

Onderwerp: Rekenkamerrapport afhandelen van klachten en meldingen
Zaaknummer: 0000988591

Raadsvergadering: 15 april 2025
Agendapunt: *Invullen door de griffie*

De raad van de gemeente Dijk en Waard;

gelet op het onderzoek van rekenkamer van Dijk en Waard,

besluit:

1. De conclusie en de aanbevelingen van de rekenkamer Dijk en Waard in het rapport 'Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard' vast te stellen en het college opdracht te geven de volgende aanbevelingen uit te voeren:
 - a. 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.
 - b. Maak het gebruik van dashboards onder leidinggevend en 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;
 - c. Licht het college periodiek in over de mate waarin KPI's (aantallen vragen, tevredenheid, afhandelingstermijnen) worden gehaald;
 - d. 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;
 - e. Voer een publiekscampagne in voor het goed gebruik van Fixi, zodat onduidelijke en oneigenlijke meldingen worden verminderd;
 - f. Informeer de raad over de implementatie van de visie op dienstverlening. Geef hierbij aan welke doelstellingen gerealiseerd zijn en aan welke nog wordt gewerkt;
 - g. Informeer de raad periodiek over:
 - o 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;
 - o verbetervoorstellen waardoor de organisatie meer 'in control' is bij de afhandeling van (algemene) vragen;
 - o de voortgang op dit gebied.
2. Het college opdracht te geven de raad apart van de P&C cyclus te informeren over de voortgang van de aanbevelingen vóór de behandeling van de begroting 2026.

Vastgesteld in de openbare vergadering van 15 april 2025,

De griffier,

M. Horjus

De voorzitter,

M. Poorter