

Griffie

Leiderdorp,

10 juni 2020

Onderwerp: Rekenkamerrapport  
Klachtenbehandeling Leiderdorp



\* Z 0 2 B 3 C 0 C 9 E 2 \*

De raad van de gemeente Leiderdorp;

gelezen het voorstel van , nr. Z/20/097582/197466 van 10 juni 2020;

gezien het advies van het Politiek Forum van 15 juni 2020;

mede gezien het advies van het college van Burgemeester en Wethouders;

gelet op het bepaalde in Artikel 13 van de Verordening gemeentelijke Rekenkamercommissie Leiden-Leiderdorp 2017;

## b e s l u i t:

Gelet op de conclusies en aanbevelingen uit het rapport van de Rekenkamercommissie Signalen vertalen - Onderzoek naar de afhandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten in Leiderdorp, en gelet op de reactie van het college van 4 februari 2020:

A. Het college te verzoeken aanbeveling 1 t/m 3 uit te werken:

- 1 Vraag het College om een concrete uitwerking over hoe signalen en de afhandeling daarvan voortaan worden vastgelegd. Geef het College daarbij de volgende opdracht mee:
  - Maak concrete werkafspraken over de wijze van administreren en afdoening van de signalen.
  - Verbeter de wijze van vastlegging en afhandeling van signalen en zorg daarbij dat ook de voortgang en doorlooptijd goed te volgen is.
  - Tref maatregelen om te voorkomen dat de gewenste afhandeling niet in gevaar komt door de wijze waarop het ambtelijk apparaat georganiseerd is en het succes te veel afhankelijk dreigt te worden van de inzet van individuele ambtenaren.
  - Zorg ervoor dat er ook gestuurd wordt op het proces om de daarbij gestelde normen te kunnen toetsen. Beleg deze taak op een logische plek binnen de organisatie.
  - Spreek medewerkers aan op het niet nakomen van de afspraken en bevorder daarmee een dienstverlenende houding van het ambtelijk apparaat.
  
- 2 Vraag het College om in een verbeterplan aan te geven hoe invulling wordt gegeven aan de

---

volgende punten met als doel de terugkoppeling naar aanleiding van signalen te verbeteren:

- Het onderscheid tussen verschillende momenten bij de terugkoppeling (bij ontvangst, bij langere doorlooptijden en bij afsluiting).
- De aansluiting in de communicatie bij de verwachtingen van de inwoner, rekening houdend met het feit dat de inwilliging van een wens niet altijd zichtbaar is voor de persoon die het signaal heeft afgegeven. Een adequate terugkoppeling leidt tot meer tevredenheid bij de inwoner, zelfs indien zijn wensen niet worden ingewilligd.
- De mogelijkheid om in de digitale omgeving ruimte te geven voor de inwoner om aan te geven of en hoe zij verder geïnformeerd willen worden.

3 Vraag het college in kaart te brengen welke investeringen in ICT en personeel nodig zijn om terug te koppelen naar de inwoners over de behandeling van hun signalen op een manier die past bij de wens van de inwoners, en neem een besluit over die investeringen.

B. Het college te verzoeken, mede aan de hand van de debat in het politiek forum van 15 juni 2020 en de raad van 22 juni 2020, een voorstel aan de raad te doen voor de uitwerking van aanbeveling 4 en 5 van de Rekenkamercommissie en de raad hiermee in staat te stellen haar controlerende rol in te nemen.

4 Laat het politiek debat niet afhangen van incidenten, maar voer als gemeenteraad periodiek het gesprek met het college over de prestaties rondom de behandeling van signalen:

- Stel indicatoren vast aan de hand waarvan het gesprek gevoerd kan worden over de dienstverlening. Te denken valt hier aan aantallen, doorlooptijd, tevredenheid etc.
- Zorg ervoor dat deze indicatoren zowel de politieke discussie scherpen als het ambtelijk handelen op de werkvloer weerspiegelen en kunnen sturen.
- Maak budget vrij voor voorzieningen die het college in staat stellen om de feiten in relatie tot de indicatoren te presenteren waardoor een constructief gesprek mogelijk wordt, juist wanneer incidenten zich voordoen (want waar gecommuniceerd wordt, zullen die er altijd zijn).

5 Maak bovenstaande afspraken zo concreet mogelijk.

- Leg vast welke informatie wanneer door het door het College wordt aangeleverd en spreek af hoe vaak en wanneer de rapportages over de behandeling van signalen aan de Raad zullen worden aangeboden.

Vastgesteld in de openbare vergadering van  
de raad van Leiderdorp op 22 juni 2020,

de griffier,

de heer B.A.M. Rijsbergen

Registratienr.: Z/20/097582/197467

2020

**Raadsbesluit**

*Agendapunt*

**Nr**

---

de voorzitter,

mevrouw L.M. Driessen-Jansen