



VOORBLAD RAAD

ONDERWERP EN BEHANDELING	
onderwerp	Voorstel tot kennisneming van het RKC-rapport "Dienstverlening in Westland" en de aanbevelingen daarin over te nemen
vertrouwelijk	Nee
portefeuillehouder	Wethouder Varekamp, P.
bijlage(n)	Voorstel: Voorstel_51779.docx Complexe Dienstverlening in Westland bestuurlijk rapport (G20-001306) Complexe Dienstverlening in Westland feitenrelaas (G20-001305) Visualisatie bestuurlijk rapport dienstverlening Westland (G20-001307) Aanbieding RKC-onderzoek naar complexe dienstverlening (G20-001234) Voorblad en colofon RKC onderzoek dienstverlening (G20-002044) Raadsbesluit RKC-onderzoek complexe dienstverlening (G20-001886) 18) Amendement WV inzake RKC-rapport Dienstverlening VERWORPEN (G20-002349)
agendapunt	18.
publiceren	Nee

BESLISPUNTEN (RAAD)

Het college is tevreden met de conclusie van de Rekenkamercommissie dat inwoners en ondernemers met complexe vragen in het algemeen en op alle onderzochte taakvelden positief zijn over de dienstverlening van de gemeente Westland. De procedure moet vlot en zorgvuldig worden verlopen. Binnen dat kader wordt het standpunt van de RKC gedeeld dat gestreefd moet worden naar een maximale transparantie. Het college wil nog in 2020 een voorstel voor een vernieuwd dienstverleningsconcept aan de gemeenteraad voorleggen.

ARGUMENTEN EN RISICO'S (RAAD)



RAADSBESLUIT

De raad van de gemeente Westland;

gelezen de rapporten van de Rekenkamercommissie Westland naar complexe dienstverlening in de gemeente Westland;

gehoord het advies van de commissie EFO van 9 september 2020 en gehoord de beraadslagingen van onderhavige vergadering;

besluit:

1. Kennis te nemen van de rapporten van de Rekenkamercommissie Westland (RKC) naar de complexe dienstverlening in de gemeente Westland van april en mei 2020;
2. De aanbevelingen zoals verwoord in de rapporten over te nemen:
 - a) *Werk samen aan een visie*
Draag het college van B&W op om een actuele en samenhangende visie op dienstverlening te ontwikkelen en uit te werken;
 - b) *Investeer*
Maak investeringen in mensen en middelen mogelijk, zoals die onderbouwd zullen worden in de e visie – en de uitwerking daarvan – op de gemeentelijke dienstverlening;
 - c) *Bevorder de informatievoorziening*
Verzoek het college van B&W om de informatievoorziening aan de gemeenteraad over de gerealiseerde dienstverlening te versterken, zowel wat de frequentie van de te verstrekken informatie betreft als het meer specifieke en gerichte karakter van de informatie.
3. Het college te verzoeken om uitvoering te geven aan de aanbevelingen door terugkoppeling te geven aan de raad en de RKC over de opvolging van aanbevelingen, middels een RKC Aanbevelingenlijst vergelijkbaar met de Verbeterpuntenlijst.

Aldus besloten door de raad in zijn openbare vergadering van 22 september 2020,

de griffier,

A.P.M.A.F. Bergmans

de voorzitter,

B.R. Arends

