Aan:
De rekenkamercommissie,
Ter attentie van de voorzitter,
de heer D. Gussinklo

Bezoekadres:
Staringstraat 25, Gendringen
Postbus 42
7080 AA Gendringen
Telefoon: (0315) 292 292
Fax: (0315) 292 293
E-mail: info@oude-ijsselstreek.nl
Internet: www.oude-ijsselstreek.nl

Uw kenmerk: Verzenddatum:
Ons kenmerk:

Onderwerp: Bestuurlijke reactie rekenkamerrapporten communicatie en centrale inkoop

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

In deze brief vindt u de reactie van ons college op de rapporten van de rekenkamercommissie over communicatie en centrale inkoop.

Communicatie
Als rode draad door uw aanbevelingen zien we dat u meer inzet op het vastleggen, en controle, waar wij vanuit de gemeente bezig zijn met het doorvoeren van het Nieuwe werken. Daarmee gaat het veel minder om het vastleggen, controle en meetbaar maken zoals dat de eerste jaren van de 21ste eeuw actueel was. De samenleving is in de tussentijd veranderd en vraagt andere dingen van ons. Het gaat hierbij om het resultaat, snelheid, houding en gedrag

U geeft aan dat de raad en inwoners nauwelijks op de hoogte zijn van het bestaan van het taakveld communicatie. U geeft aan dat ook de leden van de bond van 100 niet bekend zijn met het taakveld communicatie. In onze visie is dat ook niet nodig. Het gaat er immers om dat we als gemeente goed communiceren. Hoe we dat organiseren is voor de inwoners niet interessant. Het gaat om het resultaat.

Wij ervaren dat Gewoon doen echt beweging brengt. Wij zijn ervan overtuigd dat beweging in organisaties niet komt door protocollen maar door het te doen. Gewoon doen brengt die beweging in de organisatie en is daarmee van grote waarde voor de organisatie. Dit heeft niets te maken met of een gemeente wel of niet graag met protocollen en regels werkt.

Communicatie werkt eerder reactief naar afdelingen schrijft u. Wij vinden dit een proces van twee kanten. We zijn van mening dat communicatie nog eerder betrokken kan worden bij zaken als adviseur en omgekeerd dat communicatie nog pro-actiever kan zijn. We zijn hier hard mee bezig omdat nog beter te laten lopen o.a. door de communicatie adviseurs ook bij portefeuillehouderoverleggen en werkoverleggen aan te sluiten.

Invulling communicatie door vergunningverlening en handhaving is alsnog persoonsgebonden, schrijft u. De communicatie die daar verloopt, hebben we m.b.t. schriftelijke communicatie eenduidige formats voor. Ook t.a.v. mondelinge communicatie hebben we afspraken hoe dat te doen. En natuurlijk doet elke persoon dat weer in zijn stijl en daar is ook maatwerk in nodig.

De nieuwe werkwijze van ontvangstbevestigingen sturen is wel vastgesteld nl. in de afspraken van gemeentesecretaris met college en van gemeentesecretaris naar de organisatie. Elke brief krijgt een ontvangstbevestiging tenzij hij al binnen 10 werkdagen afgehandeld is.
Onze visie is niet om veel klanttevredenheidsonderzoeken te houden, maar veel meer onze klanten op te zoeken en te horen wat zij vinden. Daarnaast kiezen we ervoor om op deelterreinen dit te doen. Dat doen we via klantenpanels maar ook door gesprekken met onze inwoners op openbare bijeenkomsten. We willen niet de inwoners lastig vallen met verschillende enquêtes.

In het laatste klantenpanel waren meer positieve geluiden over het gastheerschap te horen.

Mee eens dat de website toegankelijker moet. Daar is nu een webpanel voor ingesteld.

Klantenpanels wijzen uit dat geen behoefte is aan meer regels, protocollen, maar verdere uitbouw van het gastheerschap en bouwteam. We zullen gezien de door u geschetste verschillende reacties (positief en negatief) op het gastheerschap dit aan het eind van 2010 te evalueren.

We delen dat we op meer actieve wijze kunnen uitdragen dat we klantgericht zijn en meer kwalitatief hoogwaardige diensten en producten leveren.

U geeft aan dat we relatief veel gebruik maken van leidinggevenden ad interim. We kunnen dat niet plaatsen organisatiebreed. We hebben één interim leidinggevende en die stopt 1 februari en wordt dan vervangen door een vaste leidinggevende. Qua externe inhuur in algemene zin zitten we onder het landelijke gemiddelde. Op communicatie zit wel tijdelijk als gevolg van vervanging zwangerschapsverlof een externe eerste medewerker We delen uw bevindingen dat consistentie en eenduidigheid in het leidinggeven belangrijk is voor het welbevinden van de medewerkers en het presteren van de organisatie.

Aan het eind van de cursussen bespreken we altijd wat de meerwaarde is geweest.

Centrale inkoop

Wij zorgen ervoor dat afwijkingen van ons inkoopbeleid zo min mogelijk voor komen. Dat is nu al ons beleid.
Wij willen graag verdere stappen zetten met regionale samenwerking inkoop.
Uw aanbevelingen betrekken we bij de verdere professionalisering van centrale inkoop.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

G.H. Tamminga
secretaris

J.P.M. Alberse
burgemeester

cc.: naar raadsleden