



21 september 2021

Betreft: Onderzoek Dienstverlening

Geachte leden van de raad,

Rapport dienstverlening in Oss

Hierbij bieden wij u ons onderzoek 'DIENSTVERLENING IN HET VIZIER; een onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Oss' aan. Het onderzoek bestaat uit een bestuurlijk rapport, met conclusies en aanbevelingen, en een bevindingenrapport. Tevens rapporteren we in dit kader 'De MOR'en van Morgen: benchmark meldingen openbare ruimte', een Doe Mee onderzoek van de Nederlandse vereniging van rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK).

In het bevindingenrapport geven we een beeld van de ontwikkeling van de (visie op) dienstverlening in de afgelopen jaren, van de metingen, de resultaten en de rapportage van de kwaliteit van die dienstverlening. We kijken daarbij ook naar een uiterst belangrijke ontwikkeling voor de gemeentelijke aanpak van dienstverlening: de digitalisering.

Bestuurlijke reactie

De reactie van het bestuur op het rapport hebben wij bijgevoegd. In deze reactie geeft het college aan de conclusies over visie en samenhang te ondersteunen. Zij geven aan van plan te zijn om -naast een organisatiebreed koersdocument dienstverlening- ook een gemeentelijke visie met (gezamenlijke) doelstellingen en uitgangspunten op dienstverlening bestuurlijk vast te stellen. Een dergelijke visie ondersteunt ook de keuze van de metingen van de kwaliteit die wordt geleverd. De rekenkamercommissie beschouwt dit als een belangrijke stap.

Terecht stelt het college 'één mal voor al onze werkwijzen gaan we niet doen, daarvoor verschillen de vragen die wij van inwoners ontvangen te sterk.' Onze aanbeveling om de verschillende benaderingen van de domeinen te faciliteren op een manier die binnen de gemeenschappelijke visie past. Dat geeft ruimte voor de verschillende vragen én houvast ten aanzien van de gezamenlijke uitgangspunten.

Daarnaast stelt het college voor om met de gemeenteraad in gesprek te gaan over onze bevindingen de wijze waarop er invulling kan worden gegeven aan de aan u gedane aanbevelingen.

Van belang voor u als gemeenteraad is om te bespreken:

* wat voor soort dienstverlener u wilt dat de gemeente Oss is en waaraan u dit wilt afmeten (stelde voor u belangrijke succesfactoren vast, zoals bijvoorbeeld transparantie, betrouwbaarheid, openheid, samenwerking en mogelijkheid om mee te bewegen).

* welke ambitie de gemeente hierin als bijna 100.000+ gemeente na dient te streven? (b.v. voorloper of volger? middenmoter of excellerend?)

* wat de gewenste kwaliteit van de dienstverlening is die organisatiebreed gaat worden gehanteerd, welke servicenormen passen bij de wensen van burgers, ondernemers, de gemeentelijke organisatie en ook bij de gemeentelijke mogelijkheden.

Wij adviseren om daarbij te betrekken op welke manier en op welke momenten u over dat proces geïnformeerd wilt worden.

Gesprekken

Tot slot, willen we graag iedereen bedanken die aan het onderzoek heeft meegewerkt. We zijn alle deelnemers uit de organisatie waarmee we hebben gesproken, die documenten hebben aangeleverd en die ons lieten meekijken in hun dagelijkse praktijk zeer erkentelijk voor de bereidwilligheid waarmee zij dit steeds deden. We hebben vaak gemerkt dat zij zich met heel hun hart inzetten voor de inwoners van Oss.

Tenslotte dank aan de inwoners van Oss die bereid waren hun verhalen met ons te delen, zodat u een beeld krijgt van de verschillende manieren waarop mensen een proces kunnen ervaren.

Wij zijn graag bereid tot een nadere toelichting op het onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Namens de rekenkamercommissie Oss,

Astrid van de Klift

Voorzitter