

Bestuurszaken

Raadhuislaan 2, Oss
Telefoon 14 0412
Fax [0412] 64 26 05
E-mail gemeente@oss.nl
www.oss.nl

Postbus 5
5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de
datum van deze brief en
ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
29-4-2021			
Onderwerp			Aantal bijlagen
			1

Geachte mevrouw Van de Klift,

In de afgelopen maanden heeft uw Rekenkamercommissie onderzoek uitgevoerd naar de Osse dienstverlening. Op 16 maart jongstleden heeft u het eindrapport uitgebracht van dit onderzoek, getiteld "Dienstverlening in het vizier; een onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Oss". Het rapport bevat de bevindingen en conclusies ten aanzien van de vraag hoe effectief de gemeente Oss op de ontwikkelingen van de gewenste kwaliteit van de dienstverlening stuurt.

Wij bieden u hierbij onze bestuurlijke reactie aan op de resultaten van het onderzoek. Dit doen we aan de hand van de conclusies en aanbevelingen zoals weergegeven in het rapport.

Woord vooraf

Het beeld dat in dit Rekenkameronderzoek naar voren komt, herkennen wij. Over het algemeen doen wij het in de uitvoering gemiddeld tot bovengemiddeld en zelfs uitstekend. Ook herkennen we dat er veel normen en metingen worden gehanteerd op deelgebieden en er niet één overkoepelende visie is. En dat het geheel is gebaseerd op ongeveer het zelfde gedachtegoed.

De dienstverlening van de gemeente Oss is breed en bestrijkt veel onderwerpen en is geen eenheidsworst. Het aanvragen van een bouwvergunning is echt wat anders dan ondersteuning nodig hebben bij opvoedproblemen. Rijbewijs verlengen of een melding openbare ruimte doen

is wat anders dan schuldhulpverlening of een omgevingsdialoog starten bij een ruimtelijk initiatief.

Wij zien toekomst in een soort warenhuis formule, waarbij onder één huis verschillende diensten op soms verschillende manieren worden aangeboden. Basaal hanteert iedereen dezelfde filosofie, uitgangpunten en normen en in de uitvoering zijn er verschillen en verfijningen.

Meer regie op monitoring en digitalisering onderschrijven we van harte.

Visie en doelstellingen

Er is nog geen organisatie-brede visie op dienstverlening. Het ontbreken daarvan heeft in het verleden geleid tot de door u aangegeven verschillende visie-elementen, die niet geheel op elkaar aansluiten. In 2020 zijn wij daarom gestart met een proces om een organisatie-breed koersdocument dienstverlening op te stellen. Wij beogen hiermee een gezamenlijke basis onder onze dienstverlening te leggen, vanuit ambtelijk perspectief. Daarmee is er nog geen gemeentelijke visie op dienstverlening die ook bestuurlijk is vastgesteld. Wij vinden het van belang dat deze er (alsnog) komt, zeker daar de elementen daarvoor voor ruim 80% aanwezig zijn. Wij onderschrijven dan ook uw aanbevelingen ten aanzien van visieontwikkeling en het bepalen van (gezamenlijke) doelstellingen en uitgangspunten.

Servicenormen

Uw constatering dat er nog geen servicenormen zijn die gelden voor de gehele organisatie is terecht. Wij zijn van mening dat het gewenst is om in de toekomst te werken met een set algemeen geldende servicenormen en per domein/afdeling verfijning te laten plaats vinden. Vanuit de filosofie dat er bewust verschillen zijn in de uitvoering.

Metten en monitoren

Wij zijn er trots op dat Oss over het algemeen bovengemiddeld scoort in metingen van klanttevredenheid. Tegelijkertijd onderkennen wij dat daarmee niet de gehele scope van onze dienstverlening wordt gemonitord. Daarin willen wij verandering brengen. Daarvoor is het, zoals u terecht constateert, noodzakelijk om helder te formuleren wat wij willen bereiken (visie op dienstverlening) en op basis daarvan te bepalen wat we willen meten. Uw aanbeveling om een betere monitoring in te richten, gebaseerd op de nog te ontwikkelen visie op dienstverlening, nemen wij ter harte.

Strakkere sturing, beheersing en ondersteuning

Onze medewerkers hebben hart voor een goede dienstverlening en zetten zich er dagelijks voor in om daar een bijdrage aan te leveren. Wij onderkennen dat er binnen de ambtelijke organisatie in de afgelopen jaren de nodige ruimte voor eigen interpretatie is geweest: daarin schuilt soms een kracht, maar het is soms ook een zwakte. Maatwerk en afwegingen van de professional werkt uitstekend, aansturing op het nakomen van afspraken – bereikbaarheid, terugbelgedrag etc. – is noodzakelijk.

Digitalisering van de dienstverlening

De wijze waarop de gemeente haar dienstverlening aanbiedt en moet aanbieden is in de afgelopen jaren aan forse veranderingen onderhevig. Met name de vergaande digitalisering heeft impact op onze werkwijze en de verwachtingen van onze inwoners. Daarnaast zijn onder meer de ontwikkelingen in het sociaal en fysieke domein ingrijpend, zoals u ook in uw rapportage aangeeft. Dat maakt dat er forse inspanningen van onze organisatie worden verwacht om hieraan te kunnen voldoen, niet alleen in de afgelopen jaren, maar ook nu en in de toekomst. Zowel ten aanzien van onze offline als onze online (digitale) dienstverlening. Een gemeente brede digitaliseringsagenda gaat ons daarbij helpen.

Betrokkenheid van college en raad

De kern van ons bestaansrecht is een goede dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers. Daar werken wij dagelijks hard aan. Door uw rekenkamercommissie wordt terecht geconstateerd dat Oss (nog) geen bestuurlijk vastgestelde visie op of kaders voor dienstverlening kent. Wij wensen hier verandering in aan te brengen. Dat hebben wij in het bovenstaande reeds aangegeven.

Standaardisatie van processen is gewenst en noodzakelijk in dit digitale tijdperk. Wij schreven dit al in de recente begroting 2021- 2025. Alleen door te standaardiseren waar dat kan behouden we de mogelijkheid om maatwerk te leveren waar dat nodig is. Dit uitgangspunt wordt landelijk breed gedragen. Onder regie van de VNG-taskforce Samen organiseren worden gemeenten gestimuleerd om gebruik te maken van formats en standaarden die elders worden ontwikkeld. Wij volgen deze ontwikkeling actief en verwachten hiermee fasegewijs uw aanbeveling om vast te stellen welke processen gestandaardiseerd moeten worden gestalte te kunnen geven.

Samenvattend

De conclusies die uw rekenkamercommissie trekt en de aanbevelingen die u ons daarbij geeft herkennen en onderschrijven wij voor een groot gedeelte. Visie, regie op servicenormen en monitoren en een digitaliseringsagenda pakken we op. Eén mal voor al onze werkwijzen gaan we niet doen, daarvoor verschillen de vragen die wij van inwoners ontvangen te sterk. Wij gaan graag me de gemeenteraad in gesprek over de bevindingen van uw commissie en de wijze waarop er invulling kan worden gegeven aan de door u gedane aanbevelingen.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Oss,

De secretaris

De burgemeester,

Drs. H. Mensink

Drs. W.J.L. Buijs-Glaudemans