



Raadsvoorstel

Raadsvergadering:	27-01-2025
Commissie:	13-01-2025
Agendapunt:	6.
Onderwerp:	Onderzoek Rekenkamer dienstverlening
Afdeling:	Griffie
Opsteller:	Ellen Landman
Telefoonnummer:	0578-699494
E-mailadres	e.van.der.zwaan@heerde.nl
Portefeuille:	xx
Programma:	xx

De raad besluit om:

1. kennis te nemen van het Rekenkameronderzoek Dienstverlening;
2. de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamercommissie Heerde over te nemen;
3. het college opdracht te geven om uitvoering te geven aan de aanbevelingen;
4. het college opdracht te geven om na 3 maanden met een plan van aanpak te komen voor de uitvoering van de aanbevelingen.

Inleiding

De Rekenkamer gemeente Heerde heeft met ondersteuning van extern onderzoeksbureau Necker een onderzoek uitgevoerd naar de dienstverlening van de gemeente Heerde. Voorliggend voorstel beoogt het onderzoeksrapport met de conclusies en aanbevelingen ter besluitvorming aan de gemeenteraad voor te leggen.

Beoogd doel

De Rekenkamer beoogt met dit onderzoek een oordeel te geven over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening van de gemeente Heerde, voldoet ze aan de kwaliteitseisen die de gemeentelijke organisatie zelf stelt en voldoet zij aan de verwachtingen van de inwoners?

Bevoegdheid / Juridisch kader

Verordening gemeentelijke rekenkamer gemeente Heerde 2023

Eerdere besluitvorming en kaders

N.v.t.

Argumenten

1.1 Hiermee krijgt de raad inzicht in het onderzoek en de conclusies en aanbevelingen.

Voorliggend rapport geeft antwoord op de volgende hoofdvraag: "Is de dienstverlening van de gemeente Heerde doeltreffend en doelmatig, voldoet ze aan de kwaliteitseisen die de gemeentelijke organisatie zelf stelt en voldoet zij aan de verwachtingen van de inwoners?".

Hoofdconclusie is dat de navolgbaarheid niet voldoende voldoet aan eisen van de organisatie en de inwoners. Een belangrijk aandachtspunt is de bereikbaarheid, monitoring en bijsturing.

Wel wordt de gemeente gezien als zeer servicegericht en vriendelijk, passend bij een gemeente met een laagdrempelige cultuur zoals Heerde.

2.1. De aanbevelingen bieden mogelijkheden tot verbetering.

De Rekenkamer heeft haar conclusies en aanbevelingen opgenomen op de pagina's 12, 13 en 14 van het onderzoeksrapport. Korte tijdshalve wordt daarnaar verwezen. Overname van de conclusies en aanbevelingen kan leiden tot een aantal verbeteringen in het gemeentelijk beleid.

Met het voorgestelde besluit wordt het college gevraagd om een plan van aanpak op te stellen om de aanbevelingen uit te voeren en dit plan van aanpak over drie maanden terug te koppelen naar de raad.

3.1 De reactie van het college is integraal in het rapport opgenomen

In het bestuurlijk wederhoor heeft het college van B&W gereageerd op de conclusies en aanbevelingen. Het college herkent zich in het algemene beeld en omarmt de conclusies. Voor enkele aanbevelingen lopen al acties, bijvoorbeeld de werving van een dorpscontactpersoon, ook wordt er overwogen om de kwaliteit van dienstverlening op een andere manier te meten. Als laatste wijst het college nog op het feit dat de samenleving hoge verwachtingen heeft naar de gemeente, die niet altijd realistisch zijn. Aan de gemeente de taak hierover helder naar de inwoners te communiceren. Het college omarmt zeggend de conclusies en ziet de aanbevelingen als een aansporing om de dienstverlening blijvend en verder te verbeteren.

Kanttekeningen

N.v.t.

Geld

Uitvoering van het onderzoek heeft plaatsgevonden binnen het budget van de Rekenkamer van de gemeente Heerde.

Communicatie

De Rekenkamer plaatst het rapport op de gemeentelijke website. Het besluit van uw raad wordt op de gebruikelijke wijze bekendgemaakt.

Uitvoering

Na oordeelsvorming en besluitvorming in de raad over de aanbevelingen uit het rapport werkt het college binnen drie maanden een plan van aanpak uit voor het oppakken van de conclusies en aanbevelingen en legt dit plan van aanpak voor aan de raad.

Advies commissie(s)

[Dit wordt ingevuld nadat het advies is behandeld in de commissievergadering]

Heerde, 17 december 2024

De Rekenkamer van gemeente Heerde
C.M. Sluiter-Kuilwijk, voorzitter
E. Landman, secretaris

Bijlagen:

1. Raadsbesluit
2. Rekenkameronderzoek Dienstverlening
3. Aanbiedingsbrief