

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

Dongen, 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 onderzoeksaanpak 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 geweest aan de betrokken gemeentesecretarissen van Dongen, Goirle en Loon op Zand. Voor Dongen bleken de conclusies van het onderzoek herkenbaar. In de ambtelijke reactie werd opgemerkt: *Er is slechts één dienstverleningsproces onderzocht, terwijl een gemeente naar schatting zo'n 350 verschillende producten en diensten levert. Zoals terecht wordt opgemerkt kan het onderzoeksresultaat dan ook niet 1 op 1 geëxtrapoleerd worden naar de gemeentelijke dienstverlening in haar volle omvang'.*

Ambtelijk wordt vervolgens de tevredenheid uitgesproken dat de gestage doorontwikkeling van de dienstverlening van gemeente Dongen heeft geleid tot een toename van de waardering van de medewerkers. *'Uit het onderzoek valt op te maken dat van zelforganiserend werken een positief effect uitgaat op de ervaren kwaliteit van dienstverlening. Daarbij blijven de drie ontwikkelbehoeften (anders werken, bereikbaarheid & nabijheid, wendbaarheid & integraal/multidisciplinair werken) belangrijke aandachtspunten. Die ontwikkelbehoeften nemen we mee in de in gang gezette introductie en doorontwikkeling van het dorpsteam, waarover in het rapport melding wordt gemaakt (maar dat begrijpelijk nog niet bij het onderzoek is kunnen worden betrokken).'*

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
- Overdrachtsmomenten 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 doorontwikkelen. 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)
Danielle van Dongen (accounthouder Dongen)