:rekenkamer@rekenkamerdijkenwaard.nl).

Met vriendelijke groet,

Remko in 't Veld, Dylan Donia en Arash Lahyi

Bijlage 1: Rekenkamerrapport "Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard"

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie op het rekenkamerrapport "Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard"