

Onderwerp:	Rekenkamercommissierapport Dienstverlening "Onderweg naar beter"	Invullen door Raadsgriffie
Beleidsveld:	Klantgerichte dienstverlening	RV-nummer: 17/03 Datum: 11 januari 2017
Portefeuillehouder:	R. Meerhof	Procedure: Cie ABV: 23 januari; Raad: 6 februari 2017
Contactpersoon:	EHM Ouwehand	
Afdeling/team:	RKC / Griffie	
Telefoon:	075 – 651 21 00	
E-mailadres:	Lizette.ouwehand@oostzaan.nl	

Samenvatting

Eind 2015 heeft de Rekenkamercommissie (Rkc) conform het jaarplan aangekondigd onderzoek te gaan doen naar de dienstverlening aan burgers, bedrijven en organisaties van de gemeente Oostzaan. Thans is het zover dat we u het definitieve onderzoeksrapport kunnen aanbieden, inclusief de bestuurlijke reactie en een nawoord van de Rkc bij de bestuurlijke reactie, waarin de Rkc ook specifiek ingaat op de verbeteringen waar het College in zijn brief op doelt. De raad wordt gevraagd de aanbevelingen voortvloeiend vanuit het onderzoek Dienstverlening over te nemen.

1. Het voorstel in het kort

Voorgesteld besluit

De volgende aanbevelingen voortvloeiende uit het Onderzoek Dienstverlening over te nemen en de raad het College opdracht te geven:

1. De doelstellingen uit de programmabegroting te vertalen naar een realistisch uitvoeringprogramma;
2. Meer prioriteit te geven aan de doorontwikkeling van het Kwaliteitshandvest en de toetsing aan de vastgestelde kwaliteitscriteria;
3. De raad mee te nemen in het stellen van prioriteiten met betrekking tot de implementatie van de maatregelen die bijdragen aan het bereiken van de doelstellingen;
4. De raad tijdig te informeren over het al dan niet bereiken van de doelstellingen;
5. Meer prioriteit te geven aan het vullen van het zaaksysteem met de informatie die noodzakelijk is voor het genereren van managementrapportages;
6. De managementrapportages te gebruiken voor de verantwoording aan de raad en samen met de raad de doelstellingen en de kwaliteit van de dienstverlening te heroverwegen en eventueel bij te stellen;
7. In de voortgangsrapportages de raad tijdig en volledig informatie te geven over de voortgang van de verschillende dienstverleningsprojecten.

en tot slot een aanbeveling voor de raads werkgroep die betrokken is bij de voorbereiding van de evaluatie van OVER-gemeenten in 2017:

8. Formuleer evaluatiecriteria die specifiek betrekking hebben op de dienstverlening, met name ten aanzien van de borging van de kwaliteitscriteria.

Beleidskader

Collegeprogramma 2014-2018
Programmabegroting 2014, 2015 en 2016
Dienstverleningsconcept 2013

2. Aanleiding/probleem en doel

Aanleiding

Eind 2015 heeft de rekenkamercommissie conform haar jaarplan, aangekondigd onderzoek te gaan doen naar de dienstverlening aan burgers, bedrijven en organisaties van de gemeente Oostzaan.

Doel/resultaat

Het rapport bevat aanbevelingen richting College/directie en raad.

3. Toelichting

Uitvoering/realisatie en rapportage

Het onderzoek is gestart met de aanbieding aan de raad van een onderzoeksplan. Daarna is het onderzoek gestart en is op basis van bestudeerde documenten en interviews een concept rapport opgesteld. Dit rapport is ter verificatie aan de geïnterviewden voorgelegd, waarna het ook aan het College is voorgelegd voor een bestuurlijke reactie.

Financiële middelen

Budget rekenkamercommissie

Betrokkenen

Raad, College, directie OVER-gemeenten.

Communicatie

Rapport wordt gepubliceerd op de website.

Bijlagen

B1 aanbiedingsbrief
B2 onderzoeksrapport Dienstverlening
B3 bestuurlijke reactie
B4 nawoord

De rekenkamercommissie Oostzaan.

Onderwerp

Onderzoeksrapport Dienstverlening

RV-nummer: 17/03

Datum: 11 januari 2017

Procedure: Cie ABV: 23 januari;
Raad: 6 februari 2017

De raad van de gemeente Oostzaan,

Gelezen het rapport van de Rekenkamercommissies Oostzaan van augustus 2016.

Besluit:

De volgende aanbevelingen voortvloeiende uit het Onderzoek Dienstverlening over te nemen en de raad het College opdracht te geven:

- 1 De doelstellingen uit de programmabegroting te vertalen naar een realistisch uitvoeringprogramma;
- 2 Meer prioriteit te geven aan de doorontwikkeling van het Kwaliteitshandvest en de toetsing aan de vastgestelde kwaliteitscriteria;
- 3 De raad mee te nemen in het stellen van prioriteiten met betrekking tot de implementatie van de maatregelen die bijdragen aan het bereiken van de doelstellingen;
- 4 De raad tijdig te informeren over het al dan niet bereiken van de doelstellingen;
- 5 Meer prioriteit te geven aan het vullen van het zaaksysteem met de informatie die noodzakelijk is voor het genereren van managementrapportages;
- 6 De managementrapportages te gebruiken voor de verantwoording aan de raad en samen met de raad de doelstellingen en de kwaliteit van de dienstverlening te heroverwegen en eventueel bij te stellen;
- 7 In de voortgangsrapportages de raad tijdig en volledig informatie te geven over de voortgang van de verschillende dienstverleningsprojecten.

en tot slot een aanbeveling voor de raads werkgroep die betrokken is bij de voorbereiding van de evaluatie van OVER-gemeenten in 2017:

- 8 Formuleer evaluatiecriteria die specifiek betrekking hebben op de dienstverlening, met name ten aanzien van de borging van de kwaliteitscriteria.



Voorstel aan de gemeenteraad van Oostzaan

Aldus besloten in de openbare vergadering van de Raad van de gemeente Oostzaan, gehouden op 6 februari 2017.

de griffier,

de voorzitter,

E.H.M. Ouwehand-Brussel

R. Meerhof