

## Betreft: RMB-Rapport 'Een ervaren kwaliteit van dienstverlening'

Goirle, 8 juli 2022

Beste raadsleden,

In 2021 heeft de Rekenkamercommissie in Midden-Brabant in samenwerking met het onderzoeksbureau Hiemstra en de Vries onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in relatie tot de ingezette organisatieontwikkelingstrajecten binnen de gemeenten Dongen, Goirle en Loon op Zand. De gekozen onderzoeks aanpak is in de zomer van 2021 met uw raad gedeeld. Bijgevoegd bied ik u het onderzoeksrapport 'een ervaren kwaliteit van de dienstverlening' aan.

In het kader van dit onderzoek is per gemeente in beeld gebracht welke ambities er zijn ten aanzien van de organisatieontwikkeling en de dienstverlening in het bijzonder. Vervolgens is ervoor gekozen om voor één specifiek dienstverleningsproces (te weten het uitvoeringsproces van de jeugdzorg) een zogenaamde klantreis te doorlopen. Per gemeente is een groepsgesprek gevoerd waarbij met verschillende professionals (beleid, bedrijfsvoering, uitvoering en zorgaanbieders) het gehele proces is doorlopen van eerste vraag tot en met de afronding van het zorgtraject. Vanuit verschillende perspectieven konden de professionals aangeven in hoeverre de uitgangspunten en doelstellingen van de interne organisatieontwikkeling en de gemeentelijke dienstverlening in de praktijk uitgevoerd kunnen worden. Wat gaat er goed en wat kan beter? Dit leverde voor de deelnemers waardevolle gesprekken op waarbij professionals vanuit het beleid, de uitvoering en de bedrijfsvoering met elkaar in gesprek gingen over hun ervaringen/waarnemingen binnen de huidige dienstverleningsprocessen.



Het eindrapport van Hiemstra en de Vries is voor een ambtelijke feitencheck voorgelegd aan de betrokken gemeentesecretarissen van Dongen, Goirle en Loon op Zand.

Daarbij werd aangetekend: Uiteraard is dienstverlening onderdeel van het organisatieontwikkelingstraject, maar dat laat onverlet dat het college juist op basis van het bestuursakkoord ervoor gekozen heeft om een visie op dienstverlening op te stellen; als verlengstuk en doorvertaling op de wat meer algemene uitgangspunten in het organisatieontwikkelingstraject. We merken daarbij op dat we vanaf maart 2021 gestart zijn met zelforganiserend werken en dat we dus nog relatief kort onderweg zijn. Zeker

als we dat afzetten ten opzichte van het moment dat het onderzoek is uitgevoerd. Finale conclusies zijn hier wat ons betreft dan ook nog niet te trekken.

De rekenkamercommissie beseft dat met de gekozen aanpak van één klantreis van een complex proces nog geen representatief beeld van de algehele kwaliteit van de dienstverlening wordt verkregen. Omdat de RMB op basis van de gehouden klantreis geen eenduidige uitspraken kan doen over de causale relatie tussen enerzijds de organisatieontwikkeling en anderzijds de ervaren kwaliteit van dienstverlening, kiest de RMB ervoor om dit keer géén bestuurlijke aanbevelingen te formuleren gericht aan de raad. Het rapport wordt ter informatie aangeboden aan uw raad. De RMB geeft met dit rapport inzicht in de stand van zaken (waarnemingen) in 2021 en schetst een aantal algemene aandachtspunten.

- Gericht leren en ontwikkelen vergt tijd en regie
- Overdrachtmomenten zijn cruciaal voor de kwaliteit van dienstverlening
- Maak de transitie-boodschap in de organisatie bekend
- Stel realistische doelen
- Maak als gemeente duidelijke keuzes wat er lokaal kan en bovenregionaal moet

Voor een nadere toelichting op bovenstaande aandachtspunten wordt verwezen naar het onderzoeksrapport.

Zowel de organisatieontwikkeling als de dienstverlening zullen zich ook de komende raadsperiode verder door ontwikkelen. Met een krappe arbeidsmarkt zijn er nog forse uitdagingen te verwachten. De uitkomsten van het onderzoek ziet de RMB dan ook als 'leerzame vensters' voor raadsleden. Zij zeten aan tot nadenken over de randvoorwaarden voor een goede kwaliteit van dienstverlening in een steeds veranderende organisatie.

Ik wens u veel leesplezier toe bij het lezen van het onderzoeksrapport. Mochten er nog vragen en/of opmerkingen zijn, dan is de rekenkamercommissie uiteraard bereid hierop een toelichting te verzorgen.

Met vriendelijke groet,  
Rekenkamercommissie in Midden-Brabant

Namens deze,  
John Verhoeven (voorzitter RMB)  
Harrie Verbon (accounthouder Goirle)