

Rekenkamer Dijk en Waard

- Presentatie rapport: Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard

Inleiding

Het rekenkameronderzoek

Aanleiding

- De rekenkamer heeft het beeld dat inwoners niet altijd een tijdige reactie ontvangen op een vraag.
- Het adequaat afhandelen van vragen is van belang voor het vertrouwen van de burger in de (lokale) overheid.

Doelstelling

- Inzicht verschaffen in de afhandeling van **algemene vragen** gericht aan de gemeente, door te onderzoeken of deze binnen een redelijke termijn en op passende wijze worden beantwoord.

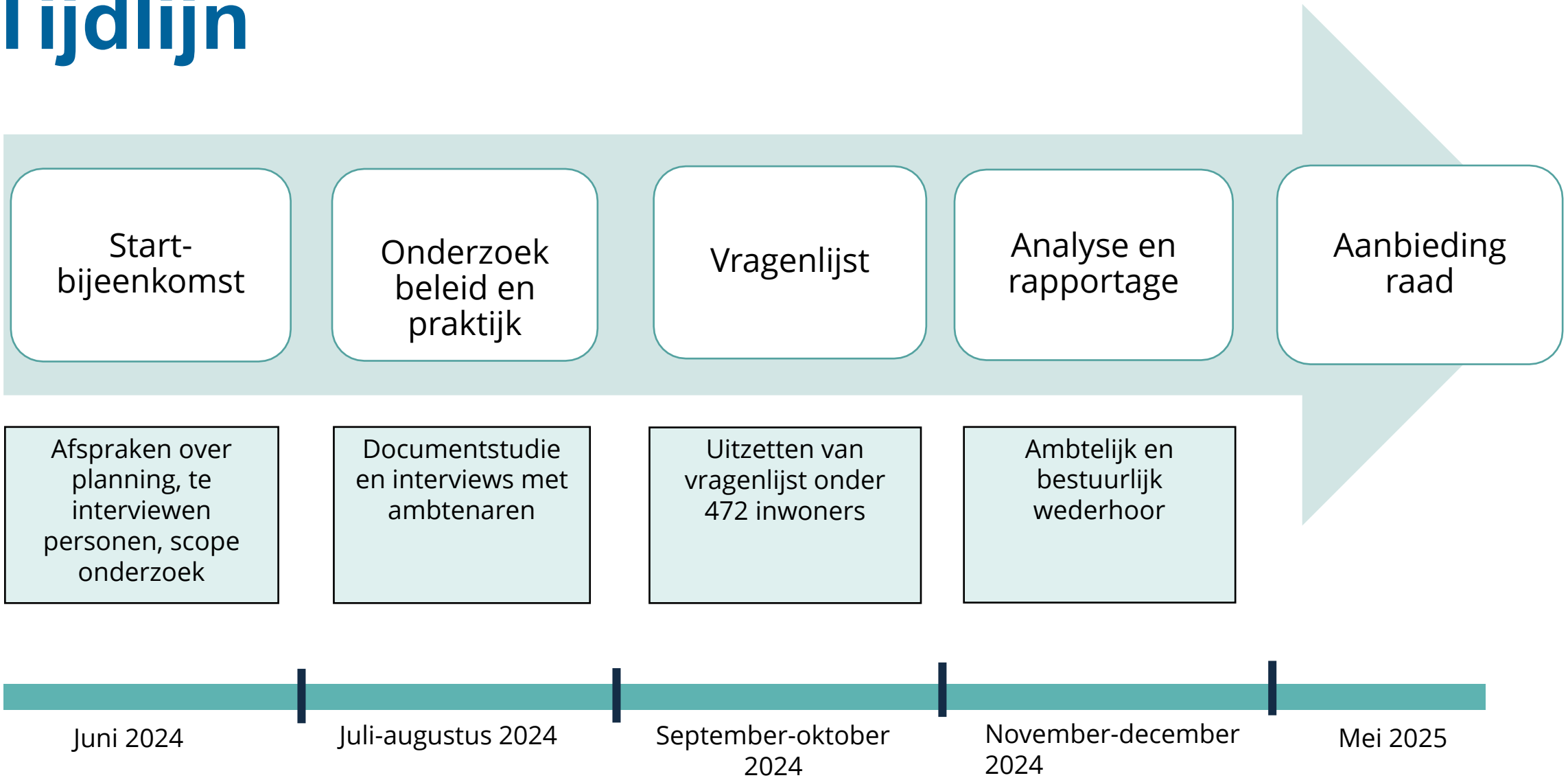
Dit onderzoek is uitgevoerd door onderzoek- en adviesbureau PBLQ

Scope: algemene vragen

Onze definitie

- Algemene vragen zijn vragen die inwoners, ondernemers en/of verenigingen indienen voordat de gemeente deze vertaalt naar een specifieke dienst, voorziening of beschikking
- Formele aanvragen zoals subsidie- en vergunningsaanvragen, beschikkingen in het sociaal domein, klachtenprocedures vallen dan ook buiten scope van dit onderzoek.

Tijdlijn


Start-bijeenkomst
Onderzoek beleid en praktijk
Vragenlijst
Analyse en rapportage
Aanbieding raad
Afspraken over planning, te interviewen personen, scope onderzoek
Documentstudie en interviews met ambtenaren
Uitzetten van vragenlijst onder 472 inwoners
Ambtelijk en bestuurlijk wederhoor
Juni 2024
Juli-augustus 2024
September-oktober 2024
November-december 2024
Mei 2025

Onderzoeksvragen (1/2)

1) Hoe zijn de processen in relatie tot de afhandeling van algemene vragen binnen de ambtelijke organisatie ingericht?

- Binnen welke **termijn** worden algemene vragen afgehandeld?
- Wordt er een **ontvangstbevestiging** gestuurd waarin wordt aangegeven binnen welke termijn er contact wordt opgenomen en met wie contact kan worden opgenomen bij vragen?
- Wordt de indiener op de hoogte gehouden van de **voortgang** van de behandeling van de algemene vraag?
- Wordt er uiteindelijk een **reactie** verzonden?
- Wordt er in de reactie aangegeven wat de indiener kan doen als hij of zij het **niet eens** is met de reactie?

Onderzoeksvragen (2/2)

2) Welke **verbeteringen** kan de ambtelijke organisatie doorvoeren om vragen en verzoeken beter te kunnen afhandelen?

3) Wordt de **raad geïnformeerd** over het beleid dat de gemeente voert in relatie tot het afhandelen van vragen?

4) Is de raad in staat zijn **sturende, controlerende en volksvertegenwoordigende verantwoordelijkheden** met betrekking tot het afhandelen van algemene vragen waar te maken?

Opbouw onderzoek

1) Onderzoek naar het dienstverleningsbeleid

- Beleidsstudie (visie op dienstverlening en uitvoeringsprogramma)
- Interviews met gemeenteambtenaren en de wethouder

2) Het perspectief van de indiener

- Vragenlijstonderzoek

3) Positie raad en college

4) Conclusies en aanbevelingen

1) Onderzoek naar het bredere dienstverleningsbeleid

Visie en uitvoeringsprogramma

- Voor en met de samenleving
- Toegankelijk en begrijpelijk
- De mens voorop
- Persoonlijk en gastvrij
- Innovatief en wendbaar

Het uitvoeringsprogramma dienstverlening borduurt hierop voort. De gemeente heeft in totaal 20 projecten geïnitieerd om de dienstverlening aan de inwoners van Dijk en Waard te verbeteren.

Contactkanalen

De telefoon en publieksbalie

- KCC verantwoordelijk
- Inwoners maken veel gebruik van de gemeentelefoon

Contactformulieren, mail en post

- I&A verantwoordelijk
- 60 verschillende contactformulieren

Fixi

- Team Beheer ruimte verantwoordelijk
- 2000 meldingen p/m
- KPI’s

Social media

- KCC beheert WhatsApp, Team Communicatie beheert Facebook, Instagram, LinkedIn en X

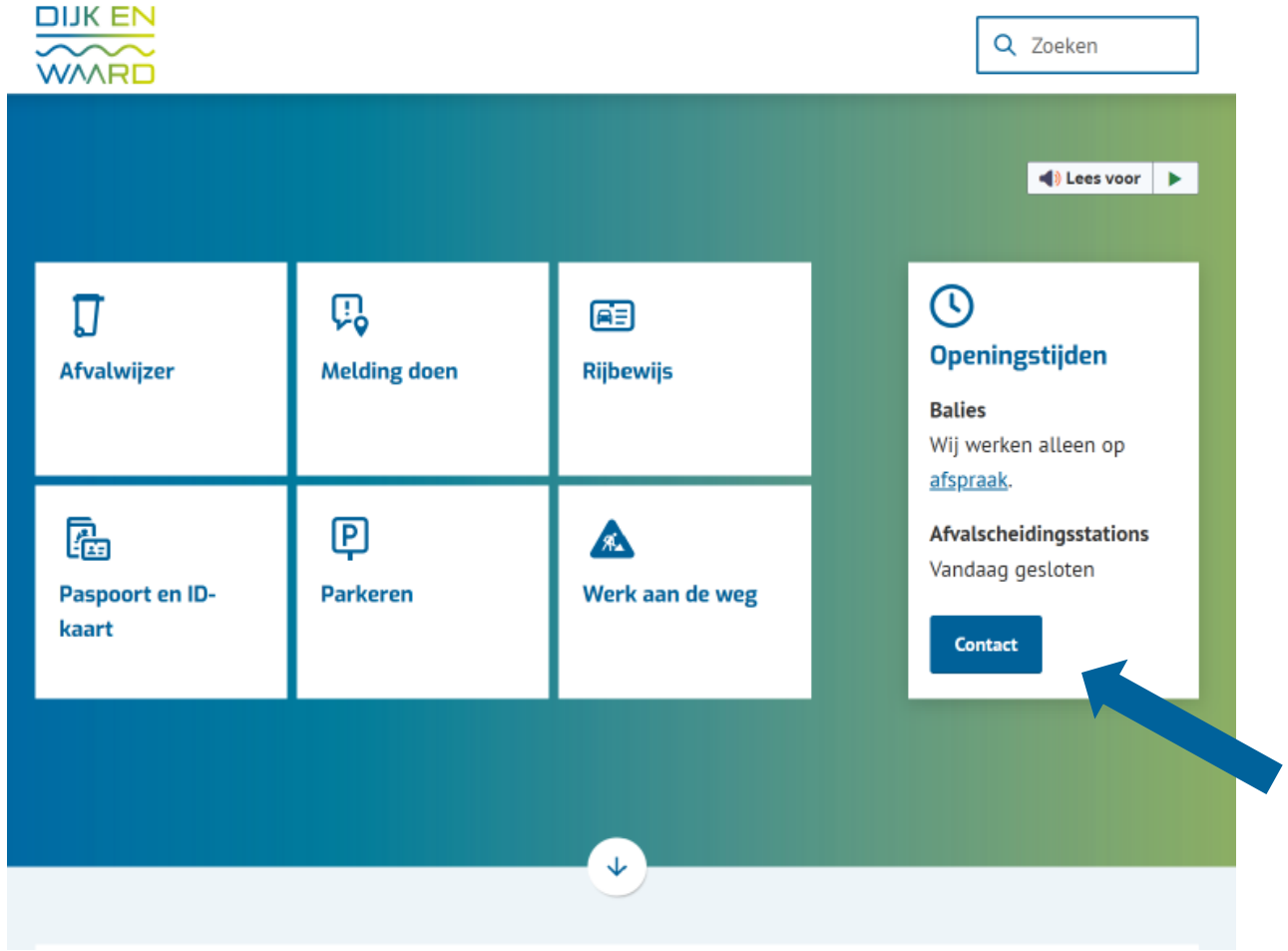
Naast deze formele kanalen bestaan er ook de ‘informele kanalen’: de raad of het college

2) Het perspectief van de indiener

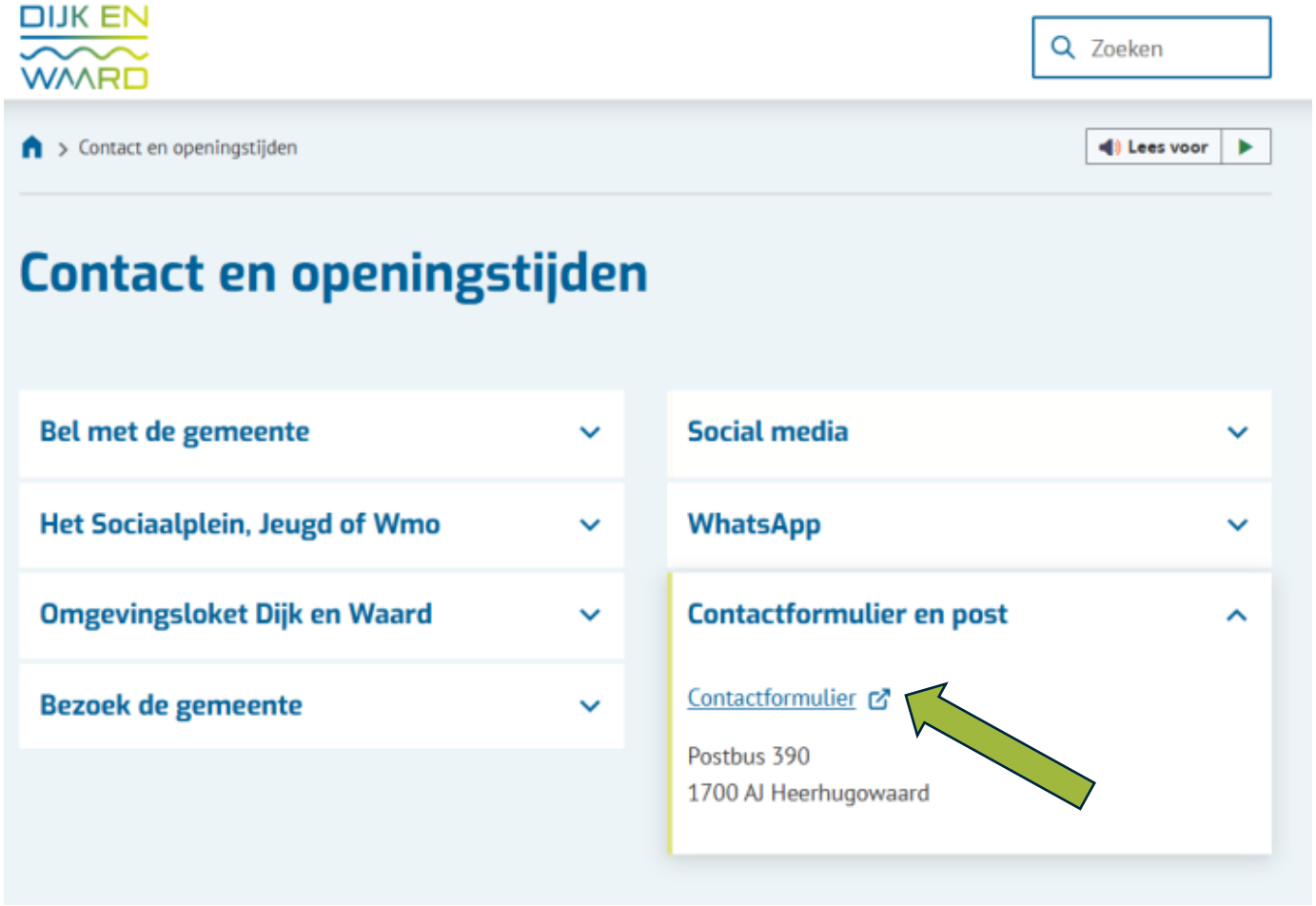
Perspectief van de indiener

- Wij hebben de algemene vragen onderzocht die inwoners hebben ingediend via het contactkanaal ‘contactformulieren’.
- Wij hebben een vragenlijst uitgezet bij 472 inwoners, ondernemers en instellingen die in de periode april-september 2024 via dit digitale contactformulier (‘Bericht sturen’) op de website een algemene vraag aan de gemeente hebben gesteld.

Perspectief van de indiener



Perspectief van de indiener



Perspectief van de indiener

DIJK EN WAARD

Bericht sturen

Contactformulier | Mijn bericht | Mijn gegevens | Afronden

Contactformulier

Wilt u een melding doen van de openbare ruimte? Bijvoorbeeld van een kapotte lantaarnpaal, afval op straat of overlast?

Doe dan een melding. U doet een melding online via de gemeente of via Fixi.

* = Verplicht veld

Wilt u een melding over de openbare ruimte doorgeven? *

- ○ Ja
- ○ Nee

* = Verplicht veld

Annuleren

Volgende

Perspectief van de indiener

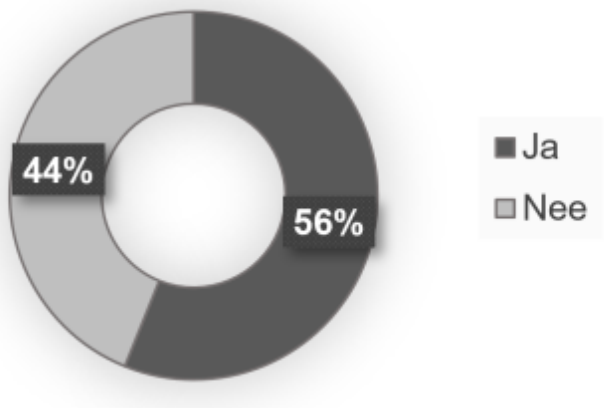
- In totaal heeft ongeveer 20 procent van de steekproef, ofwel 82 respondenten de vragenlijst ingevuld.
- De meeste algemene vragen hadden betrekking op wonen en leefomgeving, verkeer en vervoer, afval en milieu en burgerzaken.

Perspectief van de indiener

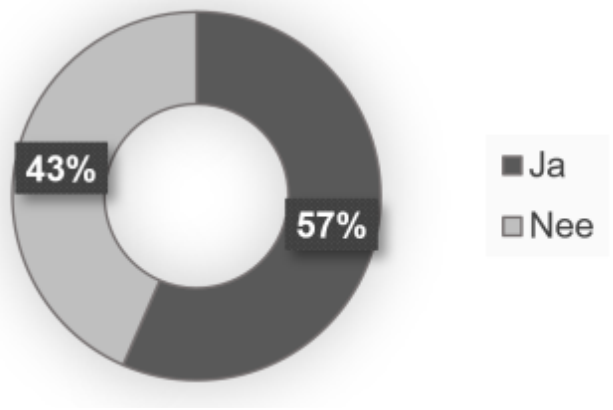
- Het overgrote deel (88%) heeft een ontvangstbevestiging ontvangen.
- In de meerderheid (60%) van de ontvangstbevestigingen heeft de gemeente aangegeven binnen welke termijn de indiener een reactie ontvangt.

Perspectief van de indiener

Figuur 4: Heeft u in een reactie antwoord op uw vraag gekregen?



Figuur 5: Zo ja, is hierin aangegeven wat u kunt doen als u het niet eens bent met deze reactie?

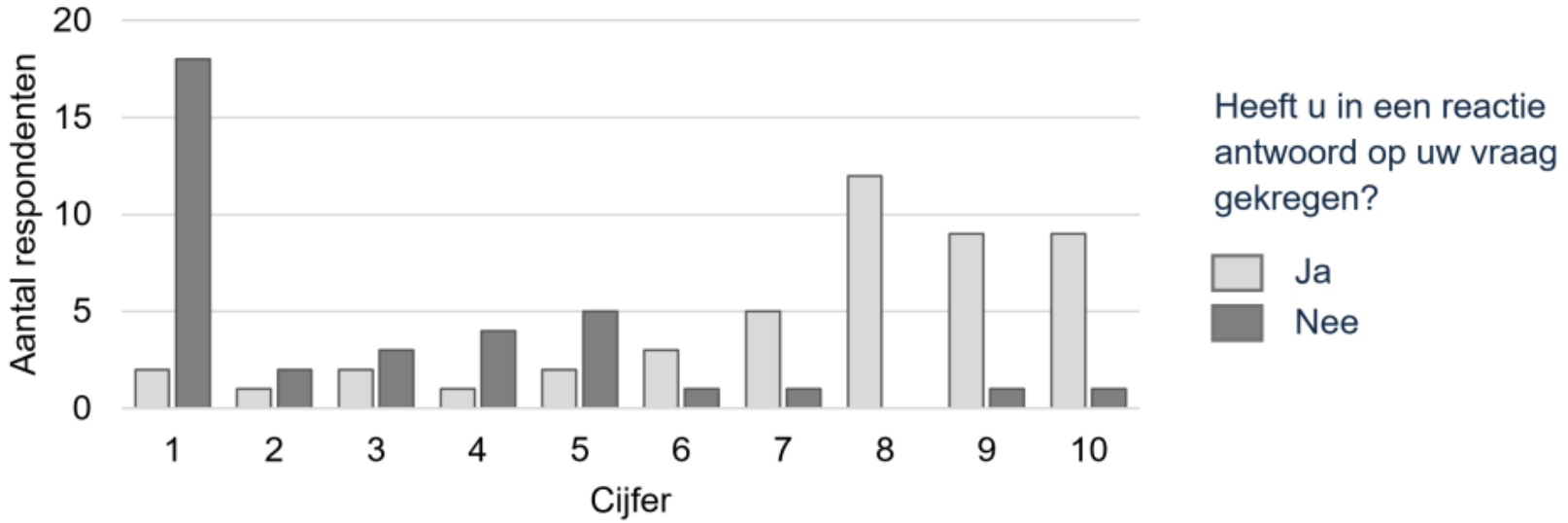


Perspectief van de indiener

- Gemiddeld beoordelen de indieners de reactie op hun vraag deze reactie een 7,3.
- Zij beoordelen de termijn waarbinnen zij deze reactie hebben ontvangen met een 7,6.

Perspectief van de indiener

Figuur 8: Welk cijfer geeft u de afhandeling van uw vraag?



- Deze vraag hebben we aan alle indieners gesteld, ook aan de indieners die geen reactie hebben ontvangen
- Indieners die een reactie hebben ontvangen geven een 7,5
- Indieners die geen reactie hebben ontvangen geven een 2,9

3) De positie van de raad en het college

Positie van de raad en het college

- De gemeenteraad van Dijk en Waard vindt dienstverlening, waaronder de afhandeling van vragen, een belangrijk thema. Dit blijkt uit de motie uit 2022.
- Het college hecht waarde aan het uitleggen van keuzes die het maakt.
  * voorbeeld: groenbeheer

4) Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

- De gemeente heeft sinds de fusie in 2022 stappen gezet.
- Er is een dashboard voor managers beschikbaar, waarmee zij beschikken over stuurinformatie over de afhandeltermijnen van vragen. Hier wordt wisselend gebruik van gemaakt.
- De gemeente heeft veel tijd gestoken in het ordenen en samenvoegen van werkprocessen.
- Een ander aandachtspunt betreft de integratie van de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR) in het bredere dienstverleningsbeleid van de gemeente.
- Het college rapporteert niet specifiek over het beantwoorden van (algemene) vragen.

Conclusies

- Het afhandelen van algemene vragen is een aandachtspunt. 44 Procent van de respondenten geeft aan dat zij geen reactie heeft ontvangen op hun vraag.
- Dit is bepalend voor de manier waarop de indiener de afhandeling van zijn of haar vraag beoordeelt. En daarmee voor het gevoel dat de indiener aan deze interactie met de gemeente overhoudt.

Aanbevelingen

Aan de ambtelijke organisatie:

- Verbeter het werkproces voor algemene vragen: van intake tot afhandeling en geef daarbij duidelijk aan welke termijnen worden gehanteerd.
- Maak het gebruik van dashboards onder leidinggevenden de norm binnen de gemeente.
- Licht het college periodiek in over de mate waarin KPI's (aantallen vragen, tevredenheid, afhandelingstermijnen) worden gehaald.
- Integreer de Meldingen Openbare Ruimte (en de afhandeling daarvan via Fixi) in de visie op dienstverlening. Focus hierbij op uniforme KPI's en de reductie van oneigenlijke meldingen.
- Voer een publiekscampagne in voor het goed gebruik van Fixi, zodat onduidelijke en oneigenlijke meldingen worden verminderd.

Aanbevelingen

Aan het college:

- Informeer de raad over de implementatie van de visie op dienstverlening. Geef hierbij aan welke doelstellingen gerealiseerd zijn en aan welke nog wordt gewerkt.
- Informeer de raad periodiek over:

  * de mate waarin de ambtelijke organisatie in staat is om (algemene) vragen van inwoners, instellingen en bedrijven te beantwoorden;
  * verbetervoorstellen waardoor de organisatie meer ‘in control’ is bij de afhandeling van (algemene) vragen;
  * de voortgang op dit gebied.

→ Hierdoor kan de raad beter zijn controlerende taken uitvoeren


DIJK EN
WAARD
VRAGEN?