

Aan de gemeenteraad van Sint Anthonis  
Postbus 40  
5845 ZG Sint Anthonis

i.a.a.  
het college van burgemeester en wethouders,  
de gemeentesecretaris en de griffier van de  
gemeente Sint Anthonis;  
de gemeenteraad van  
Boxmeer, Cuijk, Grave en Mill en Sint Hubert

<b>uw brief</b>	<b>ons kenmerk</b>	<b>datum</b>	<b>bijlagen</b>
-	RKC/2015/13	10 december 2015	1
<b>onderwerp</b>	<b>doorkiesnummer</b>	<b>behandeld door</b>	
Monitoring van het rapport "Dienstverlening in de gemeente Sint Anthonis"	0485 - 585 798	N.C. Rost van Tonningen	

Geachte heer, mevrouw,

In augustus 2014 heeft de Rekenkamercommissie Land van Cuijk onderzoek gedaan naar aspecten van de dienstverlening in Sint Anthonis, in het bijzonder naar de (termijnen voor) afhandeling van correspondentie. Bij de commissiebehandeling van dit onderwerp in januari 2015 hebben wij toegezegd de uitwerking van ons rapport te monitoren. Daarom zijn wij onlangs nagegaan wat er met de door uw raad overgenomen aanbevelingen uit ons rapport is gedaan.

Hoe is deze evaluatie in zijn werk gegaan?

- Wij hebben niet ons eerdere onderzoek over willen doen, maar zijn nagegaan hoe de stand van zaken op dit moment is.
- In september jl. is de zaak aangekaart via de griffier en via hem is een lijstje met vragen/aandachtspunten aangereikt ten behoeve van een gesprek met de directie.
- Op 9 november jl. hebben we een gesprek gehad met burgemeester mevrouw Sijbers en adjunct directeur mevrouw Dirken waarin bedoeling en opzet van het monitoren zijn besproken.
- Op 7 december jl. hebben we een brief van het college d.d. 3 december 2015 ontvangen.

Onze bevindingen bestaan uit de volgende onderdelen:

- A. Wat is de stand van zaken van de aanbevelingen uit 2014?
- B. Wat is de stand van zaken van de verbeterpunten die het college destijds (bij brief van 11 november 2014) als reactie op het RKC-rapport naar voren heeft gebracht?
- C. Hoe is het besluit dat de raad op 29 januari 2015 op het RKC-rapport heeft genomen uitgewerkt?
- D. Visie van de Rekenkamercommissie.
- E. Brief van het college van B&W d.d. 3 december 2015 betreffende monitoring.

## A. De aanbevelingen van de Rekenkamercommissie

Aanbeveling	Stand van zaken	*kleur
Bestuurlijk		
Stel vast wat onder excellente dienstverlening wordt verstaan	Kwaliteitshandvest deel 1 is op 30 september 2014 vastgesteld. Deel 2 heeft bestaan uit een Powerpoint-presentatie in een informatieve raadsbijeenkomst op 13 april 2015, zie via deze <a href="#">link</a> . Hieraan ontleen wij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken maken via de website</li> <li>• Modernisering dienstverleningsconcept</li> <li>• Vervanging telefooncentrale</li> <li>• Volgende efficiëntieslag wettelijke procedures; verkorting doorlooptijden</li> <li>• Verbetering schriftelijke correspondentie</li> <li>• Projectmatig werken</li> <li>• Trainingen vaardigheden en competenties t.a.v. klantvriendelijkheid</li> <li>• Decos/Join nog scherper gebruiken als bewakingsinstrument</li> </ul>	Green
Stel kaders vast die daarvoor gelden	Harde afspraken hierover bestaan niet. Het college vindt dat het meer gaat om een "mindset".	Red
Maak zichtbaar hoe de gemeente tot verbetering in de dienstverlening wil komen	MT/DT houden volgens onze informatie de vinger aan de pols, de raad en ook burgers worden geïnformeerd, maar concrete doelen in cijfers, termijnen of aantallen ontbreken nog.	Yellow
Check voortgang	Krijgt het college periodiek een handzaam overzichtje van het MT/DT over de afhandeling(stermijnen) van correspondentie?	Yellow
Zorg dat op gerichte wijze verantwoording wordt afgelegd over afhandeling van correspondentie	De crux zit in de woorden "op gerichte wijze", dus via een vaste, overzichtelijke structuur. Die is er volgens ons nog niet.	Red
Rapporteer over dit onderwerp in voorjaars- en najaarsnota (door college onderschreven in zijn reactie d.d. 11 november 2014)	Dat is in 2015 niet gebeurd.	Red
Operationeel		
Optimaliseer de toepassing van <i>Decos</i> en <i>Squit</i> (door college onderschreven)	Loopt kennelijk. Nadere informatie hebben wij niet.	Yellow
Maak er een kortlopend project van	Idem.	Yellow
Instrueer medewerkers over de juiste toepassing van deze systemen (door college onderschreven)	Is kennelijk gedaan.	Green

Stuur als leidinggevende op vlotte afhandeling van correspondentie (door college onderschreven)	MT/DT doet dit blijkbaar.	
Doe een 0-meting en na een half jaar weer een meting	Is niet gedaan.	
Verkort de B&W-procedure	Deze procedure is niet verkort. Het college kiest bewust voor een heel zorgvuldige procedure, ook al duurt die wat langer.	
Maak werk van benchmarking	Het is niet duidelijk in hoeverre hiervan echt werk wordt gemaakt in die zin dat van andere gemeenten kan worden geleerd.	

\* groen = geregeld; geel = nog niet geheel geregeld; rood = nog niet geregeld

## B. Verbeterpunten volgend uit reactie van het college d.d. 11 november 2014

Verbeterpunt genoemd door college	Stand van zaken	*Kleur
Tweemaal per jaar rapporteren over afhandeling van correspondentie	Gebeurt in algemene zin, maar de aanbeveling was dit heel concreet te doen door middel van een A4'tje met cijfers.	
In 2014-2015 Deel 2 Kwaliteitshandvast (servicenormen) uitwerken	Is gedaan.	
In programmabegroting 2016 prestatie-indicatoren opnemen over dienstverlening	Het begin is gemaakt, maar een prestatie-indicator als "afwikkeltermijnen brieven en telefoon" (pag. 17 programmabegroting 2016) zegt nog niet veel.	
Herziening website	Is gedaan/loopt.	

\* groen = geregeld; geel = nog niet geheel geregeld; rood = nog niet geregeld

## C. Raadsbesluit 29 januari 2015 / overzicht openstaande actiepunten college versus raad

De aanbevelingen van het rapport alsmede de reactie van het college op deze aanbevelingen te onderschrijven. Deze aanbevelingen bieden handzame uitgangspunten om het thema dienstverlening verder uit te werken, opdat de raad invulling kan geven aan zijn kaderstellende en controlerende rol. De wens is om op korte termijn aan de slag te gaan met deze uitwerking via een bestuursopdracht inclusief concrete doelstellingen en een plan van aanpak.

Dit raadsbesluit van 29 januari 2015 geldt als een bestuursopdracht. We vinden het terug op de actiepuntenlijst van 17 april 2015. Wij hebben begrepen dat de informatieve raadsbijeenkomst van 13 april wordt gezien als het voldoen aan deze opdracht.

#### **D. Visie van de Rekenkamercommissie**

De grondhouding om op een zo goed mogelijke wijze burgers van dienst te zijn is onmiskenbaar. Hier wordt kennelijk serieus werk van gemaakt. Als Rekenkamercommissie ervaren wij Sint Anthonis als zeer toegankelijk, vriendelijk en behulpzaam. Dit is de charme maar ook de kracht van een gemeente die dicht bij de mensen staat. Tegelijkertijd is onze beleving dat het tempo van handelen sneller kan. Past de huidige werkwijze nog wel in het tijdsbeeld van nu waarin communicatie steeds sneller en directer gaat?

Is dit alleen onze ervaring opgedaan bij onze onderzoekswerkzaamheden? Wij maakten hierover ook reeds een opmerking in de aanbiedingsbrief van ons rapport (brief van 25 november 2014). Met alle goede bedoelingen die iedereen heeft moet het toch mogelijk zijn om wat sneller, doelgerichter en slagvaardiger te werken? De mindset, de attitude, is goed, maar het resultaat valt wat tegen. Kortom: wij menen dat alle reeds genomen maatregelen waardevol zijn, maar dat er zeker nog wat te winnen valt als het gaat om het bekorten van reactietermijnen. En hier was het het presidium, toen dat ons in 2014 vroeg een quick scan uit te voeren, om te doen.

#### **E. Brief van het college van B&W d.d. 3 december 2015**

Hoewel daarom door ons niet direct was verzocht, heeft het college de ambtelijke reactie waarom wij hadden gevraagd de status van een bestuurlijke reactie gegeven (zie bijlage). Het is voor ons een bewijs dat het item dienstverlening hoog op de agenda staat. De tenor van de brief is zonder meer positief. Niet al onze vragen zijn helemaal beantwoord, qua inhoud duidt het college op tal van zaken die min of meer buiten onze beschouwing vallen, en voor een deel gaat de verstrekte informatie min of meer voorbij aan waar het om gaat, maar wij juichen de aandacht die het college aan het thema dienstverlening schenkt zonder meer toe. Wat wij eigenlijk nog steeds missen is het benoemen en checken van concrete doelen bij het halen van termijnen.

Met vriendelijke groet,  
De Rekenkamercommissie Land van Cuijk,



A.G. Hengeveld RA CMC,  
voorzitter