

Contactpersoon: mevr. M.M.H. de Boer
Telefoon: 072 575 55 55
E-mail: post@dijkenwaard.nl

Datum: 3 april 2025
Verzenddatum:
Zaaknummer: 00001039530

Rekenkamer Dijk en Waard
m.vandiepen@rekenkamerdijkenwaard.nl

Onderwerp: Bestuurlijke reactie op het onderzoeksrapport "Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard" dd. 27 februari 2025 van de Rekenkamer Dijk en Waard

Geachte leden van de Rekenkamer Dijk en Waard,

Met belangstelling heeft het college kennisgenomen van het onderzoeksrapport 'Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard'. In uw schrijven van 3 maart 2025 vraagt u het college om een bestuurlijke reactie op de conclusies en aanbevelingen. Wij maken graag gebruik van dit aanbod. Voordat wij hierop in gaan vinden wij het van belang om nog enige context te schetsen.

Wij waarderen het dat u de inspanningen erkent die de afgelopen jaren zijn gedaan ter verbetering van onze dienstverlening. In het rapport wordt aangegeven dat er nog verbeteringen mogelijk zijn, en die herkennen en onderschrijven wij. Onze organisatie is een jonge organisatie waarin blijvend leren, verbeteren en ontwikkelen, om het voor onze inwoners beter te doen, elke dag onze aandacht hebben.

De gemeente Dijk en Waard heeft dienstverlening hoog in het vaandel staan. De fusie heeft in 2022 geleid tot een gemeente met meer slagkracht. Een gemeente die in staat is om een hogere kwaliteit van dienstverlening te bieden. Dienstverlening in de vorm van de taken en diensten die de gemeente uitvoert en zeker ook in de wijze waarop wij contact hebben met onze samenleving. Die slagkracht is er niet vanzelfsprekend voor een grotere gemeente; dit vraagt voortdurende aandacht gericht op verbetering en ontwikkeling. In 2020 is het programma Dienstverlening gestart, met als focus harmoniseren en het leggen van een nieuwe basis voor de fusiegemeente. De visie op dienstverlening die wij vervolgens in 2021 hebben vastgesteld, biedt belangrijke uitgangspunten en een leidraad voor de daadwerkelijke aanpak. Sindsdien zijn er aanzienlijke stappen gezet, maar we zien ook dat er nog ruimte blijft voor verbetering.

De ontwikkeling van dienstverlening is immers een continu proces, zeker in een groeiende gemeente als de onze. Het programma Dienstverlening zetten wij daarom in een nieuwe vorm voort. In dit programma ligt de focus nog sterker op het borgen van een dienstverlenende en klantgerichte houding in het DNA van de gehele organisatie. Daarnaast blijven we investeren in de verbetering van de processen gericht op een moderne, professionele, toegankelijke en efficiënte dienstverlening.

Onze verschillende dienstverleningskanalen worden intensief gebruikt. Onze website trekt jaarlijks ruim 300.000 bezoekers, onze telefonische dienstverlening verwerkte in 2024 bijna 54.000 telefoontjes, en het algemene contactformulier is ruim 1.000 keer gebruikt in het afgelopen jaar. Dit onderstreept het belang van goed functionerende, toegankelijke en laagdrempelige contactkanalen. We blijven ons daarom richten op de verdere doorontwikkeling van onze dienstverlening binnen de gehele organisatie. Onze inwoners verdienen dat.

Met bovenstaande achtergrondinformatie gaan wij onderstaand in op de door de Rekenkamer voorgestelde aanbevelingen.

Aanbeveling 1

Verbeter het volledige werkproces voor algemene vragen, van intake tot afhandeling en geef daarbij duidelijk aan welke termijnen worden gehanteerd. Hiermee wordt voorkomen dat algemene vragen tussen wal en schip belanden doordat onduidelijk is wie verantwoordelijk is voor de afhandeling.

Algemene vragen worden gesteld via de telefoon, sociale media, receptie en het contactformulier. Uw suggestie om het werkproces voor algemene vragen te verbeteren onderschrijven wij. Het vaststellen van dienstverleningsnormen is een van de activiteiten die terugkomt in de begroting van 2025. Een andere verbetering die dit jaar wordt uitgevoerd is de vervanging van de verouderde telefonie-applicatie voor een moderne applicatie. Hierdoor kunnen dienstverleningsprocessen beter op elkaar worden aangesloten én eenvoudiger worden ingericht.

Aanbeveling 2

Maak het gebruik van dashboards onder leidinggevend de norm binnen de kaders van dienend leiderschap en een dienstverlenende gemeente. Het gebruik van dashboards biedt inzicht in openstaande algemene vragen, overige zaken en overschrijdingen van de afhandeltermijnen. Dit kan managers helpen om proactief te sturen op tijdige afhandeling.

Het college onderschrijft het belang om proactief sturing te geven aan dienstverleningsprocessen. Uw aanbeveling onderschrijven wij. Informatiegestuurd werken en data-analyse zijn speerpunten van de ambtelijke organisatie waarmee de organisatie is gestart. Een voorbeeld hiervan is de oplevering van een managementdashboard met informatie over de ontvangen vragen via onze dienstverleningskanalen en de afhandeling daarvan.

Aanbeveling 3

Licht het college periodiek in over de mate waarin KPI's (aantallen vragen, tevredenheid, afhandelingstermijnen) worden gehaald.

Het college wordt op dit moment met regelmaat via de wethouder dienstverlening geïnformeerd over de status van de dienstverlening. In 2025 worden dienstverleningsnormen vastgesteld en voorbereidingen getroffen voor jaarlijks tevredenheidsonderzoek. Aan de hand hiervan wordt het college in de toekomst regelmatig geïnformeerd over de voortgang.

Aanbeveling 4 en 5

4. *Integreer de Meldingen Openbare Ruimte (en de afhandeling daarvan via Fixi) in de visie op dienstverlening. Focus hierbij op uniforme KPI's en de reductie van oneigenlijke meldingen;*
5. *Voer een publiekscampagne in voor het goed gebruik van Fixi, zodat onduidelijke en oneigenlijke meldingen worden verminderd.*

Op 1 december 2022 is de gemeente Dijk en Waard gestart met het gebruik van Fixi voor meldingen in de openbare ruimte. Dit jaar vindt een evaluatie plaats en in 2026 volgt een aanpak om mogelijke aandachtspunten te verbeteren. Uw aanbevelingen worden meegenomen bij de evaluatie.

Aanbeveling 6 en 7

6. *Informeer de raad over de implementatie van de visie op dienstverlening. Geef hierbij aan welke doelstellingen gerealiseerd zijn en aan welke nog wordt gewerkt.*

7. *Informeer de raad periodiek over:*

- *de mate waarin de ambtelijke organisatie in staat is om (algemene) vragen van inwoners, instellingen en bedrijven met inachtneming van de vastgestelde KPI's te beantwoorden;*
- *verbetervoorstellen waardoor de organisatie meer 'in control' is bij de afhandeling van (algemene) vragen;*
- *de voortgang op dit gebied.*

Het college informeert de gemeenteraad over de voortgang en verbeteringen in de afhandeling van algemene vragen via de gebruikelijke planning- en control-documenten. Wij gaan graag met de gemeenteraad in gesprek over de wijze waarop hij daarnaast geïnformeerd wil worden.

Tot slot

We danken de Rekenkamer Dijk en Waard voor haar inzet en waardevolle onderzoek. Uw conclusies en aanbevelingen sluiten aan bij de ambities van het college. Wij blijven werken aan het verhogen van de kwaliteit van onze dienstverlening voor alle inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties van de gemeente Dijk en Waard.

Hoogachtend,

College van burgemeester en wethouders van Dijk en Waard,

De gemeentesecretaris,

De burgemeester,

(b.a.) E. Annaert

Drs. M.F. Poorter