

Motie

Reg. Nr. M X.X

Agendapunt: X.

Onderwerp: Continu verbeteren

De Raad van Stichtse Vecht, in vergadering bijeen op (datum),

gelezen:

- Het document Jaarstukken 2023 van de gemeente Stichtse Vecht
- In het bijzonder de alinea onder Lerende organisatie in het hoofdstuk Bedrijfsvoering
- Dat de organisatieontwikkeling nu 'in control' is gekomen (blz. 14)

constaterende dat:

- inwoners (bij ons) aangeven dat op bepaalde processen geen, door de gemeente zelf geïnitieerde, (kwaliteits)verbetering lijkt op te treden (zie toelichting)
- de invloed op de kwaliteit bij organisaties, waaraan de gemeente (een deel van) haar dienstverlening heeft uitbesteed, beperkt en voor de gemeenteraad niet inzichtelijk is

van mening zijnde dat:

- het afgelopen jaar constructieve gesprekken met de ambtelijke organisatie hebben plaatsgevonden die hebben geleid tot het benoemen van dit onderwerp in de Jaarstukken 2023 waarvoor de gemeenteraad de organisatie zeer erkentelijk is
- er een verdere *verbetering* op deze rapportage in de Jaarstukken mogelijk is
- de gemeenteraad vooral wil sturen op *effecten* van een lerende organisatie (zie toelichting)

overwegende dat:

- dat continue verbeteren normaliter een merkbaar en meetbaar effect heeft op de kwaliteit(sbeleving van inwoners) van de dienstverlening van de gemeente en organisaties waaraan de gemeente (een deel van) haar dienstverlening heeft uitbesteed en
- deze kwaliteit(sbeleving) een beleidsverantwoordelijkheid is van de gemeenteraad

verzoekt het College:

1. In de Jaarstukken 2024 het onderdeel 'Lerende organisatie' te voorzien van een indicator waaruit blijkt in welke mate het 'bevorderen van een cultuur van continu ontwikkelen en het verbeteren van mensen en processen' leidt tot effect op de kwaliteit van de dienstverlening aan onze inwoners

en gaat over tot de orde van de dag.

ChristenUnie-SGP

Ike Roetman

Toelichting

De 'tevredenheidscijfers' beperken zich (al jaren) tot dezelfde gestandaardiseerde processen (bijvoorbeeld paspoorten en rijbewijzen) waarop de score (mede door die standaardisatie) al jaren lang redelijk hoog is.

Voor (externe) uitvoerende organisaties is bijvoorbeeld niet vastgelegd hoe de gemeente controleert of ook daar continue verbeteren plaatsvindt, eventueel door audits en onafhankelijk onderzoek onder inwoners.

De gemeente hanteert een (beperkte) interpretatie van een **klacht**. Klachten van inwoners over de dienstverlening van de gemeente vallen daar niet onder. Afdelingen hebben allen zo hun eigen aanpak. Deze is overigens veelal gericht op de beleidseffecten maar niet de doorlopende uitvoeringsprocessen waarover de klachten van inwoners gaan.

Bij de gemeente wordt wel gewerkt aan continue verbeteren maar dit is gefragmenteerd en gebeurt niet (aantoonbaar) op een selecte groep van belangrijkste processen of die waar de meeste kwaliteitsverbetering mogelijk/nodig is.

Om een meetbaar effect te kunnen sorteren achten wij het van essentieel belang dat de organisatie zicht op de belangrijkste processen voor levering van diensten aan inwoners en die waarbij de meeste kwaliteitswinst valt te halen en dat deze worden gemonitord, geëvalueerd en verbeterd.

Een organisatie brede eenduidige werkwijze met behulp van een kwaliteitsmanagement-systeem¹ lijkt ons daarbij noodzakelijk.

¹ Een dergelijk systeem is niet persé een geautomatiseerd systeem te zijn waarmee hoge investeringen zouden zijn gemoeid.