gemeente Rheden

Raadsvoorstel

portefeuillehouder
Dorus Klomberg

begrotingsprogramma
3. Bestuur en Organisatie

griffievoorstel
17 september 2024

bijlage(n) ter inzage
1

rol raad
Ter besluitvorming

soort document
Raadsvoorstel en -besluit

Voorbereidende vergadering
8 oktober 2024

agendapunt

raadsvergadering
29 oktober 2024

agendapunt

onderwerp
Onderzoeksrapport rekenkamer 'Kwaliteit van dienstverlening in Rheden: Van beleving naar verbetering'.

INHOUD VOORSTEL
- Onderzoeksrapport 'Kwaliteit van dienstverlening in Rheden: Van beleving naar verbetering' vast te stellen;
- De 7 aanbevelingen van de rekenkamer over te nemen.

1 Wat is de aanleiding?

Tijdens het bezoek van de toenmalige rekenkamercommissie aan de raadsfracties in oktober 2022 gaven verschillende fracties aan graag meer inzicht te willen krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening door de gemeente Rheden en hoe deze door de inwoners wordt ervaren.

De rekenkamer(commissie) heeft in oktober 2023 besloten om dit onderzoek in eigen beheer uit te voeren.

2 Wat is het bestaand beleid c.q. kader?

Verordening gemeentelijke rekenkamer gemeente Rheden 2024.

3 Wat willen wij bereiken?

Met dit onderzoek had de rekenkamer als doel:
a. inzicht te geven in de mate waarin de doelstellingen uit de herijkte visie op dienstverlening uit 2020 inmiddels zijn geëffectueerd;
b. hoe de dienstverlening op dit moment door de inwoners wordt ervaren;
c. bruikbare handvatten mee te geven aan gemeenteraad, college en organisatie om deze dienstverlening verder te verbeteren.

De centrale onderzoeksvraag luidde:
'Hoe effectief stuurt de gemeente Rheden op de ontwikkeling van de gewenste kwaliteit van dienstverlening'.

Deze hoofdvraag is door de rekenkamer uitgewerkt in de volgende deelvragen:

1. Welke doelstellingen heeft de gemeente op het terrein van dienstverlening, hoe worden deze gemonitord en in welke mate zijn de doelstellingen gerealiseerd?
2. Hoe communiceert de gemeente hierover?
3. Hoe is de dienstverlening georganiseerd en hoe wordt deze door inwoners, organisaties en ondernemers ervaren?
4. Wat verwachten inwoners, organisaties en ondernemers van de dienstverlening en vinden zij dat beter zou moeten? In welke mate zijn deze verwachtingen realistisch?
5. Welke mogelijkheden zijn er om de dienstverlening (verder) te verbeteren en aan welke randvoorwaarden dient dan te worden voldaan?
6. Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de kwaliteit van dienstverlening?

4 Wat gaan wij ervoor doen?

Naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek heeft de rekenkamer de volgende conclusies getrokken:

1 Er is actueel beleid op dienstverlening, maar de implementatie ervan loopt achter.
2 Digitale dienstverlening wordt projectmatig opgepakt met een duidelijk plan, een SMART doelstelling en met actiepunten die passen bij wensen van inwoners.
3 De 5 uitgangspunten worden gehanteerd als richtlijnen en zijn niet vertaald naar een overkoepelend werkproces en normen waarop het management stuurt.
4 De score van de dienstverlening van de Gemeente Rheden ligt iets onder het landelijk gemiddelde en aanzienlijk onder het niveau van 2017.
5 Verbetersuggesties gaan vooral over bereikbaarheid, doorlooptijden, communicatie en klantgerichtheid.
6 De informatie aan de gemeenteraad en de sturing door de gemeenteraad op de kwaliteit van dienstverlening is voor verbetering vatbaar.

Op basis hiervan doet de rekenkamer de volgende aanbevelingen:

Aan het college:

1. Zet uw voortvarende aanpak in het project digitalisering van de dienstverlening voort en betrek hierbij zoveel mogelijk de nog niet afgeronde voornemens uit de herijkte visie dienstverlening en de verbetersuggesties van inwoners en externe partners.
2. Onderzoek de mogelijkheden om de telefonische en fysieke bereikbaarheid te vergroten.
3. Doe in 2026 opnieuw onderzoek naar de ervaringen van inwoners met dienstverlening van de gemeente en deel de uitkomsten hiervan in een bijeenkomst van de gemeenteraad.

Aan de gemeenteraad en het college:

4. Stel een beperkte set normen vast waaraan de kwaliteit van de dienstverlening dient te voldoen, formuleer SMART doelstellingen, zorg voor een implementatieplan en geef sturing aan de realisatie hiervan
5. Richt de interne afhandeling van klachten zo in dat er meer sturing is op het tijdig afhandelen van klachten en filter uit klachten mogelijke verbeterpunten.

Aan de gemeenteraad:

6. Vraag het college om u te informeren over de uitvoering van de aan haar gerichte aanbevelingen.
7. Vraag het college om u periodiek te informeren over de status van voornemens en beleidsdoelstellingen en het project (digitalisering van de) dienstverlening.

5 Wat gaat het kosten?

Aan het voorstel zijn geen kosten verbonden.

6 Wat zijn de risico's?

Niet van toepassing.

7 Wat is het draagvlak voor dit voorstel?

Het onderzoeksrapport is voor bestuurlijk wederhoor voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders.

Uit deze bestuurlijke reactie blijkt dat het college in grote lijnen achter de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer staat. Wat wel opvalt is dat het college zich sterk richt op een versterking van de digitale toegankelijkheid. Dit blijkt uit haar reactie op de aanbevelingen 2 en 5. De rekenkamer benadrukt in haar nawoord dat uit haar onderzoek is gebleken dat veel inwoners informatie niet halen en/of zoeken via digitale kanalen. Vooral het persoonlijke contact (balie en telefonie) en communicatie via de Regiobode zijn voor inwoners belangrijke kanalen, waarin men mogelijkheden tot verbetering ziet. De rekenkamer geeft daarom nogmaals mee om ook hier voldoende aandacht aan te besteden, temeer dit de effectiviteit van de dienstverlening ten goede komt. Ook wanneer het college de dienstverlening gaat evalueren adviseert zij om dit niet te beperken tot digitale toegankelijkheid, maar daarin alle communicatiekanalen te betrekken.

De bestuurlijke reactie is integraal opgenomen in het onderzoeksrapport, evenals het nawoord van de rekenkamer naar aanleiding van deze reactie.

8 Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?

Niet van toepassing.

9 Wordt er een evaluatie uitgevoerd?

Niet van toepassing.

Velp, 17 september 2024

Namens de rekenkamer Rheden,

Sjaak Leenders,
secretaris.