

Gemeenteraad Bernheze

Postbus 19

5384 ZG HEESCH

Behandeld door: P. van den Boogert

Telefoonnummer: 0412 458888

Bijlage(n):

Onderwerp: Nawoord bestuurlijke reactie onderzoek
Optimalisatie Dienstverlening

Uw brief van: 3 juni 2025

Uw kenmerk:

Registratienummer:

Datum: 4 juni 2025

Geacht raadsleden,

Op 6 mei 2025 is het concept rapport van de rekenkamer over de '*Optimalisatie dienstverlening?: Effecten van klachten, bezwaren en meldingen op gemeentelijke processen*' aan het college aangeboden in het kader van het reguliere bestuurlijke wederhoor. Op 27 mei heeft de rekenkamer de bestuurlijke reactie van het college besproken en op 3 juni ontvangen. Een afschrift daarvan is onderdeel van de documenten die aan de raad worden aangeboden voor de behandeling van het onderzoeksrapport.

De bestuurlijk reactie is voor de rekenkamer aanleiding om een nawoord op te stellen.

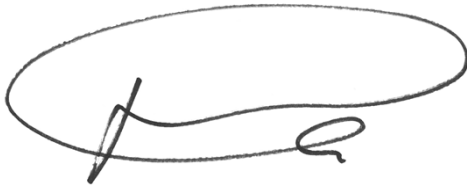
In de bestuurlijke reactie onder het kopje Algemene opmerking maakt het college een opmerking over “..de dwingendheid waarmee sommige termijnen bij enkele voorstellen lijkt te worden voorgeschreven”. Hierover is ook in het overleg van 27 mei gesproken met het college. De rekenkamer hecht er aan haar eigen voorstellen aan de raad zo concreet en duidelijk mogelijk te formuleren. Zoals ook in punt 3 van het raadsbesluit is verwoord, is het goed dat de raad en het college hierover in gesprek gaan om een reële planning op te stellen waarbij de tijdlijnen in de voorstellen als richting kunnen worden gebruikt.

Bij de reactie van het college onder het kopje Voorstellen, wil de rekenkamer bij enkele voorstellen een nadere toelichting geven.

- Ten aanzien van het eerste voorstel onderschrijft het college dat de vigerende verordening uit 2010 herzien moet worden. Het college geeft aan dat deze activiteit niet is opgenomen in de jaarplanning 2025 van de ambtelijk organisatie en dat er geen rekening is gehouden met een herziening van de verordening zonder concreet aan te geven wanneer en op welke wijze deze activiteit wel kan worden opgepakt.
- Ten aanzien van het derde voorstel heeft de rekenkamer gezien dat er op verschillende wijzen feedback wordt gevraagd van inwoners. Zeker in relatie tot het sturen op output en resultaten kan het vastleggen van feedback gebruikt worden om middels data-analyse beter inzicht te krijgen hoe de output en de resultaten ook door de inwoners wordt ervaren. Het zou goed zijn om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor een verbeterde vastlegging van de feedbackresultaten.
- Ten aanzien van het vijfde voorstel geeft het college aan dat er gestuurd wordt op output en resultaten. Met andere woorden er wordt gestuurd op de *doeltreffendheid*. Waar het voorstel van de rekenkamer over gaat is het *ook* sturen op *doelmatigheid*. Dat betekent dat er meer inzicht nodig is in doorlooptijd en tijdbesteding. Daar zijn verschillende methoden voor mogelijk. Het college geeft daar zelf een suggestie voor: de methode die bij het grondbedrijf wordt toegepast. Maar er zijn ongetwijfeld andere methoden

die er toe leiden dat de raad goed geïnformeerd wordt over doeltreffendheid én doelmatigheid zonder dat de hele organisatie overal tijd moet schrijven.

Met vriendelijke groet, namens de rekenkamer Bernheze,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, loopy 'N' followed by a horizontal line and a small flourish at the end.

Nico op de Laak