

GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM
AFDELING: PUBLIEKSZAKEN
BEZOEKADRES:
OUDENHENGWEG 23
FAX. (035) 629 23 88

Aan de Rekenkamer van de gemeente Hilversum
t.a.v. de voorzitter mevrouw dr. V. van Geen

DATUM
ONS KENMERK DD/1305887
uw brief van
uw kenmerk
BEHANDELD DOOR T. van de Beld
TELEFOON (035-) 629 2071
BIJLAGEN
BETREFT Bestuurlijke reactie op rekenkameronderzoek "Vinger aan de pols"

Geachte Rekenkamer,

Bij uw brief van 20 juni 2013 biedt u ons uw eindrapport "Vinger aan de pols" over de gemeentelijke dienstverlening aan, met de mogelijkheid om een bestuurlijke reactie te geven. Wij maken van deze gelegenheid graag gebruik.

Algemeen

Wij onderschrijven het belang en de meerwaarde van het onderzoek. Het rapport geeft een helder beeld van de huidige dienstverlening, de uitvoering van de visie op dienstverlening, de klantbeleving en de verbetermogelijkheden.

De in het rapport genoemde bevindingen van inwoners en ondernemers bevestigen en illustreren dat we op de goede weg zijn met de uitvoering van de visie op dienstverlening. Wij herkennen dan ook de aanbevelingen. Binnen het uitvoeringsprogramma Dienstverlening zijn al deze onderwerpen belegd. Hier zijn en worden projectopdrachten en plannen van aanpak voor gerealiseerd. De uitvoering is in handen van de verschillende projectleiders. De uitkomst van het onderzoek geeft geen aanleiding om nieuwe zaken of projecten aan te pakken. Dit zit verankerd in het lopende uitvoeringsprogramma waarover de Raad middels een raadsinformatiebrief wordt geïnformeerd in december 2013.

Wel kan op onderdelen de verbinding tussen de projecten versterkt worden.

Aanbevelingen

Op de door u gegeven aanbevelingen reageren wij per aanbeveling als volgt:

Aanbeveling 1: Denken in kansen

Deze aanbeveling nemen wij over. Het nader uitleggen aan burgers en bedrijven waarom bepaalde verplichtingen nodig zijn, versterkt het begrip bij hen. Dit past in de visie op dienstverlening, namelijk in één keer goed en klantgericht denken. Dit zal in het huidige uitvoeringsprogramma nog meer aandacht krijgen.

Aanbeveling 2: Hergebruik bekende gegevens

Deze aanbeveling nemen wij over. Aangezien het terugdringen van de administratieve lasten van burgers en bedrijven zowel wettelijk verplicht is als in de visie is opgenomen.

Aanbeveling 3: Proactief informeren over voortgang

Deze aanbeveling nemen wij over. Met de komst van zaakgericht werken en digitalisering nemen wij stappen met betrekking tot het verwachtingsmanagement (over proces en inhoud) en het tijdig geven van statusberichten.

Aanbeveling 4: Vraag centraal en integraal

Wij onderschrijven deze aanbeveling. In de visie is opgenomen om klantgericht te werken en om de enkel- en meervoudige klantvragen integraal te behandelen binnen de verschillende domeinen. Zo is in het kader van komende decentralisaties een integrale toegang een voorwaarde, doch complex en in opbouw.

Aanbeveling 5: Rol van de gemeenteraad

De Raad zelf kan hierover van gedachten wisselen en aanbevelingen over de rollen als kadersteller en controleur overnemen.

Wij zien verdere behandeling van het rapport met belangstelling tegemoet.

Hilversum,
burgemeester en wethouders voornoemd
de secretaris de burgemeester

I.C. de Vries

P.I. Broertjes