
Beslispunt:

In te stemmen met het onderstaande voorstel m.b.t. de rapportage klanttevredenheid in de diverse (P&C) documenten.

In diverse overleggen (OGO, Dagelijks Bestuur en Algemeen Bestuur) is de laatste tijd gesproken over de (rapportage m.b.t. de) klanttevredenheid. De informatie hierover is verspreid in diverse (P&C) documenten opgenomen. Om hierin een goede en vooral ook consistente lijn te kunnen trekken waarbij wordt voldaan aan de verschillende (bestuurlijke) wensen over het soort en de hoeveelheid informatie die zijn uitgesproken, wordt het volgende voorgesteld:

- Marap (wordt 3x per jaar opgesteld) blijft dezelfde rapportage bevatten als tot op heden gebruikelijk is waarbij op verzoek wordt voorzien in een uitbreiding van het overzicht met het verschil van de uitkomsten tussen bouw en milieu (een cirkeldiagram met dit onderscheid is nu bij de laatste versie van de marap al toegevoegd);
- Bij de jaarrekening wordt, d.m.v. een vergelijkbare rapportage zoals die vorig jaar op 14 november aan het DB en op 5 december aan het AB is voorgelegd, teruggekeken op het afgelopen jaar. Wat zijn de uitkomsten en wat zijn de verbeterpunten? Bekeken wordt of hier een combinatie kan worden gemaakt met andere cijfers/informatie, bijv. uit het jaarverslag klachten. De bedoeling is om er dan, op termijn, meer een rapportage "dienstverlening" van te maken. Dit is een groeimodel, gaandeweg wordt bekeken wat hierin verwerkt kan worden. Indien dit v.w.b. de omvang mogelijk is, wordt dit onderdeel opgenomen in de jaarrekening. Als dit niet mogelijk is, wordt er een aparte bijlage bij de jaarrekening van gemaakt. Toevoegen aan/bij de jaarrekening betekent ook, dat deze informatie (samen met de jaarrekening) wordt toegezonden aan de gemeenteraad;
- Bij de bestuursrapportage wordt, ook bij voorkeur in het document en niet als bijlage, een tussentijdse rapportage "dienstverlening" opgenomen. De stand van zaken m.b.t. het KTO, klachten etc. op dat moment, een terugblik naar de eerste maanden van het lopende jaar (wat is er aan verbeterpunten al doorgevoerd, geeft dit resultaat) en een vooruitblik naar de resterende maanden (bijv. wat is er nog niet opgepakt en wordt nog wel gedaan). Een volledige terugblik volgt dan weer bij de jaarrekening.

Het idee is, dat op deze wijze een volledige PDCA-cyclus wordt ingericht. Zoals vermeld: het is een groeimodel. Gaandeweg wordt bekeken welke wijze van rapporteren het beste past.

De genoemde informatie is voor alle gemeenten gelijk. Indien een gemeente behoefte heeft aan extra informatie over de verstrekte gegevens, kan dit via de accountmanagers kenbaar worden gemaakt. In overleg wordt bekeken of de gevraagde extra informatie eenvoudig (binnen de reguliere werkzaamheden en uren) verstrekt kan worden of dat hiervoor een aanvullende opdracht noodzakelijk is.

In het ambtelijke overleg (OGO) op 31 januari is het bovenstaande voorstel besproken. Het OGO heeft hiermee ingestemd.