Rekenkamercommissie Gemeente Rheden

Aan de gemeenteraad

datum	ons kenmerk	uw brief/kenmerk
2 oktober 2023		
behandeld door	**doorkiesnummer**	**bijlage(n)**
J.P.M. Leenders (dhr.)	06-52169926	1 (startnotitie)

Onderwerp
Onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening

Geachte raad,

De rekenkamercommissie heeft besloten een onderzoek te doen naar de kwaliteit van dienstverlening.

Tijdens het bezoek van de rekenkamercommissie aan de raadsfracties in oktober 2022 bleek er bij verschillende fracties behoefte te bestaan aan een dergelijk onderzoek. Vooral de bereikbaarheid van de gemeente en het aanvragen van (omgevings)vergunningen werden hierbij meermaals benoemd.

In de raadsvergadering van 15 december 2020 heeft de gemeenteraad besloten in te stemmen met de 5 uitgangspunten van de herijkte visie op dienstverlening. Deze zijn:
1. Gastvrij.
2. Samenredzaamheid als uitgangspunt.
3. Professioneel op inhoud EN professioneel op gedrag.
4. Digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig.
5. Samenwerkingspartners en netwerken.

De rekenkamercommissie acht dit een goed moment om te onderzoeken wat de huidige status is van deze uitgangspunten en hoe de dienstverlening op dit moment door de inwoners, organisaties en ondernemers van Rheden wordt ervaren. Om op basis daarvan eventuele handvatten mee te geven aan gemeenteraad, college en organisatie om deze dienstverlening verder te verbeteren.

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

Deze hoofdvraag is 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?

De rekenkamercommissie voert dit onderzoek in eigen beheer uit. Zij streeft ernaar om haar onderzoeksresultaten in juni 2024 middels een rapportage te kunnen aanbieden aan de gemeenteraad.

Een uitgebreide beschrijving van het onderzoek kunt u lezen in de startnotitie die als bijlage bij deze brief is gevoegd.

De commissie hoopt u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.
Indien u vragen heeft kunt u contact opnemen met de ambtelijk secretaris, Sjaak Leenders.

Met vriendelijke groet,
namens de Rekenkamercommissie Rheden,
William van Deursen,
voorzitter.