Datum raad	29 april 2021	Zaaknummer	1948377568
Datum college	n.v.t.		
		Portefeuille	Raad griffie
Onderwerp	Rekenkameronderzoek kwaliteit gemeentelijke Dienstverlening		

Samenvatting
De Rekenkamercommissie heeft onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau I&O Research.
Het onderzoeksrapport bevat een aantal conclusies en aanbevelingen. Het is aan de raad om hierover een uitspraak te doen.

Relatie met programmabegroting en/of Mijlpalen van Meierijstad
Openbaar bestuur

Behandeling in commissie
22 april 2021

Ontwerpbesluit gemeenteraad
1. Kennisnemen van het onderzoeksrapport
2. Instemmen met de conclusies en aanbevelingen;
3. het college opdragen de raad vóór 1-1-2022 te informeren over de (wijze van) uitvoering van de aanbevelingen;

Waarom naar de raad
Ten behoeve van zijn kaderstellende en controlerende rol kan de raad gebruikmaken van onderzoeksbevindingen van de rekenkamercommissie.

Aanleiding
De keuze voor het onderzoek is mede tot stand gekomen na consultatie van het fractievoorzittersoverleg. Men was benieuwd naar waar de gemeente vier jaar na de fusie staat, maar ook hoe de dienstverlening nu wordt ervaren en wat aanknopingspunten zijn voor de toekomst.

Argumenten
Onderzoek van de rekenkamercommissie heeft primair tot doel om de gemeenteraad in een betere positie te brengen om invulling te geven aan zijn sturende en controlerende verantwoordelijkheden. De resultaten van dit onderzoek moeten de raad handvatten geven voor ofwel het eigen handelen ofwel voor een gerichte opdracht aan het college.
Met dit doel voor ogen is de volgende *centrale onderzoeksvraag* geformuleerd:
"*Waar staat de gemeente Meierijstad in het waarmaken van haar ambitie in de dienstverlening aan burgers, hoe ervaren inwoners de dienstverlening van de gemeente en wat is daaruit te leren?"*

De centrale onderzoeksvraag valt uiteen in verschillende deelvragen:

Beleid
1 Welke doelstellingen voor dienstverlening geven richting aan het beleid van de gemeente Meierijstad?
2 Wat is het beleid van de gemeente Meierijstad op het gebied van dienstverlening?

Uitvoering en ervaring inwoners
3 Hoe is het dienstverleningsbeleid vertaald naar uitvoeringsmaatregelen?
4 Hoe krijgt dienstverlening in de praktijk vorm?
5 Hoe ervaren inwoners de dienstverlening van de gemeente Meierijstad?
6 Welke wensen hebben inwoners voor de dienstverlening van de gemeente Meierijstad?

Lessen voor de toekomst - aanbeveling
7 In hoeverre sluit de praktijk van dienstverlening aan bij het beleid en maakt de gemeente haar doelstellingen voor dienstverlening in de ervaring van inwoners waar?
8 Wat zijn aanknopingspunten voor verbetering van de dienstverlening van de gemeente Meierijstad aan inwoners?

Conclusies en aanbevelingen *(blz. 34 t/m 36)*

Kortheidshalve wordt hier volstaan met het algemene beeld; voor de nader gespecificeerde conclusies dient men het rapport (blz 32 t/m 35) te raadplegen.
"Na de fusie was de dienstverlening één van de belangrijkste pijlers voor de nieuwe gemeente Meierijstad. Nu, vier jaar later, zien we dat de dienstverlening goed op orde is en deze over het algemeen positief wordt beoordeeld door inwoners. In haar ambitie om dienstverlening op maat

aan te kunnen bieden heeft de gemeente een systeem van continu-monitoring ingericht. Op basis van feedback van inwoners worden ateliers geacht om maatwerk te bieden in de dienstverlening. De stappen voor deze continu-monitoring zijn geïmplementeerd, maar in de uitwerking ligt ruimte voor verbetering. Deze verbeteringen hebben met name betrekking op het nog consequenter doorvoeren van de werkwijze en het verdere bouwen aan een open, lerende organisatiecultuur die bij de gekozen werkwijze hoort."

Op basis van de conclusies zijn de volgende A**anbevelingen** geformuleerd:

1. ***Geef inhoud aan de '8'***

Het idee van sturen op basis van feedback is in principe een goede keuze en past bij de ambitie om maatwerk te kunnen bieden aan inwoners. Een streefbeoordeling van een '8' geeft onvoldoende aanknopingspunten voor kwaliteitsverbetering. Zorg ervoor dat het voor de ambtelijke organisatie duidelijk wordt, wat dit streefcijfer betekent en formuleer SMART doelen die recht doen aan de verschillen tussen de dienstverlening binnen de verschillende ateliers.

2. ***Zorg voor een methodiek die gedifferentieerd inzicht geeft***

De uitvraag van feedback is nu dermate algemeen dat met de uitkomsten lastig verbeterplannen op maat opgesteld kunnen worden. Zorg ervoor dat er per atelier feedback op maat geleverd kan worden door de vraag aan te passen aan de onderliggende dienst. Zo blijft voor de ateliers de vrijheid bestaan om invulling te geven aan de kwaliteit van de dienstverlening en kunnen zij deze nog beter op maat inrichten.

3. ***Geef de feedback een prominentere plek in werkprocessen***

Integreer de dynamiek van leren en ontwikkelen in het werkproces van de verschillende ateliers. Zorg er dus voor dat de opgehaalde feedback gestructureerd, geanalyseerd en geduid terechtkomt bij de medewerkers die direct te maken hebben met dienstverlening aan individuele klanten. Zorg er daarnaast voor dat de opgehaalde feedback wordt vertaald naar concrete en hanteerbare verbeterplannen.

4. ***Maak (ook) analyses op strategisch niveau***

In de huidige vorm geeft de wijze waarop feedback wordt verzameld nog beperkt inzicht op hoger strategisch niveau. Ofschoon wij nu geen reden zien om de dienstverleningsvisie aan te passen is het advies om vaker op overstijgend niveau een klanttevredenheidsonderzoek op te zetten dat zich richt op de gemeentelijke dienstverlening. Zo houdt men een vinger aan de pols om de kwaliteit van de dienstverlening van hoog niveau te houden.

5. ***Zorg ervoor dat medewerkers de cultuur van leren en verbeteren dragen***

Het idee van sturen op basis van feedback is in principe een goede keuze, maar komt in de praktijk nog niet volledig uit de verf. Om deze dynamische vorm van leren en verbeteren structureel te integreren in de organisatie is er een organisatiecultuur nodig die hierbij past. Zorg ervoor dat medewerkers verantwoordelijkheid kunnen en willen nemen om feedback te vragen en toe te kunnen passen. Maak het voor hen duidelijk waarom er om feedback wordt gevraagd en op wat voor manier zij deze kunnen gebruiken om hun dienstverlening te verbeteren.

6. ***Zorg voor kennisuitwisseling tussen ateliers***

De benaderingswijze om aan ateliers en individuele medewerkers vrijheid te geven voor het invullen van de dienstverlening past bij de ambitie om de klant maatwerk te bieden. Om te voorkomen dat er zich binnen verschillende stijlen van dienstverlening ontwikkelen is onderlinge

uitwisseling van kennis en ervaringen van groot belang. Ga daarom door met de kennisuitwisseling, bijvoorbeeld zoals deze momenteel al wordt ingevuld door de pop-up dienstverlening.

Bestuurlijke zienswijze van het college
In het kader van het wederhoor (Onderzoeksprotocol Rekenkamercommissie) zijn de onderzoeksbevindingen inclusief conclusies en aanbevelingen aan het college voorgelegd; het college heeft hierop zijn zienswijze gegeven, welke integraal is opgenomen in het rapport als bijlage **A**.
Het college herkent zich in de conclusies en aanbevelingen, doch geeft gemotiveerd aan aanbeveling **2.** niet over te nemen. De rekenkamercommissie heeft hieraan nog overwegingen gewijd in een nawoord dat is opgenomen als (bijlage **B**.

Kanttekeningen
-

Communicatie
Door de rekenkamercommissie via berichtgeving op de website van Meierijstad alsmede op andere, nader te bepalen wijze.

Participatie
Voor de totstandkoming van het onderzoek zijn alle relevante betrokkenen in de gemeentelijke **organisatie alsook van maatschappelijke organisaties gehoord.**

Duurzaamheid
Het rapport kan een bijdrage leveren aan een duurzame verbetering van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

Financiële toelichting
Het onderzoek wordt uitgevoerd binnen het beschikbare budget.

Rechtsbescherming
Er staat geen rechtsbescherming open tegen rapporten van de rekenkamercommissie, noch tegen de besluitvorming daaromtrent.

Monitoring en evaluatie
Nader te bepalen in de besluitvorming

Bijlagen
Eindrapport rekenkameronderzoek Dienstverlening Meierijstad

Onderliggende documenten
Opgenomen in de bijlagen van het Eindrapport

de griffier,

A.F.J. Franken

De raad van de gemeente Meierijstad,

Gezien het voorstel van de griffier van 2 maart 2021;

Gelet op Hoofdstuk IVb van de Gemeentewet;

Besluit gemeenteraad:

1. Kennisnemen van het onderzoeksrapport Dienstverlening Meierijstad
2. instemmen met de conclusies en aanbevelingen;
3. het college opdragen de raad vóór 1-1-2022 te informeren over de (wijze van) uitvoering van de aanbevelingen.

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 29 april 2021

De raad voornoemd,

De griffier,	De voorzitter,
A.F.J. Franken	ir. C.H.C. van Rooij