

Raadsvergadering : 14 september 2026

Onderwerp : **Rekenkamerrapport Dienstverlening KCC**

Stadskanaal, 17 augustus 2026

Beslispunten

De raad wordt voorgesteld om de aanbevelingen van de rekenkamer uit het rapport over 'Dienstverlening KCC' over te nemen en het college opdracht geven hieraan uitvoering te geven.

Aan de raad

Op 15 juni 2026 heeft de rekenkamer het onderzoek over de dienstverlening van het KCC gepresenteerd. De centrale onderzoeksvraag hierbij is: "In hoeverre sluit de dienstverlening van het KCC aan bij het dienstverleningsconcept en hoe wordt dit door de gebruikers: inwoners, ondernemers en instellingen ervaren?"

Uit dit onderzoek zijn enkele aanbevelingen gekomen. De aanbevelingen voor de raad luiden:

- Stel een actueel dienstverleningsconcept op met duidelijke, meetbare doelen en prestatie-indicatoren. Bepaal als raad welke prestatie-indicatoren voor de dienstverlening van belang zijn en hoe de raad over de resultaten geïnformeerd wil worden;
- Houd periodiek een klanttevredenheidsonderzoek onder de burgers en ondernemingen door de kwaliteit van de dienstverlening te meten. Gebruik het eerste klanttevredenheidsonderzoek als een nulmeting en stel vervolgens SMART doelen vast op de vastgestelde prestatie-indicatoren;
- Betrek de backoffice bij de ontwikkeling van het dienstverleningsconcept en de werkafspraken die hieruit voortvloeien.

Bijlagen

- Rekenkamerrapport Dienstverlening KCC

Namens de klankbordgroep rekenkamer,

T. Moes
Voorzitter

De raad van de gemeente Stads kanaal;

gelezen het voorstel van de klankbordgroep rekenkamer d.d. 17 augustus 2026;

b e s l u i t :

1. De aanbevelingen van de rekenkamer uit het rapport over ‘Dienstverlening KCC’ over te nemen en het college opdracht geven hieraan uitvoering te geven.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 14 september 2026.

De raad,

mevr. W.J. Onrust
raadsgriffier