

Dienstverlening van Renswoude scoort goed onder inwoners, wel ruimte voor verbetering

De rekenkamer heeft de dienstverlening van de gemeente Renswoude onderzocht. De rekenkamer heeft gekeken of inwoners goed worden geholpen en tevreden zijn over de diensten die de gemeente biedt. Daarbij gaat het zowel om de dienstverlening via het loket en de telefoon als om de digitale diensten.

Inwoners waarderen vriendelijkheid en betrokkenheid van ambtenaren

Uit het onderzoek blijkt dat inwoners tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente. Vooral de vriendelijkheid en betrokkenheid van medewerkers worden hoog gewaardeerd. Gemiddeld geven inwoners de dienstverlening een 7,8 als cijfer, een mooie uitkomst voor de gemiddelde klanttevredenheid. Toch geeft een derde van de inwoners op één of meerdere onderdelen een onvoldoende. Er zijn dus zowel zeer tevreden als ontevreden inwoners.

Geen duidelijke doelen voor dienstverlening, wel servicenormen

De gemeente heeft geen concrete doelen vastgesteld voor haar dienstverlening. Daardoor is het lastig te beoordelen of de dienstverlening echt doeltreffend is. De rekenkamer adviseert de gemeenteraad om doelen vast te stellen, zodat daarop kan worden gestuurd en geëvalueerd.

Wel heeft de gemeente servicenormen opgesteld zodat inwoners weten wat ze mogen verwachten van de dienstverlening. Daarin staat bijvoorbeeld na hoeveel dagen een inwoner bericht krijgt na het indienen van een vraag of melding. Deze servicenormen zijn echter niet op de website gepubliceerd en daardoor lastig te vinden. Ook monitort de gemeente niet structureel of ze de servicenormen haalt.

Uit de gemeentelijke organisatievisie blijkt dat de gemeente het persoonlijk contact met inwoners belangrijk vindt. Medewerkers wordt aangeraden om indien mogelijk liever een telefoontje te plegen, dan een brief te sturen.

Efficiënt georganiseerd, maar kwetsbaar

De gemeente Renswoude heeft de dienstverlening efficiënt georganiseerd binnen de beschikbare middelen. De gemeente zoekt actief naar verbeteringen, maar blijft als kleine organisatie kwetsbaar. Goede werkafspraken en duidelijke procedures zijn essentieel, zeker bij personeelwisselingen of de inzet van tijdelijke krachten.

Rekenkamer Vallei en Veluwerand

De Rekenkamer Vallei en Veluwerand is onafhankelijk en onderzoekt de effectiviteit en de efficiëntie van het gemeentelijke beleid. De rekenkamer bestaat uit externen en doet onderzoek voor de gemeenten Barneveld, Bunnik, Bunschoten, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde.

Voor meer informatie kunt u mailen naar info@rkvalleienveluwerand.nl.

Het rapport is hier te downloaden: [‘Waarmee kan ik u helpen’?](#)