

---

# Rekenkamercommissie Purmerend en Beemster

---

Postbus 15  
1440 AA Purmerend  
telefoon 0299-452452  
telefax 0299-452124

---

*uw brief van*

-

*uw kenmerk*

-

*ons kenmerk*

1518722

*datum*

25 november 2020

Ingekomen: 27 november 2020 Registratienummer: 1536591
---

## Evaluatie onderzoek dienstverlening

Geachte gemeenteraad,

Bij deze ontvangt u de evaluatie van het onderzoek van de rekenkamercommissie naar de dienstverlening van de gemeente Purmerend uit november 2016. Alle aanbevelingen van dit onderzoek waren overgenomen door de toenmalige gemeenteraad. In januari 2020 is geëvalueerd in hoeverre deze aanbevelingen ook zijn opgevolgd. Hiervoor zijn schriftelijke bronnen gebruikt en heeft een interview plaatsgevonden met de betrokken ambtenaren. Als gevolg van de ontwikkelingen rond Corona is besloten deze evaluatie af te ronden.

Een punt van zorg bij deze evaluatie is dat nadat de gemeenteraad het besluit genomen had in te stemmen met de aanbevelingen, hier geen opvolging aan is gegeven in de organisatie. Bij veel evaluaties die door de rekenkamercommissie worden uitgevoerd, worden raadsbesluiten overgenomen door de organisatie en wordt hier – via het college – ook terugkoppeling over gegeven aan de raad. Afhankelijk van het onderwerp kan dit in de vorm van nieuw beleid of nieuwe plannen, of door specifiek per aanbeveling de raad te informeren. Bij deze evaluatie was extra onderzoek nodig om inzichtelijk te krijgen welke ontwikkelingen er precies hebben plaatsgevonden met betrekking tot deze aanbevelingen. Er is geen sprake geweest van actieve opvolging door het college.

In de bijlage bij deze brief worden een aantal ontwikkelingen die er in de afgelopen hebben plaatsgevonden per aanbeveling teruggekoppeld. Helaas is de hoofdconclusie dat de door de raad vastgestelde aanbevelingen niet door het college zijn opgevolgd.

In het proces van het toewerken naar een nieuwe rekenkamerfunctie zal de uitwerking van raadsbesluiten over aanbevelingen van rekenkameronderzoeken nadrukkelijk de aandacht krijgen.

Wij hopen u met deze brief voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

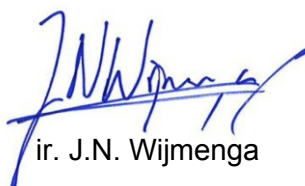
de rekenkamercommissie Purmerend en Beemster,

De voorzitter



drs. A.J. Bell MCM

De secretaris



ir. J.N. Wijmenga

*bijlage(n):* 1

*behandeld door:*  
J.N. Wijmenga

*email::*  
rkc@purmerend.nl

---

## **Bijlage: Terugkoppeling en ontwikkelingen per aanbeveling**

### **1. Ontwerp heldere doelstellingen voor dienstverlening**

Deze aanbeveling is niet uitgevoerd in de zin dat er een plan met doelstellingen aan de raad is voorgelegd waarin beschreven staat wat er precies gaat gebeuren voor wat betreft de dienstverlening. De huidige werkwijze is dat er meer pragmatisch gekeken wordt wat de problemen van bewoners zijn en hoe deze opgelost kunnen worden. Wanneer bijvoorbeeld de behoefte aan contact via Whatsapp wordt geconstateerd, wordt in onderling overleg besloten hier een oplossing voor te bedenken. Hierbij wordt gekeken wat de strategie en afspraken in de collegeakkoorden zijn en welke kaderstelling de raad heeft neergezet. Daar wordt vervolgens in de uitvoering rekening mee gehouden, in de zin dat er geen plannen worden ontwikkeld die strijdig zijn met de ambities uit het coalitieakkoord of de kaderstelling van de raad.

Het betrekken van de raadsleden gebeurt niet via het formeel voorleggen en bekrachtigen van plannen en doelstellingen die vervolgens worden uitgevoerd. Qua informatievoorziening gebeurt dit wel informeel via bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten waarin raadsleden worden bijgepraat. Ook kunnen raadsleden via de beschikbare raadsinstrumenten (zoals schriftelijke en technische vragen) meer informatie krijgen.

### **2. Leg op kritieke onderdelen informele procesafspraken vast**

Er is in de afgelopen jaren aandacht geweest om processen beter te integreren. Er zijn ook meer (digitale) informatiekkanalen bijgekomen. Via apps worden de informatiestromen nu beter geïntegreerd. Omdat de uitvoering hiervoor via een ICT systeem plaatsvindt, is het ook noodzakelijk om duidelijke procesafspraken vast te leggen. Als dat niet gebeurt, werkt een ICT systeem niet. Er zijn wel uitzonderingen op, bijvoorbeeld wanneer het nog niet goed lukt om de procesafspraken om te zetten in ICT systemen die daar ook goed mee om kunnen gaan. Niet alle systemen sluiten nog goed op elkaar aan. Dan moet er op een andere manier gewerkt worden. Er is aandacht om ook daarvoor goede afspraken te maken, zodat meldingen zo snel mogelijk bij het uitvoerende team terechtkomen.

### **3. Zorg voor integratie van de verschillende kanalen**

Het beleid is dat het voor een bewoner of ondernemer niet uit moet maken op welke manier hij of zij contact zoekt met de gemeente. In de praktijk wordt een afname van de aantallen contacten via telefoon gezien en een toename aan contact via de digitale formulieren. Die digitale route is in de afgelopen jaren uitgebreid, maar de burger krijgt de ruimte om de route te kiezen die ze het meest prettig vinden. Zoals ook bij aanbeveling 2 is genoemd, hangt de toenemende integratie van de kanalen samen met digitalisering. Wanneer kanalen geïntegreerd worden via een digitaal systeem, werkt dit alleen goed wanneer de procesafspraken helder zijn vastgelegd en de meldingen kanaalafhankelijk bij het uitvoerende team terechtkomen.

### **4. Verbeter de kwaliteit en eenheid van dienstverlening**

Bij de kwaliteit van dienstverlening is het uitgangspunt dat de vraag van mensen goed begrepen wordt. Kwaliteit is niet alleen het formele proces goed uitvoeren. Wanneer mensen bijvoorbeeld bezwaarschriften indienen, gaat er daarvoor bij mensen vaak al een heel proces aan vooraf waarbij iemand kennelijk ontevreden is met de behandeling vanuit de gemeente. De ervaring is dat het veel kan helpen wanneer van mens tot mens het gesprek aangegaan wordt. En wanneer er fouten zijn gemaakt, moet dit toegegeven worden. Wanneer iemand echt in de problemen gebracht is, kan ook een bloemetje

gegeven worden. Het doel is tevreden burgers. Een goed georganiseerd formeel proces kan daarbij helpen, maar het kan ook tegenwerken. Op deze manier is in de afgelopen jaren ingezet om de ervaren kwaliteit van dienstverlening zo hoog mogelijk te krijgen.

Uit cijfers van de omnibusenquête (zie bijlage) lijkt te kunnen worden afgeleid dat de tevredenheid op de meeste onderdelen in Purmerend iets aan het toenemen is. Op de producten en diensten paspoort / rijbewijs en bewonersmeldingen is de tevredenheid gestegen. Bij huisvuil en grofvuil is de tevredenheid gedaald. In het algemeen lijkt op basis van de cijfers de tevredenheid iets te zijn gestegen.

Bij de gemeente Beemster zijn de laatste cijfers uit 2019 nog niet beschikbaar. Tussen 2013 en 2017 zijn nog geen grote wijzigingen te zien in de tevredenheid van inwoners over de dienstverlening van de gemeente. De tevredenheid bij een bezoek is hoger dan wanneer er telefonisch contact is geweest, maar dit verschil is stabiel.

Wat betreft de eenheid van dienstverlening kan geconstateerd worden dat dit de aandacht heeft en in de praktijk sterk samenhangt met de werkwijze om kanalen digitaal te integreren.

#### 5. Zet in op meer gebruik van digitale dienstverlening

Er wordt meer ingezet op digitale dienstverlening in de zin dat steeds meer producten digitaal worden aangeboden via e-formulieren, de website is vernieuwd en verbeterd en de contactkanalen zijn steeds meer geïntegreerd. De werkwijze is om de organisatie en processen zo in te richten dat vragen en meldingen zo snel mogelijk bij de uitvoerende teams terechtkomen.

## Bijlage 1: Tabellen en trends omnibusenquête Purmerend

### 3.1. Ontwikkeling algemeen oordeel gemeentelijke dienstverlening, 2011-2019, rapportcijfer\*

	2011	2013	2015	2017	2019
gemiddeld rapportcijfer	7,0	6,7	6,9	7,2	7,1

\* Het gaat hier over alle dienstverlening die men heeft ervaren (met of zonder contact). In de vraagstelling is niet naar een bepaalde periode gevraagd.

### 3.3. Ontwikkeling oordeel van klanten over dienstverlening tijdens laatste contact met gemeente, 2011-2019, rapportcijfer (aantal respondenten=828)

	snelheid	vriendelijkheid	deskundigheid	meedenken	over het geheel genomen
2011	7,0	7,5	7,2	6,9	7,2
2013	7,2	7,6	7,3	7,0	7,2
2015	7,3	7,5	7,3	7,0	7,2
2017	7,3	7,7	7,5	7,3	7,3
2019	7,4	7,8	7,6	7,2	7,4

### 3.5. Ontwikkeling oordeel over dienstverlening tijdens laatste contact met gemeente, 2015- 2019, rapportcijfer\*

Product of dienst		aantal respondenten	rapportcijfer				
			snelheid	vriendelijkheid	deskundigheid	meedenken	over het geheel genomen
paspoort/rijbewijs	2015	362	7,6	7,7	7,7	7,4	7,6
	2017	387	7,6	7,9	7,9	7,7	7,7
	2019	252	↑ 7,8	7,9	7,9	7,6	↑ 7,9
huisvuil/grofvuil	2015	233	7,9	7,9	7,7	7,6	7,8
	2017	183	7,5	7,6	7,4	7,2	7,4
	2019	147	7,6	7,5	7,5	7,0	7,5
bewonersmelding	2015	162	6,0	6,6	6,1	5,6	5,8
	2017	173	6,4	7,1	6,8	6,5	6,4
	2019	147	↑ 6,7	↑ 7,6	6,9	6,5	6,3

\* ↑ gestegen ten opzichte 2017, ↓ gedaald ten opzichte van 2017

Voor meer informatie, zie de Omnibus Enquête van Purmerend over 2019:  
[https://www.purmerend.nl/sites/default/files/omnibusenquete\\_2019-2.pdf](https://www.purmerend.nl/sites/default/files/omnibusenquete_2019-2.pdf)

## Bijlage 2: Tabellen en trends omnibusenquête Beemster

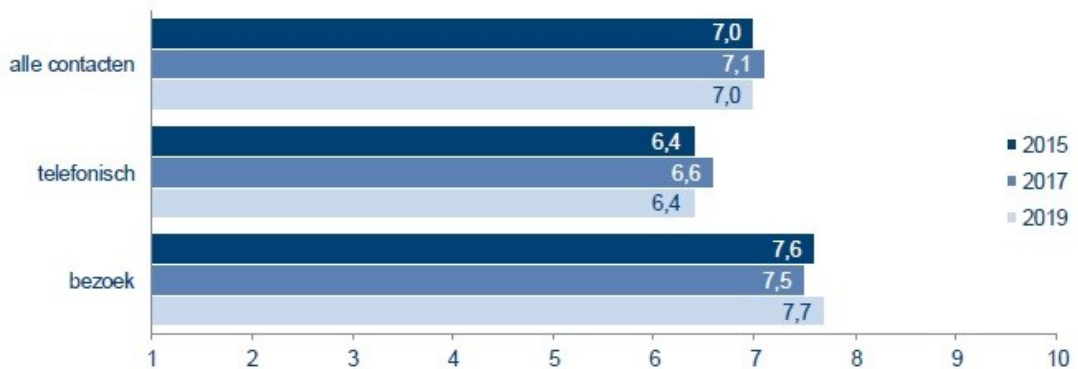
Welk rapportcijfer geeft u over het geheel genomen voor de dienstverlening van de gemeente tijdens dit contact?  
2013-2019

	2013	2015	2017	2019
Beemster	7,1	6,8	7,0	7,0

Beoordeling dienstverlening bij laatste contact met de gemeente; rapportcijfer 2013-2017

	2013	2015	2017	2019
de vriendelijkheid van de medewerkers	7,4	7,4	7,5	7,7
de deskundigheid van de medewerkers	7,2	7,2	7,3	7,2
het meedenken van de medewerkers	6,8	6,9	7,0	6,9
de snelheid waarmee u werd geholpen	7,0	6,9	7,2	6,9
de dienstverlening over het geheel genomen	7,0	7,0	7,1	7,0

Beoordeling dienstverlening over het geheel genomen bij laatste contact met de gemeente,  
2015-2019 (rapportcijfer), totaal en naar wijze van contact\*



\*contact dat schriftelijk, per e-mail of via de website heeft plaatsgevonden is niet opgenomen wegens een gering aantal respondenten.

Voor meer informatie, zie de Omnibus enquête Beemster:

[https://www.purmerend.nl/sites/default/files/omnibus\\_beemster\\_2019\\_def\\_totaal.pdf](https://www.purmerend.nl/sites/default/files/omnibus_beemster_2019_def_totaal.pdf)