

Registratienr.: Z/20/097582/197466

Agendapunt

2020

raadsvoorstel

Griffie

Leiderdorp,

10 juni 2020

Onderwerp: Rekenkamerrapport

Aan de raad.

Klachtenbehandeling Leiderdorp



* Z 0 2 B 3 B F 6 A 4 8 *

2020

raadsvoorstel**Beslispunten**

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.

2020

raadsvoorstel

- 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.

1 SAMENVATTING

Het onderzoeksrapport 'Klachtenbehandeling Leiderdorp – Signalen vertalen, onderzoek naar de afhandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten in Leiderdorp' van de Rekenkamercommissie Leiden-Leiderdorp is op 15 december 2019 ontvangen. Op 11 mei 2020 is het rapport aan de raad van Leiderdorp gepresenteerd. Het is nu aan de raad om te besluiten hoe met de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie wordt omgegaan.

2 Inleiding

De Rekenkamercommissie Leiden-Leiderdorp heeft onderzoek gedaan naar afhandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten bij de gemeente Leiderdorp. In het rapport stelt de Rekenkamercommissie dat het proces van afhandeling van signalen van inwoners heel kwetsbaar is. Dit heeft een aantal oorzaken waarvan een te persoonsafhankelijke inrichting van het proces, een gebrekkige sturing op de voortgang en het feit dat betrouwbare cijfers ontbreken, er een paar van zijn. Daarnaast constateert de Rekenkamercommissie dat er een mismatch is tussen de verwachtingen van inwoners en de daadwerkelijke communicatie van de gemeente.

De Rekenkamercommissie raadt het college en de gemeenteraad aan meer grip op het verbeterproces te krijgen door duidelijke kwantitatieve gegevens en prestatie-indicatoren. De indicatoren moeten zowel de politieke discussie aanscherpen als het ambtelijk handelen weerspiegelen en sturen.

De Rekenkamercommissie doet vijf aanbevelingen voor de raad van Leiderdorp en geeft daarbij aan dat het college om concrete uitwerkingen gevraagd moet worden. Het betreft uitwerkingen over hoe signalen en de afhandeling daarvan in de toekomst moeten worden vastgelegd, de uitwerking van een verbeterplan met als doel verbetering van de terugkoppeling van signalen, en het in kaart brengen van de investeringen die nodig zijn voor de verbeteringen. Daarnaast adviseert de Rekenkamercommissie om het politieke debat niet te laten afhangen van incidenten maar het gesprek te voeren over de het groter geheel en met name de prestaties rondom de behandeling van signalen. Afspraken die tussen college en raad gemaakt worden moeten vastgelegd worden en er moet overeengekomen worden wanneer en hoe de raad rapportages aangeboden krijgt over de behandeling van signalen. De reactie van het college op deze aanbevelingen is bij de stukken toegevoegd.

Het nu voorliggend raadsvoorstel is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Auditcommissie van de raad. Hiermee geeft de Auditcommissie voor het eerst invulling aan de taak, zoals

2020

raadsvoorstel

opgenomen in de Verordening Auditcommissie 2019: het bespreken van onderzoeken van de Rekenkamercommissie en het opstellen van een advies aan de raad over de afhandeling van het onderzoek (artikel 3 lid J.). In de Auditcommissie is afgesproken dat de heer Schipaanboord namens de commissie als woordvoerder zal optreden voor dit onderwerp, indien daar in politiek forum of raad behoefte aan is.

3 Beoogd effect

Het ondersteunen van de gemeenteraad van Leiderdorp in haar controlerende en kaderstellende taak. De aanbevelingen en aandachtspunten uit het Rekenkamerrapport, met inachtneming van de reactie van het College van B&W, bieden de raad handvatten om het college te verzoeken de conclusies en aanbevelingen over te nemen en uit te werken.

4 Argumenten

De Rekenkamercommissie trekt conclusies op basis van het onderzoek naar de afhandeling van signalen in Leiderdorp. Hierbij maakt de Rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen en aandachtspunten.

Het college uit in haar brief van 4 februari 2020 (kenmerk Z/19/083814/184302) waardering voor het rapport van de Rekenkamercommissie. Ze ondersteunt de aanbevelingen zoals gedaan door de Rekenkamercommissie en zal deze meenemen in het 'Verbeterplan tijdige beantwoording van vragen en afhandeling van meldingen van inwoners'. In dit verbeterplan ligt de focus op de verbeterpunten die realiseerbaar zijn op de korte termijn. Daarnaast geeft het college aan een nieuwe visie op dienstverlening op te stellen met een bredere scope dan het verbeterplan, waarin kaders aan de dienstverlening worden gesteld.

Gelet op de reactie van het college wordt voorgesteld de aanbevelingen onverkort over te nemen en het college te verzoeken een en ander verder uit te werken.

5 Kanttekeningen/Risico-inventarisatie

N.v.t .

6 Communicatie

N.v.t .

7 Financiën

N.v.t .

8 Evaluatie

N.v.t .

De auditcommissie van de gemeente Leiderdorp,

de griffier,

de voorzitter,

B.A.M. Rijsbergen

N. Verwers

2020

raadsvoorstel

Bijlagen:

- Rapport Signalen vertalen, onderzoek naar de afhandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten in Leiderdorp
- Brief college over het rapport 'Signalen vertalen' van de Rekenkamercommissie dd 4 februari 2020