

Emmeloord, 25 augustus 2007.

Onderwerp

Rapport Rekenkamercommissie "Van Goed naar Beter", een onderzoek naar de de stand van zaken van de kwaliteit van de dienstverlening in Noordoostpolder

Voorgenomen besluit

1. De aanbevelingen uit het rapport "Van Goed naar Beter" onderschrijven
2. Het college vragen het plan van aanpak dat op grond hiervan wordt opgesteld aan de raad ter informatie aan te bieden
3. Het college verzoeken voor eind 2009 een vervolgmeting te doen verrichten en de raad over de uitkomsten daarvan te informeren

Advies raadscommissie

Aan de raad.

Status: ter besluitvorming

Inleiding

Door de rekenkamercommissie is een rapport opgesteld naar de kwaliteit van de dienstverlening in Noordoostpolder. Het feitelijke onderzoek is verricht door SGBO. Dit bureau heeft nogal wat ervaring in het doen van dergelijke onderzoeken. Bijkomend voordeel is dat er tevens een vergelijking kon plaatsvinden met diverse andere gemeenten.

Doelstelling

De rekenkamercommissie verricht ten behoeve van de gemeenteraad onderzoek waardoor de gemeenteraad beter zijn sturende en controlerende rollen kunnen vervullen. In dit geval is gekozen voor een onderzoek waarbij de externe effecten van het werk van de gemeente is beoordeeld: de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente aan de ingezetenen van deze gemeente,

Inhoud rapport en vervolgtraject

De titel van het rapport "Van Goed naar Beter" dekt de lading volkomen. Geconcludeerd kan immers worden dat de dienstverlening van een behoorlijk niveau is.

Toch zijn er in het rapport een aantal kritische kanttekeningen gemaakt die omgezet zijn in aanbevelingen.

Het college heeft in zijn bestuurlijke reactie reeds aangegeven deze aanbevelingen grotendeels over te nemen. Deze zullen worden verwerkt in een plan van aanpak.

Als deze rapportage als 0-meting kan worden opgevat- het college ziet dit nadrukkelijk zo- kunt u als raad door middel van het plan van aanpak de stappen volgen die tot verdere verbetering van de dienstverlening kunnen leiden.

Omdat het hier gaat om de vraag hoe de dienstverlening door de bewoners van onze gemeente wordt beoordeeld, is het van belang dat er op afzienbare termijn een volgende meting plaatsvindt, waardoor het effect van de genomen maatregelen zichtbaar wordt.

Voorgesteld wordt om B&W te verzoeken voor eind 2009 met een nieuwe meting te laten verrichten en u over de uitkomsten daarvan te informeren.

Presidium van de gemeenteraad

Bijlagen

Rapport Rekenkamercommissie "Van Goed naar Beter".

Portefeuillehouder : Burgemeester

Steller : J.M. Even

De raad van de gemeente Noordoostpolder,

gelezen het voorstel van het presidium van de raad;

gelet op het rapport van de Rekenkamercommissie "Van Goed naar Beter, een onderzoek naar stand van zaken van de kwaliteit van de dienstverlening in Noordoostpolder";

gelet op de in het rapport gedane aanbevelingen

B E S L U I T:

1. De aanbevelingen uit het rapport "Van Goed naar Beter" onderschrijven
2. Het college vragen het plan van aanpak dat op grond hiervan wordt opgesteld aan de raad ter informatie aan te bieden
3. Het college verzoeken voor eind 2009 een vervolgmeting te doen verrichten en de raad over de uitkomsten daarvan te informeren

Aldus besloten in de openbare vergadering
van 4 oktober 2007.

De griffier,

de voorzitter,