

Voorstel gemeenteraad

Kenmerk 26int00320
Onderwerp Kwaliteit dienstverlening gemeente Borne

Aan de gemeenteraad,

Samenvatting voorstel

De Rekenkamer heeft onderzocht hoe de gemeente Borne stuurt op de kwaliteit van haar dienstverlening. Inwoners en ondernemers zijn over het algemeen tevreden, maar er ontbreken duidelijke kaders om deze kwaliteit structureel te borgen. Een actuele visie, heldere servicenormen en structurele monitoring ontbreken.

De Rekenkamer stelt voor om de visie op dienstverlening te actualiseren, de raad een duidelijkere kaderstellende rol te geven en structurele rapportage over dienstverlening in te richten. Hiermee kan de gemeente de kwaliteit van dienstverlening verder professionaliseren en beter aansluiten bij de verwachtingen van inwoners.

Aan uw gemeenteraad wordt voorgesteld

De conclusies en aanbevelingen uit het onderzoeksrapport over te nemen en het college te verzoeken uitvoering te geven aan de aanbevelingen die op het college betrekking hebben. De aanbevelingen zijn:

- a) Actualiseer de visie op dienstverlening.
- b) Betrek de raad actief bij het vaststellen van strategische uitgangspunten en ambities voor dienstverlening.
- c) Maak monitoring en rapportage structureel onderdeel van de kwaliteitsverbetering.
- d) Borg kwaliteit met duidelijke processen en servicenormen.

Aanleiding

De Rekenkamer Borne heeft op verzoek van de gemeenteraad onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Aanleiding hiervoor waren signalen vanuit de raad over knelpunten in bereikbaarheid, afhandeling van aanvragen en digitale informatievoorziening.

Het rapport bevat conclusies en aanbevelingen om de kwaliteit van dienstverlening structureel te verbeteren en beter bestuurlijk te verankeren

Beoogd effect

Het rekenkamerrapport draagt bij aan het streven van de gemeente Borne om een toegankelijke, betrouwbare en klantgerichte gemeente te zijn. Door duidelijke kaders te stellen, kwaliteit beter te monitoren en de rol van de raad te versterken, kan de dienstverlening duurzaam worden verbeterd en transparanter worden gemaakt voor inwoners, ondernemers en organisaties.

Argumenten

1.1 Actualiseer de visie op dienstverlening

De Rekenkamer constateert dat de laatste vastgestelde visie op dienstverlening dateert uit 2016 en sindsdien niet is geactualiseerd. Hierdoor ontbreekt een samenhangend beleidskader waarin ambities, uitvoering en resultaten met elkaar zijn verbonden. Door de visie op dienstverlening te actualiseren ontstaat een helder en integraal kader waarmee gericht kan worden gestuurd en de kwaliteit van dienstverlening structureel kan worden verbeterd.

1.2 Betrek de raad actief bij het vaststellen van strategische uitgangspunten en ambities voor dienstverlening.

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeenteraad momenteel slechts incidenteel en op hoofdlijnen wordt geïnformeerd over de kwaliteit van dienstverlening. Er is geen structurele betrokkenheid van de raad bij het vaststellen van uitgangspunten en ambitieniveaus. Door de raad actief te betrekken bij het vaststellen van strategische uitgangspunten en ambities wordt de kaderstellende en controlerende rol van de raad versterkt en ontstaat meer grip op de ontwikkeling van de dienstverlening.

1.3 Maak monitoring en rapportage structureel onderdeel van de kwaliteitsverbetering

De Rekenkamer stelt vast dat er wel losse metingen plaatsvinden, zoals burgerpeilingen en tevredenheidsonderzoeken, maar dat een samenhangend systeem voor monitoring en rapportage ontbreekt. Hierdoor heeft de raad onvoldoende zicht op trends, knelpunten en de effecten van verbetermaatregelen. Door monitoring en rapportage structureel in te richten ontstaat een beter inzicht in de kwaliteit van dienstverlening en wordt gerichte bijsturing en continue kwaliteitsverbetering mogelijk.

1.4 Borg kwaliteit met duidelijke processen en servicenormen

Hoewel inwoners de inzet en vriendelijkheid van medewerkers positief beoordelen, constateert de Rekenkamer dat vaste procesbeschrijvingen, werkinstructies en servicenormen grotendeels ontbreken. Hierdoor is de kwaliteit kwetsbaar bij personele wisselingen en ontbreekt houvast voor consistente dienstverlening. Door kwaliteit te borgen met duidelijke processen en servicenormen wordt de dienstverlening consistent, transparanter en minder afhankelijk van individuele medewerkers.

Kanttekeningen en alternatieven

1.1 Uitvoering vraagt tijd en capaciteit

Het uitwerken van een nieuwe visie, servicenormen en monitoring vraagt inzet van de organisatie. Omdat de capaciteit beperkt is kan dit ook financiële consequenties hebben.

1.2 Geen overname van aanbevelingen is een alternatief

De raad kan ervoor kiezen de aanbevelingen niet over te nemen. Dit betekent echter dat de huidige situatie blijft bestaan, waarbij structurele sturing en inzicht in dienstverlening beperkt blijven.

Financiën

De financiële consequenties van het opvolgen van de aanbevelingen moeten door het college worden uitgewerkt.

Vervolg na besluitvorming

Na besluitvorming gaat het college aan de slag met de aanbevelingen van de rekenkamer. Verder wordt de gemeenteraad via de planning- en controlcyclus geïnformeerd over de voortgang en resultaten van de verbeteringen in de dienstverlening.

Borne, 22 januari 2026

De rekenkamercommissie van de gemeente Borne,
de secretaris, de voorzitter,

S. van de Graaf

J. Langenhof

Bijlage(n)

26int00320 - Kwaliteit dienstverlening gemeente Borne

26int00321 – raadsbesluit Kwaliteit dienstverlening gemeente Borne