

Zaaknummer:	0000988591
Onderwerp:	Rekenkamerrapport afhandelen van klachten en meldingen
Datum raadsvergadering:	24 juni 2025
Portefeuillehouder:	Gemeenteraad
Programma:	0. Bestuur en ondersteuning

Publiekssamenvatting

De rekenkamer heeft onderzocht of er binnen een redelijke termijn en op passende wijze op algemene vragen en ander soort berichten van inwoners, ondernemers, bedrijven en instellingen gericht aan de gemeente wordt gereageerd.

Daaruit blijkt dat de gemeente sinds de fusie in 2022 veel stappen heeft gezet om dienstverlening te verbeteren, maar dat de afhandeling van algemene vragen een aandachtspunt blijft. Evenals de afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR).

De rekenkamer doet daarom een aantal concrete aanbevelingen aan het college om dit te verbeteren. De raad wordt gevraagd deze verbeteringen vast te stellen en het college opdracht te geven dit uit te werken.

Voorgesteld besluit

De gemeenteraad 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.

Inleiding

De rekenkamer Dijk en Waard (hierna 'de rekenkamer') heeft haar onderzoek naar algemene vragen toegezonden aan de raad.

Dit onderzoek is voor bestuurlijk wederhoor aan het college voorgelegd. De reactie van het college is toegevoegd aan de stukken.

Zoals gebruikelijk wordt het rapport met conclusies en aanbevelingen aan de raad voorgelegd.

De raad wordt gevraagd deze aanbevelingen over te nemen en het college opdracht te geven de raad te informeren over de voortgang.

Beoogd effect

Verbeterde dienstverlening en betere afhandeling van vragen van inwoners en ondernemers.

Kader

- Gemeentewet Hoofdstuk IVa over de rekenkamer.

Argumenten per beslispunt

1. De conclusie en aanbevelingen van de rekenkamer Dijk en Waard in het rapport 'Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard' vast te stellen.

De rekenkamer voert onafhankelijk onderzoek uit om de controlerende en kaderstellende taak van de gemeente te ondersteunen. Het is daarom van belang dat de raad het rapport met conclusies en aanbevelingen vaststelt.

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.

Door de raad buiten de P&C cyclus expliciet te informeren over de voortgang, houdt zij regie op de uitvoering van de aanbevelingen. De aanbevelingen in het onderzoek zijn gericht aan het college. In haar bestuurlijke reactie vermeldt het college aan de aanbevelingen al uitvoering te geven. Zij informeert de raad hierover in de P&C cyclus. Op basis van een aparte informatiebrief, kan de raad ook het gesprek voeren over hoe zij op de hoogte wil worden gehouden door het college.

Kanttekeningen en risico's

Niet van toepassing.

Alternatieven

Niet van toepassing.

Samenwerking en participatie

De auditcommissie is als klankbord van de rekenkamer betrokken geweest bij de onderzoeksopzet. Op 20 mei 2025 is een beeldvormende sessie georganiseerd over het rekenkamerrapport.

Financiën

Dit voorstel heeft geen financiële gevolgen.

Communicatie

Het onderzoek van de rekenkamer is via de gebruikelijke wijze via de website van de rekenkamer/gemeenteraad ontsloten.

Uitvoering

De aanbevelingen van de rekenkamer gaan over de uitvoering. Daarmee is het college belast. Wanneer de raad instemt met de aanbevelingen, neemt het college deze mee in haar verdere uitvoering. De raad wordt dan geïnformeerd over de voortgang van de aanbevelingen.

Bijlagen, onderdeel van het besluit

1. Rekenkamerrapport 'Antwoord op algemene vragen aan de gemeente Dijk en Waard'
2. Aanbiedingsbrief rekenkamerrapport
3. Bestuurlijke reactie d.d. 3 april 2025