



Aan het college van burgemeester en wethouders van Leiderdorp
Postbus 35
2350 AA Leiderdorp

Leiderdorp, januari 2020

Onderwerp: Onderzoek Rekenkamercommissie Leiden-Leiderdorp naar klachtenbehandeling Leiderdorp

Geacht college,

Op verzoek van verschillende fracties uit de Leiderdorpse gemeenteraad heeft de Rekenkamercommissie Leiden- Leiderdorp het "Onderzoek Klachtenbehandeling Leiderdorp" laten uitvoeren door het Onderzoeksbureau 'Hiemstra & De Vries'.

In dit onderzoek stond de volgende vraag centraal:

“Wat verklaart dat de behandeling van ideeën, vragen, meldingen en klachten door gemeente Leiderdorp niet altijd leidt tot tevredenheid bij inwoners, in hoeverre wordt er geleerd van deze externe signalen en welke inzichten helpen om dit proces adequaat te organiseren?”

De Adviesraad Sociaal Domein Leiderdorp (ASDL) heeft kennis genomen van dit rapport.

De rekenkamercommissie doet een flink aantal aanbevelingen.

De ASDL vindt volgende aanbevelingen zeer belangrijk.

1. Vraag het college om een concrete uitwerking over hoe signalen en de afhandeling daarvan voortaan worden vastgelegd.

- Maak concrete werkafspraken over de wijze van administreren en afdoening van de signalen.
- Verbeter de wijze van vastlegging en afhandeling van signalen en zorg daarbij dat ook de voortgang en doorlooptijd goed te volgen is.
- Tref maatregelen om te voorkomen dat de gewenste afhandeling niet in gevaar komt door de wijze waarop het ambtelijk apparaat georganiseerd is en het succes te veel afhankelijk dreigt te worden van de inzet van individuele ambtenaren.



2. Vraag het college om in een verbeterplan aan te geven hoe invulling wordt gegeven aan de genoemde punten met als doel de terugkoppeling naar aanleiding van signalen te verbeteren.

- Het onderscheid tussen verschillende momenten bij de terugkoppeling (bij ontvangst, bij langere doorlooptijden en bij afsluiting).
- De aansluiting in de communicatie bij de verwachtingen van de inwoner, rekening houdend met het feit dat de inwilliging van een wens niet altijd zichtbaar is voor de persoon die het signaal heeft afgegeven. Een adequate terugkoppeling leidt tot meer tevredenheid bij de inwoner, zelfs indien zijn wensen niet worden ingewilligd.

3. Laat het politiek debat niet afhangen van incidenten, maar voer als gemeenteraad periodiek het gesprek met het college over de prestaties rondom de behandeling van signalen.

- Stel indicatoren vast aan de hand waarvan het gesprek gevoerd kan worden over de dienstverlening. Te denken valt hier aan aantallen, doorlooptijd, tevredenheid etc.
- Maak budget vrij voor voorzieningen die het college in staat stellen om de feiten in relatie tot de indicatoren te presenteren waardoor een constructief gesprek mogelijk wordt, juist wanneer incidenten zich voordoen (want waar gecommuniceerd wordt, zullen die er altijd zijn).

4. Maak bovenstaande afspraken zo concreet mogelijk. Leg vast welke informatie wanneer door het College wordt aangeleverd en spreek af hoe vaak en wanneer de rapportages over de behandeling van signalen aan de Raad zullen worden aangeboden.

- Leg vast welke informatie wanneer door het door het College wordt aangeleverd en spreek af hoe vaak en wanneer de rapportages over de behandeling van signalen aan de (Gemeente)Raad zullen worden aangeboden.

De Adviesraad Sociaal Domein Leiderdorp heeft gezien de aanbevelingen de volgende vragen:

1. Onderschrijft het college de uitkomsten van het rapport?
2. Tot welke vervolgstappen leiden de uitkomsten/aanbevelingen?
3. Op welke termijn worden deze vervolgstappen verwacht?

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Leiderdorp,

H. van der Zande, voorzitter

C.C.: Griffie gemeenteraad