Aan alle raadsleden

E-mail gemeente@oss.nl
www.oss.nl

Postbus 5
5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de datum van deze brief en ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Aantal bijlagen
13 september 2021	Kenmerk	Raadsgriffie	

Onderwerp

Voorblad 'Dienstverlening in het vizier' van de Rekenkamercommissie.

Wat is de aanleiding?

De Rekenkamer heeft een onderzoek gedaan naar de dienstverlening van de gemeente Oss. De resultaten van dit onderzoek zijn opgenomen in het rapport 'Dienstverlening in het vizier'. In dit rapport trekt de Rekenkamer een aantal conclusies en doet zij een aantal aanbevelingen.
Vervolgens heeft het college een bestuurlijke reactie geformuleerd waarin zij ingaat op de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamercommissie.
Het is nu aan de gemeenteraad om een besluit te nemen naar aanleiding van het rapport van de Rekenkamercommissie.

Normaliter zorgt de Raadsgriffie ervoor dat de aanbevelingen worden opgenomen in een concept raadsbesluit. In dit geval besloot de Agendacommissie dat het rapport van de Rekenkamercommissie besproken wordt in Opiniecommissie Sociaal Bestuurlijk. Tijdens de Opiniecommissie is er ruimte om met de Rekenkamercommissie en het college het gesprek te voeren. De commissie geeft vervolgens een oordeel over hoe de raad invulling wil geven aan de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie. Naar aanleiding van de door de commissie gegeven opinie formuleert de Raadsgriffie een concept-besluit.

De Rekenkamercommissie kwam tot de volgende aanbevelingen:

1) Formuleer een organisatiebrede visie die de kern en de ambitie van Oss verwoordt.
2) In de visieontwikkeling te zoeken naar de gewenste uitstraling van de gemeente, daaraan de servicenormen te koppelen en vast te stellen voor de hele organisatie. Daarbij wordt het principe standaard waar het kan, maatwerk waar het moet gehanteerd.
3) Doelstellingen en uitgangspunten, bij voorkeur gezamenlijk, met alle betrokken afdelingen, te definiëren. Waar nodig kunnen vervolgens nog aspecten van dienstverlening van de domeinen verder worden ingevuld, rekening houdend met de specifieke taken waar zij voor staan.
4) De verschillende benaderingen van de domeinen te faciliteren op een manier die binnen de gemeenschappelijke visie past.
5) Stel een set van service-normen voor de heel organisatie vast, passend bij de ambities van de gemeente Oss. Bij de keuze voor deze servicenormen kunnen ook inwoners betrokken worden. Uit de 'verhalen' in het rapport blijkt dat inwoners behoefte hebben aan consistentie en betrouwbaarheid.
6) De Rekenkamer adviseert om de monitoring op de doelstellingen van dienstverlening zo in te richten dat deze beter bijdraagt aan het zicht op de kwaliteit van de dienstverlenende organisatie Oss: meet wat je wilt weten. Dit is een stap die gezet zou moeten worden wanneer de organisatiebrede visie is ontwikkeld en vastgesteld, de gezamenlijke doelen en de doelen per domein zijn vastgesteld. Op basis daarvan kan u besluiten welke indicatoren van belang zijn voor de sturing op beleidsniveau
7) Laat de inrichting van het nieuwe systeem voor Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR) aansluiten op de (visie)ontwikkeling van de dienstverlenende organisatie. Maak gebruik van de optie om de afhandeling van de melding door de melder en een stijgend aantal meldingen door meer bereidheid van mensen om te melden, een grote bijdrage kan leveren aan de beleving van kwaliteit van de openbare ruimte door de inwoners van Oss.
8) De Rekenkamercommissie adviseert het college om de organisatie aan te sturen op gezamenlijke servicenormen, strakkere beheersing van de datastromen (waaronder registratie en archivering) en binnen het systeem ondersteuning in te bouwen om de processen consequent en consistent uit te voeren. Ieder systeem staat of valt met een goede toepassing ervan door de gebruiker.
9) Verzoek het college te komen met een (voorstel voor de ontwikkeling van) een organisatiebrede visie op dienstverlening, waarin wordt betrokken:
    a. Het soort dienstverlener dat de gemeente Oss wil zijn en welke succesfactoren daarbij van belang zijn? (b.v. transparantie, betrouwbaarheid, openheid, samenwerking en mogelijkheid om mee te bewegen);
    b. Welke ambitie streeft de gemeente hierin na? (bijvoorbeeld voorloper of volger? Middenmotor of excellerend?)

c. De definitie van de gewenste kwaliteit van de dienstverlening die organisatiebreed gaat worden gehanteerd;
d. Een set servicenormen die past bij de gemeenschappelijke elementen in de visie, bij de wensen van burgers, ondernemers en de gemeentelijke organisatie en ook bij de gemeentelijke mogelijkheden.