



Sint-Michielsgestel
geeft ruimte

Raadsvoorstel

Zaaknummer: 1399074

Portefeuillehouder: E. Smid

Onderwerp

Rekenkamerrapport Dienstverlening

Juridisch kader

Artikel 182 Gemeentewet

Voorstel Raad

1. De conclusies en aanbevelingen uit het rapport “Communiceren in Sint-Michielsgestel” over te nemen.
2. Het college van B&W te verzoeken om binnen een jaar middels een raadsinformatiebrief te rapporteren over de opvolging en de stand van zaken van de aanbevelingen.

Inleiding

De rekenkamer Sint-Michielsgestel heeft tussen oktober 2024 en september 2025 onderzoek gedaan naar de dienstverlening door de gemeente bij onderwerpen en vragen van burgers en bedrijven die ‘complex’ te noemen zijn. Dus in gevallen waarin meer nodig is dan een enkel contact of een simpele aanvraag.

Beoogd effect

De rekenkamer biedt met het rapport zicht op de manier waarop vanuit de gemeente Sint-Michielsgestel met burgers wordt gecommuniceerd in het kader van complexe vormen van dienstverlening. Doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in het verloop van de communicatie bij deze dienstverlening en hoe dit zich verhoudt tot het beleid. Om op grond hiervan de dienstverlening aan burgers te kunnen verbeteren.

Argumenten

Met de volgende negen aanbevelingen kan de dienstverlening volgens de rekenkamer verbeterd worden:

Aanbevelingen aan de gemeenteraad

1. Neem het initiatief voor het bepalen van kaders en uitgangspunten voor de dienstverlening door de gemeente Sint-Michielsgestel.
2. Zorg voor een reguliere informatievoorziening over de stand van zaken in de dienstverlening, bijvoorbeeld in het kader van de jaarlijkse P&C-cyclus.
3. Spreek met het college van B&W af dat de raad tenminste één keer per collegeperiode uitgebreid en inhoudelijk wordt geïnformeerd over de ontwikkelingen in de uitvoering van de dienstverlening.
4. Gebruik die informatie om te reflecteren op de prestaties die binnen de vigerende kaders en uitgangspunten zijn gerealiseerd. Gebruik die reflectie om zo nodig tot aanpassingen in de kaders en uitgangspunten te komen.
5. Vermijd zo veel als mogelijk dat de raad ad hoc reageert op specifieke casuïstiek, met name als het zaken betreft waar het een en ander niet goed is gegaan. Bedenk daarbij dat er ook het nodige goed gaat, zij dat die zaken meestal niet worden uitgelicht in de publieke opinie.

In het onderzoek is tevens gebleken dat zowel de cultuur binnen de gemeentelijke organisatie (c.q. MGD) om goede dienstverlening te realiseren, als de processen om de dienstverlening te sturen en te monitoren aandacht behoeven. Concreet leidt dat tot de volgende aanbevelingen aan het college van B&W van de gemeente Sint-Michielsgestel.

Aanbevelingen aan het college van B&W

6. Verbeter de sturings- en controle informatie op dienstverleningsprocessen.
7. Gebruik de verbeterde informatie om de kwaliteit van de dienstverlening daadwerkelijk te monitoren en om medewerkers aan te spreken op eventuele verbetermogelijkheden.
8. Heb permanente aandacht voor een organisatiecultuur waarin de in de visie op dienstverlening opgenomen kernwaarden worden geïmplementeerd en nageleefd door de medewerkers.
9. Informeer de gemeenteraad niet alleen over tevredenheidscijfers over dienstverlening, maar ook over het dienstverleningsproces en de achtergrond van die cijfers.

Kanttekeningen

1.1 De raad kan ervoor kiezen de conclusies en aanbevelingen niet over te nemen

Als de aanbevelingen en conclusies door de raad niet overgenomen worden, kan de raad het voorgestelde besluit aanpassen middels amendering.

Financiën

N.v.t.

Bijlagen:

Concept raadsbesluit rekenkameronderzoek Dienstverlening
Eindrapport Communiceren in Sint-Michielsgestel

Raadsbesluit
Raadsbesluit



Sint-Michielsgestel

geeft ruimte

Registratienr.:	1399074
Portefeuillehouder:	E. Smid
Steller:	H. Verdellen

Aanhef

De raad van de gemeente Sint-Michielsgestel;

gehoord de beraadslaging in de oordeelsvormende commissievergadering Samenleving, Economie en Bestuur van 27 november 2025

Besluit

1. De conclusies en aanbevelingen uit het rapport “Communiceren in Sint-Michielsgestel” over te nemen.
2. Het college van B&W te verzoeken om binnen een jaar middels een raadsinformatiebrief te rapporteren over de opvolging en de stand van zaken van de aanbevelingen.
3. Jaarlijks een uitgebreide rapportage aan de raad te doen toekomen, gekoppeld aan de voorjaarsnota (P&C -cyclus), zodat de raad structureel inzicht krijgt in:
 - a. Doorlooptijden van complexe dossiers.
 - b. Procesinformatie: hoe verloopt de communicatie, waar zitten knelpunten?
 - c. Voortgang van verbeteractie (tevredenheidscijfers).

Aldus vastgesteld in zijn openbare vergadering van 11 december 2025

De gemeenteraad van Sint-Michielsgestel,
de griffier, de voorzitter,

D.S.J. Thissen

E. Smid