

Voorstel aan de gemeenteraad

Onderwerp

Onderzoek Rekenkamercommissie naar de kwaliteit van dienstverlening

Voorgesteld besluit

1. De aanbevelingen gebruiken als input bij het opstellen van de visie op dienstverlening.
2. De startnotitie visie op dienstverlening laten vaststellen door de raad.

Inleiding

In 2009 is de gemeente Heerenveen begonnen met het anders inrichten en verder verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. De gemeenteraad heeft daarvoor in 2011 de ambities vastgesteld in het Programma Eén in Dienstverlening. Dat had als kerndoel: *‘Verbeter de dienstverlening tegen minimaal gelijkblijvende kosten en waar mogelijk efficiency. Eén in dienstverlening, digitaal tenzij.’*

Het Programma Eén in Dienstverlening is op 31 december 2014 beëindigd, maar dat geldt niet voor de manier van werken van de gemeente Heerenveen. In 2015 heeft de gemeente een factsheet *‘Vervolg Programma Eén in Dienstverlening’* gemaakt waarin de resultaten en conclusies van de metingen van de servicenormen gedeeld zijn.

De Rekenkamercommissie heeft in 2019 en 2020 onderzoek gedaan naar de huidige stand van zaken van het dienstverleningsniveau van de gemeente Heerenveen, omdat dit een belangrijk onderdeel is van wat een gemeente hoort te doen en dit onderwerp hoog op onderzoekswensenlijst van de gemeenteraad stond.

Het onderzoek is bedoeld om antwoord te geven op de vraag of de concrete (tussen)resultaten en doelstellingen op het gebied van de publieke dienstverlening zijn gehaald en hoe de dienstverlening door klanten wordt gewaardeerd.

De Rekenkamercommissie geeft aan dat de gemeente Heerenveen nog een weg te gaan heeft als het gaat om de vertaling van deze ambitie *‘Niet: iedereen hetzelfde, maar: ieder wat hij nodig heeft’* en doet daarvoor aanbevelingen. Een deel van de aanbevelingen ondersteunt het maken van een visie en een deel gaat over de inhoud van de visie, waardevol bij het al ingezette proces voor het maken van een nieuwe dienstverleningsvisie.

Motivering

Beoogd effect

Dienstverlening verbeteren en meer betrokkenheid van de raad bij het onderwerp dienstverlening.

Argumenten

1.1 *De aanbevelingen leveren een waardevolle bijdrage aan de nieuwe dienstverleningsvisie*

De Rekenkamercommissie geeft in aanbeveling 1 aan: De *‘Koers van Heerenveen. Samen voor Goud’* bevat goede bouwstenen die aansluiten bij landelijke beleidskaders en biedt aanknopingspunten voor structurele verbetering van de dienstverlening. De tweede aanbeveling: *‘Actualiseer de dienstverleningsvisie en servicenormen’*, onderschrijft met maken van een nieuwe dienstverleningsvisie. In de aanbevelingen 3, 4, 5, 6, 7 en 8 geeft de Rekenkamercommissie uitvoeringsgerichte adviezen.

2.1 *Met de startnotitie begint de actieve rol van de raad al vooraan in het proces*

De Rekenkamercommissie geeft als 9^e aanbeveling: Zorg als raad voor een actievere en betrokken rol ten aanzien van de dienstverlening. De raad stelt de dienstverleningsvisie vast en is opdrachtgever aan het college hiervoor. In de startnotitie geeft de raad als opdrachtgever sturing door scherp te maken op welke vraag de dienstverleningsvisie antwoord moet geven.

Om daarna goede kaders te stellen voor de dienstverlening in de visie zelf. De ambities en doelen uit de dienstverleningsvisie kunnen vervolgens opgenomen worden in de P&C documenten. De raad kan daarnaast afspraken maken over agendering van het onderwerp dienstverlening.

Risico's of kanttekeningen

-

Communicatie en participatie

Het Rekenkamerrapport publiceren we op de website.

Financiën

N.v.t.

Bijlagen

Onderzoek Rekenkamercommissie: klaar voor de toekomst

de griffier , de burgemeester,

mevrouw L. Roest -Jonkers de heer T.J. van der Zwan

Onderwerp

Onderzoek Rekenkamercommissie naar de kwaliteit van dienstverlening

De raad van de gemeente Heerenveen

Besluit

1. De aanbevelingen gebruiken als input bij het opstellen van de visie op dienstverlening.
2. De startnotitie visie op dienstverlening laten vaststellen door de raad.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 28 april 2021

de griffier,

de voorzitter,

mevrouw L. Roest-Jonkers

de heer T.J. van der Zwan