



Postadres:
Postbus 150
2670 AD Naaldwijk
Bezoekadres:
Stokdijkkade 2
2671 GW Naaldwijk
T 14 0174
F (0174) 673 600
E info@gemeentewestland.nl
I www.gemeentewestland.nl

Rekenkamercommissie Westland

UW BRIEF 15-11-2011	UW KENMERK RKC/DvV	ZAAK-/PROJECTNR. AFDELING/TEAM DV/FAZ	DOCUMENTNR. 11-1032542 DOORKIESNUMMER (0174) 673 525	BIJLAGE(N) DATUM VERZONDEN 01 FEB 2012
CONTACTPERSOON R.F. Belt		ONDERWERP Follow-up onderzoek Dienstverlening		

Geachte leden van de Rekenkamercommissie Westland,

In uw brief van 15 november jl. verzoekt u om medewerking aan het follow-up onderzoek Dienstverlening. Op basis van uw aanbevelingen en onze toezeggingen zoals benoemd in uw onderzoeksopzet, beantwoorden wij puntsgewijs uw vragen.

1. Afspraken met Stiploketten

In de periode 2007/2008 is in de samenwerking met de verschillende partners een verandering aangebracht. Er ontstond in het onderling overleg het inzicht, dat de woningcorporaties in de procesgang van informatie en advies binnen het Stiploket de rol van backoffice zou gaan vervullen. De gemeente nam in de ontwikkeling van de loketten de regierol en de Stichting Welzijn Westland (SWW) zou als enige partij de front-office bemensen. De financiering daarvan werd volledig gedragen door de gemeente. In het Plan van Aanpak Stiploketten (bijlage) is de financiering van de uitbreiding van 2 naar 5 Stiploketten uitgewerkt. Op 17 juli 2008 heeft de raad dit plan vastgesteld.

De door het college toegezegde afspraken zijn gemaakt en hebben geleid tot het besluit de Stichting Welzijn Westland als enige front-office de uitvoering in de Stiploketten te doen. Afspraken met de andere partners zijn vervolgens gemaakt over hun rol als back-office

2. Bezetting bouwzaken

Door een wijziging in de rol als integraal specialist is de inschaling van de vergunningtoetsers bouwen gewijzigd. Dit komt mede door de ontwikkelingen in het WABO-proces. Hiermee is Westland concurrerend met omliggende gemeenten.

3. Borging leereffect samenwerking

In het Plan van Aanpak Stiploketten van 2008 is invulling gegeven aan de borging van de competenties van balie-medewerkers, er is een website in gebruik genomen, brochures en productenboek zijn ontwikkeld. In 2009 is het functioneren van de Stiploketten geëvalueerd. Het evaluatierapport 'Met Stip op Weg' bevat naast de conclusie, aanbevelingen en verbeteracties, ook een klanttevredenheidsonderzoek. Deze evaluatie is op 14 oktober jl. door het college aan de gemeenteraad aangeboden.



4. Regeling klachtbehandeling en zorgdragen voor bredere bekendheid hiervan

Er is een formele regeling voor de afhandeling van klachten vastgesteld door het college op 6 november 2007 inzake klachten die het college aangaan (zie bijlage). Tevens is er een voorstel naar de raad gegaan om de regeling vast te stellen voor zover het ging om klachten die de raad aangingen. In de vergadering van de Raadscommissie bestuur van 10 januari 2008 ontstond twijfel omtrent de noodzaak van het vaststellen van de regeling door de raad en is besloten dat, afhankelijk van de uitkomst van een onderzoek naar de noodzakelijkheid, de regeling opnieuw zou worden voorgelegd aan de Commissie bestuur. Uiteindelijk is de regeling niet opnieuw voorgelegd aan de commissie. Er is wel een centraal meldpunt voor klachten opgericht. De centrale registratie van klachten is ondergebracht bij team Bestuurlijk Juridische Zaken (BJZ). Omdat de Regeling klachtenbehandeling Westland een interne werking heeft is besloten niet tot publicatie er van over te gaan. Wel is er op de website van de gemeente een algemeen verhaal te vinden over het indienen van een klacht over een ambtenaar. Er heeft nog geen training van betrokken ambtenaren plaatsgevonden ten einde de klachtherkenning te verbeteren. Door het vaststellen van de Regeling klachtenbehandeling Westland en het onderbrengen van de centrale registratie bij het team BJZ heeft het college gestand gedaan aan haar toezeggingen. Het college heeft de raad geïnformeerd door een raadsvoorstel in procedure te brengen. De Raadscommissie bestuur was van mening dat vaststellen van de regeling door de raad overbodig was.

5. (Elektronische) Dienstverlening

De ambities van fast-follower zijn inmiddels voor een groot deel waargemaakt. We spreken over een groot deel, omdat we op dit terrein nooit klaar zijn.

We hebben in 2008 een kredietaanvraag gedaan voor de noodzakelijke investeringen in medewerkers, organisatie en middelen. De Raad heeft dit krediet ad € 6 mln. ter beschikking gesteld. Verder hebben we extra medewerkers met specifieke deskundigheid en ervaring aangetrokken.

We hebben de Raad in 2009, 2010 en 2011 geïnformeerd middels de reguliere voortgangsrapportages en begrotingen.

Wij gaan er van uit u mede deze informatie voldoende op de hoogte te hebben gesteld en wensen u veel succes bij het verdere verloop van uw follow-up onderzoek.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Westland
de secretaris, de burgemeester,



M. van Beek



J. van der Tak