

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
- 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 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)