



Gemeente Midden-Groningen
Postbus 75
9600 AB Hoogezand

IBAN NL 45 BNGH 0285 1729 48
Tel.nr: (0598)-373737
www.midden-groningen.nl

De Rekenkamer

BWRI team Stafbureau

Datum: 9 juli '19

Uw kenmerk:

Behandeld door: Marleen Koenders

Bijlage(n): 0

Verzenddatum: 4 juli 2019

Zaak: 2019-023576

Mailadres: mef.koenders@bwri.nl

Onderwerp: Bestuurlijke reactie op Rekenkameronderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening

Geachte leden van de Rekenkamer,

Allereerst onze dank voor het onderzoeksrapport "Dienstverlening beoordeeld" uitgevoerd door BMC en waarin u de kwaliteit van dienstverlening van de gemeente Midden-Groningen heeft onderzocht.

Wij complimenteren u met het rapport dat nu voorligt waarin u een, ons inziens, goed beeld schetst en rekening houdt met de status waarbinnen de gemeente Midden-Groningen heeft gewerkt als gevolg van de gemeentelijke herindeling en de samenvoeging van drie gemeenten.

Wij danken u voor de heldere aanbevelingen die in dit rapport zijn gegeven en voor het feit dat u ons in de gelegenheid stelt te reageren op de aanbevelingen. Hiervan maken wij graag gebruik.

Wij doen dit door de aanbevelingen in het kort aan te halen en direct aansluitend leest u de reactie van het college.

Aanbeveling 1.

"Neem in de programmabegroting doelen op ten aanzien van de dienstverlening die concreet en meetbaar geformuleerd zijn"

Reactie: in de begroting zijn een aantal SMART doelen opgenomen. Echter; niet alle werkzaamheden binnen de gemeentelijke dienstverlening lenen zich voor SMART doelstellingen. We kunnen wel toezeggen dat we kijken hoe we het aantal SMART doelstellingen nog verder aan kunnen vullen

Aanbeveling 2.

“Werk het dienstverleningsconcept uit in een uitvoeringsprogramma”

Reactie: In aansluiting op uw aanbeveling kunnen wij melden dat er een uitvoeringsprogramma wordt opgesteld. Via de raads werkgroep dienstverlening wordt de raad periodiek bijgepraat over dit onderwerp.

Aanbeveling 3.

“Continueer de goede serviceverlening door de klantcontactmedewerkers van de gemeente Midden-Groningen”

Reactie; wij lezen dit als een compliment en zullen in de bedrijfsvoering bevorderen dat de goede serviceverlening wordt gecontinueerd.

Aanbeveling 4.

“Verbeter de telefonische bereikbaarheid van afdelingen en medewerkers door 1 telefoonnummer, een keuzemenu, afstemming van de openingstijden, een telefoonprotocol en het bevorderen van de aanspreekcultuur”

Reactie: er is bewust voor de huidige uitvoeringswijze gekozen vanuit het inwonerbelang en het komt de efficiency ten goede.

Hieronder enkele voorbeelden waaruit dit blijkt:

1. een client van de GKB kan hierdoor rechtstreeks bellen met de afdeling Schuldhulpverlening.
2. een client van BWRI kan rechtstreeks bellen met de scholingsadviseur.
3. een werkgever kan rechtstreeks bellen met het werkgeversteam.

In alle 3 voorbeelden is er al sprake van een relatie tussen de inwoner en een gemeentelijke afdeling. Er is bewust voor gekozen om geen keuzemenu te gebruiken; dit is een onnodige ergernis voor de inwoner en daarom niet in zijn/haar belang.

We zien wel dat we hier mogelijk een verbeteringslag kunnen maken in communicatie en gaan hier aandacht aan besteden.

Aanbeveling 5.

“Verbeter de functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van de website”

Deze aanbeveling sluit naadloos aan bij ontwikkelingen ten aanzien van een nieuwe website voor Midden-Groningen. Bij de visievorming hieromtrent kan deze aanbeveling worden opgenomen.

Vanuit de dienstverleningsvisie wil Midden-Groningen niet te star zijn in de wijze waarop wij de dienstverlening aanbieden en communiceren. Hierbij staat het kanaal waaraan de inwoner de voorkeur geeft voorop. Informatie kan ook verkregen worden op Facebook, via een app etc. Dit past binnen de gemeentelijke visie “van buiten naar binnen”.

Overigens staat in het voorliggende rapport van de Rekenkamer dat Midden-Groningen hiermee

voorop loopt.

Aanbeveling 6.

“Monitor op structurele wijze de ervaringen en tevredenheid van klanten”

Reactie: we nemen deze aanbeveling over en zullen jaarlijks een KBO uit gaan voeren.

Ten aanzien van het rapport

In aanvulling op de bevindingen in uw rapport willen wij u attenderen op het recente klantbelevingsonderzoek 2019 van de BWRI. Ten opzichte van de bevindingen opgenomen in uw rapport uit 2018 blijkt uit het klantbelevingsonderzoek BWRI dat de dienstverlening nog beter is gewaardeerd in 2019.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Midden-Groningen,

A. Hoogendoorn
burgemeester

H.J.W. Mulder
secretaris