



Gemeente Aalsmeer

Uw contact T.C.H.M. Kuin

T 0297 – 38 76 46

doortje.kuin@aalsmeer.nl

Aan de leden van de gemeenteraad Aalsmeer

Postbus 253, 1430 AG Aalsmeer

Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum van deze brief

Datum 20 februari 2018

Ons kenmerk Z-2018/001250

Betreft Motie raad inzake indicatoren dienstverleningshandvest samenwerking AA d.d. 7 december 2017

Geachte leden van de raad,

In de motie van 7 december 2017 vraagt u het college in overleg te gaan met het college van Amstelveen om indicatoren over de dienstverlening op te nemen in het Dienstverleningshandvest Aalsmeer en Amstelveen. Dienstverlening leggen wij daarbij uit als de producten en diensten aan burgers, raad en college.

Bij de start van de samenwerking is er door de colleges voor gekozen als uitgangspunt te nemen het onderlinge vertrouwen en niet het vastleggen van gedetailleerde afspraken in DVO's. Gedachte daarachter was dat de administratieve last zoveel mogelijk werd beperkt en dat er andere documenten en overlegvormen mogelijk zijn om afspraken te maken over de kwaliteit van de dienstverlening, deze te meten en hierop bij te sturen. De raden hebben de colleges bij het vaststellen van de GR in 2012 hierin gesteund en kennis genomen van het Dienstverleningshandvest. Het Dienstverleningshandvest is in die afspraken een handvest met uitgangsprincipes en financiële afspraken. Bij de evaluatie is ook geconstateerd dat het vertrouwen wel gerechtvaardigd dient te zijn (dus niet zonder meer aannemen, maar checken op basis van objectieve metingen) en samengaat met verantwoording (voor en achteraf). Dat principe is vastgelegd in het Dienstverleningshandvest.

We lichten een aantal voorbeelden uit op welke manier de kwaliteit van de dienstverlening wordt gemeten en hoe bijsturing plaatsvindt.

Ten eerste vormen de jaarlijkse P en C documenten, zoals deze door uw raad wordt vastgesteld, een handvat voor uw raad voor de opdracht voor de dienstverlening en om een check te doen op de uitvoering. De programmabegroting is de feitelijke opdracht en hiernaar wordt ook verwezen in de opdrachtbrief die het college Aalsmeer verstuurt naar het college Amstelveen. Gedurende het jaar vindt afstemming tussen colleges plaats over de voortgang en kan worden bijgestuurd. Formele verantwoording vindt plaats in verantwoordingsdocumenten als Lentenota, Najaarsrapportage en programmarekening. Indien producten en diensten volgens de raad niet conform zijn geleverd, kunt u dat op dit (of andere momenten) aan de orde stellen.

Daarnaast wordt via cliënt- en klanttevredenheidsonderzoeken gemeten hoe tevreden de burgers zijn over de producten en diensten van de gemeente en de gecontracteerde partijen. De resultaten uit onderzoeken zijn gedeeld met college en raad op de aangegeven data en geven de mogelijkheid tot bijsturing door het bestuur.

Gemeentehuis Raadhuisplein 1

1431 EH Aalsmeer

T (0297) 38 75 75

www.aalsmeer.nl

IBAN NL28 BNGH 0285 0000 12

Route per bus

Lijn 340, halte Drie Kolommenplein 1

Lijn 198, halte Drie Kolommenplein 1

[20180220 Raadsbrief inzake DVH AA nav

Het betreft cliënt-/klanttevredenheidsonderzoek (waaronder benchmarks met andere gemeenten) van Publiekszaken (2013 en 2015-2016), Werk en Inkomen (2017), Sociale Voorzieningen (2015, 2017) en Jeugd en Samenleving (2015, 2016). Het gaat concreet om de benchmark Publiekszaken (23-01-2014), het Dashboard Publiekszaken (28-09-2017), cliëntervaringsonderzoek over de Participatiewet (27-06-2017), de Wmo (27-06-2017), het Sociaal loket (09-04-2015), interviews cliënten Sociaal team t.b.v. evaluatie Sociaal team (20-12-2016). Daarnaast vinden voor de bedrijfsvoering (regionale) onderzoeken plaats, eigen metingen van zorgaanbieders en de kinderombudsman. Een aanbeveling in de evaluatie jeugdbeleid (de raad op 19-12-2017 ter kennisname toegezonden) is om ook lokaal te gaan monitoren.

Deze onderzoeken zijn gericht op de tevredenheid over het contact met de gemeente en de afhandeling van aanvragen. Aan deze onderzoeken liggen indicatoren ten grondslag waarmee de gemeente inzicht heeft in hoe ze presteert in de ogen van haar klanten en in de effectiviteit van de hulp en ondersteuning.

De dienstverlening aan college en raad betreft college- en raadsvoorstellen en overige stukken. De bestuurlijke samenwerking is in 2015/2017 met de colleges van beide gemeenten geëvalueerd. De rapportages over de bestuurlijke samenwerking hebt u ontvangen. De colleges hebben aangegeven een aantal verbeteringen in de ambtelijke samenwerking door te willen voeren. Deze verbeteringen zijn met ingang van 2017 door beide besturen en beide gemeentesecretarissen opgepakt en zijn en worden doorgevoerd.

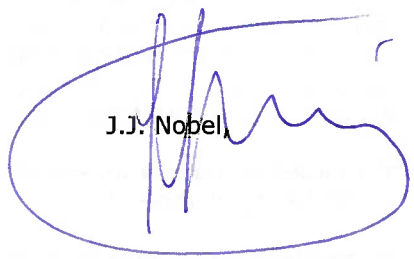
Alles overwegend zien wij op dit moment geen aanleiding om nadere kwalitatieve en kwantitatieve criteria toe te voegen aan het Dienstverleningshandvest.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Aalsmeer,
de secretaris, de burgemeester,



mr. F.L. Romkema



J.J. Nobel