



leiderdorp

Gemeente Leiderdorp  
Ellen van Os-van Holland  
(071) 5454852  
evholland@leiderdorp.nl



Gemeenteraad Leiderdorp

datum : 4 februari 2020  
ons kenmerk : Z/19/083814/184302  
uw kenmerk :  
bijlage :  
betreft : Advies over rapport 'Signalen vertalen' van de Rekenkamercommissie over de afhandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten in Leiderdorp

Geachte leden van de raad,

Op 17 december 2019 hebben wij het rapport 'Signalen vertalen' van de Rekenkamercommissie ontvangen, over de afhandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten in Leiderdorp. In uw brief van 17 december 2019 verzoekt de griffier ons advies te geven op het rapport. Wij doen dat met deze brief.

**Rapport rekenkameronderzoek 'Signalen vertalen'**

Uit het rapport 'Signalen vertalen' van de Rekenkamercommissie komt naar voren, dat de inwoners van Leiderdorp over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente. De bejegening van medewerkers richting de inwoners wordt als positief ervaren en over de behandeling van klachten lijken de inwoners zeer tevreden.

Daarnaast zijn er – zoals de Rekenkamercommissie ook concludeert – factoren waardoor inwoners soms ontevreden zijn en waar verbetering nodig is. Zo is de organisatie van het proces van behandelen van externe signalen kwetsbaar doordat het op dit moment nog te persoons- en teamafhankelijk is, waardoor er een groter risico is dat de doorlooptijd toeneemt.

Ook is er een verschil in de verwachtingen van de inwoners en de daadwerkelijke communicatie door de gemeente (tijdige en heldere communicatie); hier is verbetering nodig.

De Rekenkamercommissie heeft een aantal concrete aanbevelingen om de dienstverlening te optimaliseren en de kwaliteit structureel te borgen in de organisatie. De aanbevelingen richten zich met name op de communicatie door de gemeente en op de sturing, organisatie en werkwijze.

GEMEENTEHUIS  
WILLEM-ALEXANDERLAAN 1  
2351 DZ LEIDERDORP

POSTBUS 35  
2350 AA LEIDERDORP

071 54 58 500  
INFO@LEIDERDORP.NL  
WWW.LEIDERDORP.NL

Wij ondersteunen deze aanbevelingen van harte en zullen deze meenemen in het 'Verbeterplan tijdige beantwoording van vragen en afhandeling van meldingen van inwoners', en bij het opstellen van de visie op dienstverlening.

### **Dienstverlening in Leiderdorp**

Dienstverlening is voor ons erg belangrijk. De inwoner staat centraal en onze dienstverlening wordt bepaald door de vraag van de klant. Vertrouwen, verbinding en samenwerking zijn hierbij het vertrekpunt. De dienstverlening in Leiderdorp staat niet stil, maar ontwikkelt zich voortdurend om aan te kunnen sluiten op zowel de wensen en behoeftes van inwoners, bedrijven en instellingen, als op de maatschappelijke en technologische (digitale) ontwikkelingen.

Uit de inwonersenquête (2019) blijkt dat de inwoners onze dienstverlening over het algemeen als goed beoordelen. Wij blijven ons daarom inzetten om de dienstverlening continu verder te ontwikkelen. Het rapport 'Signalen vertalen' van de Rekenkamercommissie, over de afhandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten in Leiderdorp, kan ons ondersteunen in deze ontwikkeling.

### **Verbeteren Dienstverlening**

Met betrekking tot het verbeteren van de dienstverlening aan onze inwoners, bedrijven en instellingen, lopen er op dit moment twee sporen:

- Het 'Verbeterplan tijdige beantwoording van vragen en afhandeling van meldingen van inwoners'. De focus voor het verbeterplan ligt op verbeterpunten die realiseerbaar zijn op korte termijn (quick wins)
- Het opstellen van een nieuwe visie op dienstverlening. Deze visie heeft een bredere scope dan het verbeterplan en stelt kaders aan onze dienstverlening. De visie is gericht op de langere termijn, namelijk 2020 – 2024.

### *Verbeterplan tijdige beantwoording van vragen en afhandeling van meldingen van inwoners*

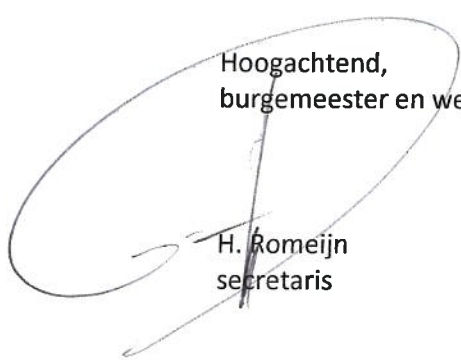
Wij zijn in juli 2019 begonnen met het 'Verbeterplan tijdige beantwoording van vragen en afhandeling van meldingen van inwoners'. Het verbeterplan bevat maatregelen om de beantwoording van vragen en de afhandeling van meldingen van inwoners door de gemeente te verbeteren.

Met onze brief van 4 september 2019 hebben wij u geïnformeerd over het 'Verbeterplan tijdige beantwoording van vragen en afhandeling van meldingen van inwoners' en de daarin opgenomen verbeterpunten.

Wij hebben de afgelopen maanden al een aantal verbeteringen doorgevoerd (aanpassingen t.a.v. systemen, werkprocessen en sturing op houding en gedrag). Wij gaan hier de komende periode mee door en nemen de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie hierin mee.

*Visie op dienstverlening*

De visie op dienstverlening geeft richting aan de manier waarop we dienstverlenend willen zijn en richt zich op de periode 2020 – 2024. De visie op dienstverlening wordt momenteel opgesteld en de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie worden hierin meegenomen. De visie stelt kaders aan onze dienstverlening en zal in het najaar ter vaststelling aangeboden worden aan de raad.



Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders,

H. Romeijn  
secretaris



L.M. Driessen-Jansen  
burgemeester

