

Gemeentelijke dienstverlening in Nijkerk is niet optimaal maar wordt aan gewerkt

Uit rekenkameronderzoek blijkt dat de gemeentelijke dienstverlening op gebied van bouw, wonen en woonomgeving kan worden verbeterd. Met name het afhandelen van de meldingen openbare ruimte en de bereikbaarheid van medewerkers kan beter. Verder constateert de rekenkamercommissie dat de gemeente geen actueel dienstverleningsbeleid heeft. Vooral een gemeentelijke reorganisatie en het organiseren van zelfsturende teams vroegen de laatste jaren veel aandacht van de ambtenaren. Hierdoor kwam de dienstverlening volgens de rekenkamercommissie op een tweede plan.

Oorzaken achterblijvende dienstverlening

Naast de gemeentelijke reorganisatie noemt de rekenkamercommissie nog een aantal oorzaken voor de achterblijvende dienstverlening op het gebied van bouw, wonen en woonomgeving. Zo zijn er knelpunten bij het registreren van de meldingen openbare ruimte. Inwoners worden niet juist en tijdig geïnformeerd na een melding. Verder is bij de aanvraag en afhandeling van vergunningen de afstemming tussen de gemeente en de Omgevingsdienst de Vallei niet optimaal. Voor de aanvrager is niet duidelijk bij wie hij/zij informatie moet inwinnen. Ook reageren ambtenaren niet altijd goed op terugbelverzoeken. Positief punt is dat de wachttijden bij het fysieke loket niet te lang zijn. Inwoners worden daar vlot geholpen.

Wat doet de gemeente om de dienstverlening te verbeteren?

Tijdens het onderzoek was de gemeente al bezig om de dienstverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld de afhandeling van de meldingen. Om die beter te laten verlopen is de gemeente gestart met een proef met mobiele telefoons. Daarbij kan de afhandelaar van de gemeente de melding direct op locatie afhandelen in het systeem. Ook let de gemeente er sinds kort nadrukkelijker op dat melders snel en op tijd worden teruggebeld.

De rekenkamercommissie doet aanbevelingen om de dienstverlening nog verder te verbeteren. Het college heeft deze aanbevelingen voor een deel al opgepakt. Verder wil de gemeente op korte termijn de organisatie doorontwikkelen en daarin de aanbevelingen van de rekenkamercommissie meenemen.

Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand

De rekenkamercommissie is een onafhankelijke commissie die jaarlijks de effectiviteit en de efficiëntie van het gemeentelijk beleid onderzoekt. De commissie bestaat uit externen en doet onderzoek voor de gemeenten Barneveld, Bunnik, Bunschoten, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Jan van Zomeren, voorzitter van de rekenkamercommissie, tel: 06-20 00 67 78, jan.zomeren@planet.nl Zie ook www.rkvalleienveluwerand.nl.