Gemeente Borne

Rekenkamer Borne

# KWALITEIT DIENSTVERLENING GEMEENTE BORNE

# Voorwoord

Geachte leden van de gemeenteraad,

Met dit rapport presenteert de Rekenkamer Borne de bevindingen van haar onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Borne. De aanleiding voor dit onderzoek ligt in signalen vanuit de gemeenteraad en de wens om beter inzicht te krijgen in hoe inwoners, ondernemers en organisaties de dienstverlening van de gemeente ervaren.

Een goed functionerende gemeentelijke dienstverlening vormt een belangrijk fundament voor het vertrouwen van inwoners in hun lokale overheid. Het gaat niet alleen om het tijdig en correct afhandelen van aanvragen, maar ook om de manier waarop inwoners te woord worden gestaan, de duidelijkheid van informatie en de mate waarin de gemeente meedenkt bij vragen of problemen. Dienstverlening is daarmee een directe weerspiegeling van de kwaliteit van het openbaar bestuur.

De Rekenkamer wil met dit onderzoek bijdragen aan een beter begrip van wat goed gaat en waar ruimte is voor verbetering. De gemeente Borne laat op veel onderdelen een positieve inzet zien: medewerkers zijn betrokken, de toegankelijkheid van de dienstverlening is redelijk en de digitale mogelijkheden groeien. Tegelijkertijd blijkt uit het onderzoek dat er behoefte is aan meer structuur, heldere communicatie en een actualisatie van de visie op dienstverlening.

Het rapport bevat daarom niet alleen constateringen, maar vooral ook aanbevelingen die kunnen helpen om de dienstverlening verder te versterken. Wij hopen dat deze aanbevelingen richting geven aan bestuur en organisatie, en bijdragen aan een nog klantgerichtere, toegankelijke en betrouwbare gemeente.

Namens de Rekenkamer Borne,

Met vriendelijke groet,

Jantine Langenhof (voorzitter)

### *Organisatie*

Het onderzoek is in eigen beheer uitgevoerd door de Rekenkamer Borne bestaande uit:

- André de Boer (lid en coördinator)
- Ruud Kousman (lid)
- Jantine Langenhof (voorzitter)
- Stefan van de Graaf (secretaris)

24 november 2025

# Samenvatting

De Rekenkamer Borne heeft onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Naar aanleiding van meldingen bij diverse raadsleden over knelpunten in de bereikbaarheid, de afhandeling van aanvragen en de duidelijkheid van digitale informatie heeft de raad deze kwesties bij de Rekenkamer aangedragen. Met dit onderzoek wil de Rekenkamer inzicht bieden in hoe inwoners, ondernemers en organisaties de dienstverlening ervaren, hoe de gemeente hierop stuurt en welke verbeteringen mogelijk zijn.

Het onderzoek richt zich op de kwaliteit van dienstverlening in de gemeente Borne. De centrale onderzoeksvraag luidt:

*"Hoe effectief stuurt de gemeente Borne op de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening?".*

Het rapport behandelt de gemeentelijke doelstellingen, de ervaringen van inwoners, bedrijven en instellingen, en de mogelijkheden tot verbetering. Conclusies tonen aan dat er op bepaalde gebieden al stappen zijn gezet, maar dat er ruimte is voor verdere professionalisering, betere informatievoorziening en snellere afhandeling van aanvragen.

### *Hoofdbevindingen*

Een actuele en integrale visie op de dienstverlening ontbreekt reeds langere tijd. Hierdoor ontbreekt een helder kader waarbinnen ambities, processen en resultaten met elkaar verbonden zijn. Ook is de monitoring van de kwaliteit beperkt: de raad ontvangt slechts incidenteel informatie en heeft daardoor weinig zicht op trends of structurele verbeteringen.

De gemeente Borne heeft een betrokken organisatie en een duidelijke ambitie om laagdrempelig, klantgericht en digitaal te werken. In de praktijk functioneert de dienstverlening naar behoren: inwoners beoordelen de dienstverlening met een 6,7. Dit ligt iets boven het landelijk gemiddelde. Toch komt uit het onderzoek naar voren dat de uitvoering op onderdelen beter kan worden ondersteund en gestructureerd.

Inwoners en ondernemers ervaren het contact met medewerkers als vriendelijk en behulpzaam, maar noemen ook de soms trage opvolging bij meldingen en beperkte terugkoppeling. De communicatie is niet altijd volledig of actueel.

Gesprekken met wijk- en dorpsraden en ondernemers bevestigen dit beeld. De samenwerking met de gemeente is overwegend positief en gebaseerd op korte lijnen, maar er is behoefte aan meer duidelijkheid, vaste aanspreekpunten en structurele terugkoppeling. Ook het zichtbaar maken van gemeentelijke initiatieven, zoals het sociaal hus en het afvalbeleid, verdient meer aandacht.

## *Conclusies*

De Rekenkamer constateert allereerst dat de hoofdvraag van het onderzoek niet expliciet te beantwoorden is. Er ontbreek namelijk een kader voor de kwaliteit van de dienstverlening. De effectiviteit van sturing is dan ook lastig te bepalen. In zijn algemeenheid zijn er wel sturingselementen gevonden die invloed op de effectiviteit kunnen hebben. Impliciet is uit de aangereikte gegevens en de gevoerde gesprekken wel een algemeen besef bij de organisatie dat de kwaliteit voldoende moet zijn, de externe klantonderzoeken bevestigen dit beeld. Wat dan concreet de kwaliteit moet zijn is niet bekend.

## *Aanbevelingen*

De Rekenkamer adviseert om:

1. **Actualiseer de visie op dienstverlening**
   Ontwikkel een nieuwe, integrale visie op dienstverlening die aansluit bij de huidige ambities en uitdagingen. Maak de visie concreet met duidelijke doelen, indicatoren en servicenormen die kwaliteit, snelheid en klantgerichtheid zichtbaar maken. Besteed ook aandacht aan digitale toegankelijkheid, zodat alle inwoners goed bediend blijven.

2. **Geef de raad een rol met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening**
   Vul de kaderstellende rol van de raad met betrekking tot dienstverlening in door mee te besluiten over strategische uitgangspunten (of visie) en het ambitieniveau voor dienstverlening.

3. **Richt structurele monitoring en rapportage in**
   Ontwikkel een systeem voor periodieke rapportage over de kwaliteit van dienstverlening, inclusief klanttevredenheid, bereikbaarheid en afhandelingstijden. Gebruik deze informatie actief in de planning- en controlcyclus en informeer de raad structureel.

4. **Borg kwaliteit via duidelijke processen en servicenormen**
   Leg in werkinstructies of procesbeschrijvingen vast hoe verzoeken, meldingen en klachten worden behandeld. Communiceer hierover intern en extern, zodat verwachtingen helder zijn. Stel daarbij service- of prestatie-indicatoren op om te kunnen bepalen of de ambities worden behaald.

## *Tot slot*

De Rekenkamer ziet dat de gemeente Borne een betrokken en klantgerichte organisatie is, met de bereidheid om te leren en te verbeteren. Door de huidige inspanningen te verbinden aan een duidelijke visie en meetbare doelen, kan de gemeente haar dienstverlening verder professionaliseren en beter aansluiten bij wat inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners van haar verwachten.

# Inhoudsopgave

**Voorwoord** ..... **1**

**Samenvatting** ..... **2**

**Inhoudsopgave** ..... **4**

**1.Inleiding** ..... **5**

*1.1 Aanleiding* ..... *5*

*1.2 Leeswijzer* ..... *5*

**2. Doel- en vraagstelling** ..... **6**

*2.1 Doelstelling* ..... *6*

*2.2 Centrale onderzoeksvraag* ..... *6*

*2.3 Deelvragen* ..... *6*

*2.4 Onderzoeksmethode* ..... *7*

*2.5 Reikwijdte en afbakening* ..... *7*

**3. Het door de gemeente gevoerde beleid** ..... **8**

4. De uitvoering van het gemeentelijk beleid ..... **11**

**5. Ervaringen van inwoners met de gemeentelijke dienstverlening** ..... **13**

***5.1 Bevindingen aan de hand van de uitgezette peiling onder inwoners*** ..... *13*

***5.2 Gesprekken met wijk- en dorpsraden en ondernemers*** ..... *20*

**6. Informatie Gemeenteraad** ..... **22**

**7. Conclusies en aanbevelingen** ..... **23**

***7.1 Conclusies*** ..... *23*

***7.2 Aanbevelingen*** ..... *25*

**8. Bestuurlijke reactie** ..... **26**

**9. Reactie Rekenkamer** ..... **27**

**Bijlage 1 Normenkader** ..... **28**

**Bijlage 2 Vragenlijst en resultaten inwoners** ..... **29**

# 1.Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Tijdens het bezoek van de Rekenkamer aan enkele raadsfracties en de klankbordgroep begin 2024 bleek er behoefte te bestaan aan een onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Borne. Specifieke aandachtspunten waren de bereikbaarheid van de gemeente, de snelheid en duidelijkheid bij het aanvragen van (omgevings)vergunningen en de digitale toegankelijkheid.

De gemeente Borne scoort op basis van Waarstaatjegemeente.nl (2023) redelijk goed op dienstverlening (6,7 tegenover landelijk 6,5) en laat een lagere ontevredenheid zien (12% versus 19% landelijk). Toch geven deze cijfers slechts een beperkte indruk van de werkelijke beleving van de dienstverlening.

De programmabegroting 2024-2027 benadrukt het streven van de gemeente naar toegankelijke en klantgerichte dienstverlening, waarbij digitalisering wordt bevorderd waar dat kan en persoonlijk contact wordt gewaarborgd waar dat nodig is. In de jaarstukken 2023 wordt aangegeven dat capaciteitsproblemen door een krappe arbeidsmarkt de verdere verbetering van de dienstverlening deels hebben vertraagd.

Gezien het ontbreken van een actuele overkoepelende visie sinds 2016, de bouw van het nieuwe gemeentekantoor en het belang van goede dienstverlening, acht de Rekenkamer dit een geschikt moment voor nader onderzoek.

## 1.2 Leeswijzer

In dit rapport wordt achtereenvolgens ingegaan op de doelstellingen, de onderzoeksvragen, de onderzoeksmethode en de reikwijdte en afbakening van het onderzoek (hoofdstuk 2).

Vanaf hoofdstuk 3 komen de bevindingen van het onderzoek aan de orde. In hoofdstuk 3 is nader ingezoomd op het beleid en in hoofdstuk 4 de uitvoering. In hoofdstuk 5 zijn de resultaten en bevindingen uit de gehouden peiling onder inwoners en gesprekken met buurt- en dorpsraden en met ondernemers opgenomen en in hoofdstuk 6 de informatie aan de raad. In hoofdstuk 7 zijn de conclusies en aanbevelingen weergegeven.

# 2. Doel- en vraagstelling

## 2.1 Doelstelling

De Rekenkamer wil met een onderzoek inzicht geven in de mate waarin de doelstellingen uit een visie op dienstverlening zijn geëffectueerd en hoe de dienstverlening op dit moment door de inwoners en bedrijven wordt ervaren. Om op basis daarvan eventuele handvatten mee te geven aan gemeenteraad, college en organisatie om deze dienstverlening verder te verbeteren.

Het doel van dit onderzoek is inzicht bieden in:

- De mate waarin de gemeente Borne haar doelstellingen rond dienstverlening behaalt.
- De ervaringen van inwoners, bedrijven en instellingen met de gemeentelijke dienstverlening.
- Mogelijke verbeterpunten en aanbevelingen om de kwaliteit van dienstverlening verder te verhogen.

## 2.2 Centrale onderzoeksvraag

De centrale onderzoeksvraag luidt:

***Hoe effectief stuurt de gemeente Borne op de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening?***

## 2.3 Deelvragen

De centrale onderzoeksvraag is vervolgens uitgewerkt in de volgende deelvragen:

1. Welke doelstellingen heeft de gemeente op het terrein van dienstverlening, hoe worden deze gemonitord en in welke mate zijn de doelstellingen gerealiseerd?
2. Hoe communiceert de gemeente hierover?
3. Hoe is de dienstverlening georganiseerd?
4. Hoe wordt deze door inwoners, organisaties en ondernemers ervaren?
5. Wat verwachten inwoners, organisaties en ondernemers van de dienstverlening en vinden zij dat beter zou moeten? In welke mate zijn deze verwachtingen realistisch?
6. Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de kwaliteit van dienstverlening?
7. Welke mogelijkheden zijn er om de dienstverlening (verder) te verbeteren en aan welke randvoorwaarden dient dan te worden voldaan?

## 2.4 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is uitgevoerd in vier fasen:

- **Fase 1: Voorbereiding en deskresearch**
  Analyse van beleidsstukken, jaarstukken, website en interne documenten van de gemeente.
- **Fase 2: Onderzoek onder inwoners, wijk- en dorpsraden en ondernemers**
  Via een vragenlijstpeiling en enkele verdiepende interviews onder wijk- en dorpsraden, inwoners en bedrijven.
- **Fase 3: Analyse**
  Integratie van documentstudie, enquêtegegevens en interviewresultaten om een compleet beeld te krijgen.
- **Fase 4: Rapportage**
  Vastleggen van bevindingen, toetsing aan het normenkader en formuleren van conclusies en aanbevelingen.

## 2.5 Reikwijdte en afbakening

- De focus ligt op de kwaliteit van de dienstverlening (interactie en transactie) tussen gemeente en burgers/bedrijven.
- Het onderzoek richt zich niet op de specifieke processen rond informatievoorziening vanwege lopende ontwikkelingen m.b.t. de Wet modernisering elektronisch verkeer (WMEBV) per 1 januari 2025.
- De onderzoeksperiode betreft de situatie in de jaren 2023-2025, met een doorkijk naar 2026 (op basis van de nota Kaderstelling 2026).
- Voor de uitvoering van het onderzoek is voor de beantwoording van de onderzoeksvragen gebruikgemaakt van een normenkader. Het toegepaste normenkader is te terug te vinden in bijlage 1.

# 3. Het door de gemeente gevoerde beleid

*Beantwoording van de onderzoeksvragen en samenvatting van de bevindingen. De bevindingen zijn na de beantwoording van de deelvragen weergegeven.*

### Deelvraag 1: Welke doelstellingen heeft de gemeente op het terrein van dienstverlening, hoe worden deze gemonitord en in welke mate zijn de doelstellingen gerealiseerd?

- Er zijn bestuurlijke kaders en ambities vastgesteld, die op meerdere plaatsen terugkomen, maar niet overal consistent zijn geformuleerd.
- De gemeente Borne heeft haar beleidsmatige doelstellingen ten aanzien van dienstverlening vastgelegd in onder meer de Visie op Dienstverlening en Informatievoorziening (2016) en in de programmabegroting 2026. De daarin benoemde speerpunten richten zich op een klantgerichte houding, digitale dienstverlening waar mogelijk, persoonlijk contact waar nodig, verbetering van de toegankelijkheid van informatie en samenwerking binnen het Maatschappelijk Plein.
- Afgeleide en formeel vastgestelde documenten van de bestuurlijke kaders ontbreken. Daardoor is niet inzichtelijk hoe deze kaders zijn door vertaald naar operationele plannen en naar metingen op klantindicatoren, zoals tevredenheid, doorlooptijden, wachttijden en servicegerichtheid. De status van het onderzoek naar het dienstverleningsconcept is daarbij niet nagegaan.
- Monitoring vindt plaats via onderzoeken, zoals de continue tevredenheidsmeting van Kennispunt Twente, de continuemeting cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd (start 2024) en via jaarlijkse rapportages, waaronder de jaarstukken. Daarnaast zijn er documenten beschikbaar waarin een oordeel wordt gegeven over de staat van de dienstverlening, zoals de burgerpeiling, de toegankelijkheidsmeting van de website en het jaarverslag 2024.
- Met het eerdere uitvoeringsprogramma zijn geen rapportages meer geweest. In 2018 en 2019 is de ontwikkeling van de organisatiebrede dienstverlening stil gelegd en beperkt geïnvesteerd in de organisatie. De aandacht is in de periode 2019-2023 gevestigd op interne beheersing, de digitale ontwikkeling, investeringen in informatisering en automatisering en het op orde krijgen van de organisatie.
- Het concept voor monitoring bevindt zich nog in ontwikkeling. De verdere uitwerking hiervan zal worden opgepakt in samenhang met het formuleren van nieuw beleid op het terrein van dienstverlening.
- In de Nota kaderstelling 2025 en 2026 is een beleidsimpuls opgenomen voor het programma Dienstverlening. In het jaarverslag 2024 is hierover echter geen informatie aangetroffen waaruit blijkt dat sprake is van knelpunten of een heroverweging van beleid. Er is bovendien geen inzage verkregen in stukken die de aanleiding voor deze beleidsimpuls toelichten.
- Realisatie: hoewel verschillende stappen zijn gezet, zoals de voorbereiding van de nieuwbouw van het gemeentehuis en verbeteringen in de digitale toegankelijkheid, ontbreekt een actuele en integrale visie op de dienstverlening. De laatste volledige visie dateert uit 2016.

#### Bevindingen

De deskresearch is uitgevoerd op basis van openbaar toegankelijke informatie, aangevuld met documenten die door de interne organisatie ter beschikking zijn gesteld.

#### Analyse van de gemeentelijke doelen en ambities

De gemeente Borne heeft beleidsmatige doelstellingen vastgelegd in o.a. de Visie op Dienstverlening en Informatievoorziening (2016) en in de recente programmabegroting 2026**.** Belangrijke speerpunten zijn: klantgerichte houding, digitale dienstverlening "waar het kan", persoonlijk contact

"waar nodig", verbeterde toegankelijkheid van informatie, en samenwerking binnen het maatschappelijk plein. Voor laatstgenoemde is in januari 2022 de Visie integrale toegang vastgesteld. Hierin worden doelen, kritische succesfactoren en uitgangspunten voor integrale zorg toegang genoemd.
Met de voorgenomen aanstelling van een beleidsmedewerker zal vanaf eind 2025, doorlopend in 2026, worden gewerkt aan een nieuw integraal beleid voor dienstverlening binnen de gehele organisatie. Op dit moment verricht een trainee voorbereidende werkzaamheden voor de ontwikkeling van dit beleid.

Binnen de programmabegroting valt dienstverlening onder het programma Bestuur en Samenleving. In de programmabegroting 2026zijn de kaders vastgelegd waaraan de gemeentelijke dienstverlening geacht wordt te voldoen. Deze kaders benadrukken een laagdrempelige benadering, digitale dienstverlening waar mogelijk en persoonlijk contact waar nodig. Tevens staat de behoefte van de inwoner centraal, waarbij van medewerkers een klantgerichte basishouding wordt verwacht. Doel is de positie van de gemeente als transparante en kwalitatief hoogwaardige lokale overheid te versterken.

### Ontwikkelingen in communicatie en participatie

De versterking van de strategische inzet van communicatie en participatie binnen de organisatie, de raad en richting inwoners is in 2024 in gang gezet en maakt deel uit van een continu ontwikkelproces. Dit gebeurt conform de richtlijnen uit het communicatie- en participatiebeleid. De organisatie streeft daarbij naar tijdige, begrijpelijke en eerlijke communicatie, ongeacht de vorm. Steeds meer wordt gestuurd op actuele en zorgvuldige berichtgeving via zowel online als offline-kanalen. Door middel van (interactieve) sessies, workshops en briefings wordt de aandacht voor communicatie organisatiebreed vergroot.

### Uitvoering en monitoring van de dienstverlening

Tot de concrete acties behoren de herziening van de website en het verhuisproces van het Huis van Borne. Voor dit onderzoek zijn diverse documenten geraadpleegd die inzicht bieden in de beoordeling van de algemene en digitale dienstverlening.

- In de *Eindrapportage Ontwikkeling Dienstverleningsconcept Huis van Borne* (2022) wordt een voorstel gepresenteerd voor een dienstverleningsconcept, uitgewerkt in tien uitgangspunten. Het onderzoek is uitgevoerd door een externe partij.
- Begin 2023 is een toegankelijkheidsonderzoek uitgevoerd naar de gemeentelijke website. Dit betrof een toetsing op WCAG 2.1-niveau AA. Uit het onderzoek blijkt dat al veel toegankelijkheidseisen zijn toegepast. Daarnaast zijn aanbevelingen gedaan ter verdere verbetering, onder meer op het gebied van complexe afbeeldingen en de koppenstructuur.
- Op 27 september 2022 is de raad geïnformeerd over de uitkomsten van de burgerpeiling '*Waar staat je gemeente?*', waarin ook het thema dienstverlening aan bod komt. De score voor zowel de algemene als de digitale dienstverlening is voldoende en gelijk aan die van 2019. Communicatie wordt genoemd als aandachtspunt.
- In het *Jaarverslag 2024* worden diverse resultaten genoemd op het gebied van dienstverlening en digitalisering, zoals de uitbreiding van het digitale loket, de invoering van het burgerportaal Sociaal Domein en de actieve openbaarmaking van onderdelen van de Woo. Zoals eerder benoemd (deelvraag 1, vijfde bullet), worden in het jaarverslag 2024 geen knelpunten genoemd die aanleiding geven tot de beleidsimpuls op dienstverlening zoals opgenomen in de *Nota kaderstelling 2025.*
- In de Nota kaderstelling 2025 en 2026 wordt gesproken over een beleidsimpuls Dienstverlening van circa €100.000 per jaar, voor een periode van drie jaar. Het doel van deze beleidsimpuls is het

versterken van de organisatiebrede, klantgerichte, efficiënte en toegankelijke dienstverlening, ondersteund door een integrale en samenhangende benadering van online en offline kanalen.

- Continuemeting Cliëntervaringsonderzoek (CEO) binnen het Sociaal Domein
  In 2024 is de continuemeting van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor de Wmo en Jeugdwet gestart. Waar dit onderzoek voorheen jaarlijks door een externe partij werd uitgevoerd, voert de gemeente dit onderzoek nu zelf uit, met realtime data-analyse via dashboards in Microsoft Power BI. De meting is opgedeeld in fasen: fase 1 (toegang) en fase 2 (zorglevering) zijn al gestart. Fase 3 (einde zorg) staat voor 2026 op de planning. Door de real-time beschikbaarheid van de data kan de gemeente snel inspelen op de ervaringen van cliënten en de kwaliteit van zorg verbeteren.

# 4. De uitvoering van het gemeentelijk beleid

*Beantwoording van de onderzoeksvragen en samenvatting van de bevindingen. De bevindingen zijn na de beantwoording van de deelvragen weergegeven.*

### Deelvraag 2: Hoe communiceert de gemeente hierover?

- Communicatie met de inwoners van Borne vindt plaats via de gemeentelijke website, sociale media, raadsinformatie en via openbare jaarstukken.
- Uit de peiling en uit de gevoerde gesprekken (zie hoofdstuk 5) blijkt dat de website is verbeterd qua toegankelijkheid, maar inwoners ervaren soms nog een gebrek aan duidelijkheid en actualiteit van informatie (volgens de peiling en uit interviews).
- Eveneens uit de peiling en uit de gevoerde gesprekken (zie hoofdstuk 5) blijkt dat ondanks de vaststelling van een nieuw communicatiebeleid in 2024 inwoners ervaren dat de informatievoorziening over aanvraagprocedures en termijnen nog niet overal volledig of goed toegankelijk is.

### Deelvraag 3: Hoe is de dienstverlening georganiseerd?

- De dienstverlening is ingericht via de kanalen receptie en baliebezoek, telefonisch contact, digitale kanalen (website, e-formulieren), e-mail en sociale media.
- Organisatorisch is er sinds 1 mei 2024 een knip in uitvoering en beleid gemaakt. De uitvoering vindt plaats bij de publiekszaken, zorgloketten (sociaal domein) en Samen Bouwen (vergunningen). Beleidsmatig is er tot op heden bij publiekszaken geen capaciteit beschikbaar. Beleidstaken zijn niet belegd en worden niet uitgevoerd waardoor doorvertaling van de visie ontbreekt naar de uitvoering. In de beleidsimpuls 2025 is voorzien om dit knelpunt op te lossen en zal er meer structureel beleid op de organisatiebrede dienstverlening worden opgesteld.
- Er zijn geen procesbeschrijvingen, werkinstructies die invulling geven aan de doelen en ambities op het thema dienstverlening. De organisatie geeft (mondeling) al langer aan dat dit wel een wens is echter daaraan is tot op heden geen opvolging gegeven. Uit de interviews komt naar voren dat binnen het sociale en fysieke domein, met name rond het vergunningstelsel van de Omgevingswet, procesbeschrijvingen aanwezig zijn die aansluiten bij de geldende wettelijke kaders. Binnen het sociaal domein wordt gestuurd op indicatoren zoals bezettingsgraad, werkdruk en doorlooptijden. Dit geldt eveneens voor Burgerzaken en dan alleen voor de reisdocumenten waar rekening wordt gehouden met piekmomenten bij de paspoortuitgifte.Buiten het sociaal domein wordt echter geen adequaat registratiesysteem voor prestatienormen toegepast, waardoor interne rapportages ontbreken. Er zijn, volgens de beschikbare informatie, zoals het klachtenjaarverslag, geen klachten of bezwaren over de dienstverlening ontvangen.
- De informatie die wordt verkregen uit (belevings)onderzoeken en peilingen – zoals *Waarstaatjegemeente*, het BornePraat enen de continue-meting Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd wordt gebruikt om processen en werkwijzen te verbeteren en verder aan te scherpen.

  Voortaan worden via het BornePanel (sinds najaar 2025 BornePraat) in ieder geval drie indicatoren gemeten:
  - de tevredenheid van inwoners over begrijpelijke en duidelijke communicatie;

    - de waardering van inwoners voor wat de gemeente weet over hen en wat zij belangrijk vinden;
    - de tevredenheid van inwoners over de mogelijkheden om mee te denken over plannen en activiteiten.

- Hoewel er binnen de organisatie sprake is van een vorm van informeel gebruik van instrumenten voor procesoptimalisatie, monitoring en aansturing, is de waardering van inwoners voor de dienstverlening positief (zie volgend hoofdstuk). Dit blijkt tevens uit het zeer beperkte aantal klachten en het ontbreken van formele bezwaren.

# 5. Ervaringen van inwoners met de gemeentelijke dienstverlening

*Beantwoording van de onderzoeksvragen en samenvatting van de bevindingen. De bevindingen zijn na de beantwoording van de deelvragen weergegeven.*

*De bevindingen uit dit hoofdstuk zijn gestoeld op de resultaten van de gehouden peiling van het Bornepanel (nu BornePraat) en uit de gehouden interviews met dorpsraden en ondernemers.*

**Deelvraag 4: Hoe wordt de dienstverlening ervaren door inwoners, organisaties en ondernemers?**

- Inwoners en ondernemers zijn over het algemeen tevreden, zo blijkt uit de gehouden peiling BornePanel en uit de gehouden gesprekken met dorpsraden en ondernemers Men waardeert de korte lijnen, de inzet van betrokken medewerkers en de bereidheid van de gemeente om mee te denken.
- Volgens Waarstaatjegemeente.nl (2023) bedraagt de gemiddelde score voor dienstverlening 6,7, waarmee de gemeente iets boven het landelijk gemiddelde scoort.
- De informatie die de gemeente verstrekt is over het algemeen goed leesbaar, maar de communicatie over werkzaamheden in de buurt en over nieuwe projecten laat nog te wensen over.
- Uit de peiling scoort de gemeentelijke website redelijk (41% is tevreden en 31% neutraal) en is gemakkelijk te gebruiken. De informatie is veelal compleet en de teksten zijn duidelijk.
- Volgens de resultaten van de peiling zijn inwoners over het algemeen redelijk tevreden over de openingstijden (62% is tevreden tot heel tevreden, 23% is neutraal) en de telefonische bereikbaarheid (48% is tevreden tot heel tevreden, 21% is neutraal) van de gemeente.
- Over de contacten op het gemeentehuis en de telefonische contacten is men over het algemeen zeer tevreden. De persoonlijke contacten op het gemeentehuis worden zelfs als bijzonder positief ervaren.
- In 30% van de gevallen gaat het telefonisch doorverbinden niet goed. 43% kreeg na contact per e-mail niet snel genoeg een reactie en 36% van de geënquêteerden werd niet goed geholpen.

**Deelvraag 5: Wat verwachten inwoners, organisaties en ondernemers van de dienstverlening en vinden zij dat beter zou moeten? In welke mate zijn deze verwachtingen realistisch?**

- Er is ruimte voor verbetering in de snelheid waarmee vragen en problemen worden afgehandeld. Ook de communicatie en opvolging via e-mail en meldingen kunnen sneller en zorgvuldiger, zowel wat betreft reactietijd als behulpzaamheid. 43% is oneens of helemaal oneens als het gaat om snel genoeg een reactie op e-mail te ontvangen. Goed geholpen via e-mail geeft 36% aan oneens of helemaal oneens te zijn.
  Daarnaast wordt een snellere afhandeling van eenvoudige producten en vergunningen wenselijk geacht.
- Inwoners geven aan behoefte te hebben aan meer duidelijkheid over termijnen en procedures. Regelgeving en werkwijzen worden regelmatig als complex ervaren.
- Digitale communicatie kan toegankelijker worden gemaakt, met name voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn. De vindbaarheid van informatie op de gemeentelijke website kan eveneens worden verbeterd door de site overzichtelijker in te richten.

## 5.1 Bevindingen aan de hand van de uitgezette peiling onder inwoners

Inwoners van Borne zijn bevraagd over hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening. Namens de Rekenkamer heeft Kennispunt Twente in mei 2025 een peiling onder inwoners uitgevoerd. Daarbij

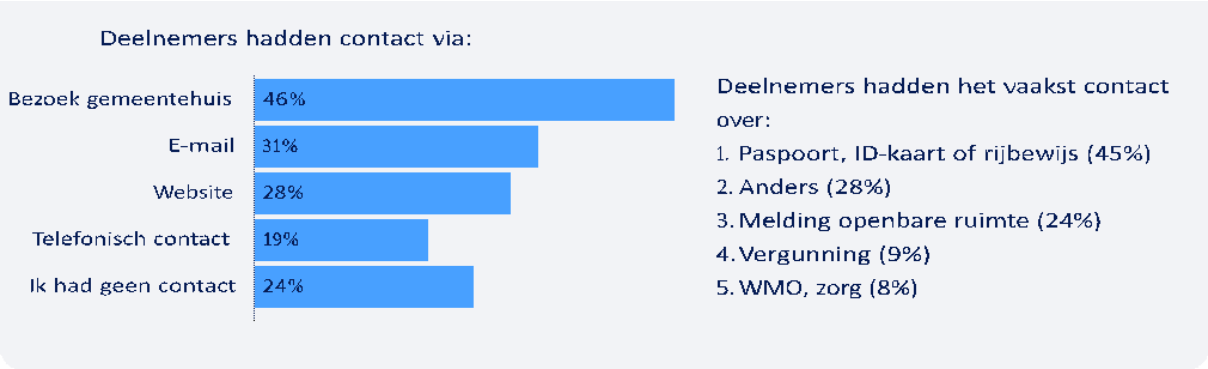
is gebruik gemaakt van het BornePanel, aangevuld met verspreiding via sociale media en het lokale mediaplatform BorneBoeit.




Opvallend is dat het merendeel van de deelnemers in de leeftijd boven 60 jaar valt en dat de categorie onder 30 jaar slechts een klein percentage van het totaal deel uitmaakt.

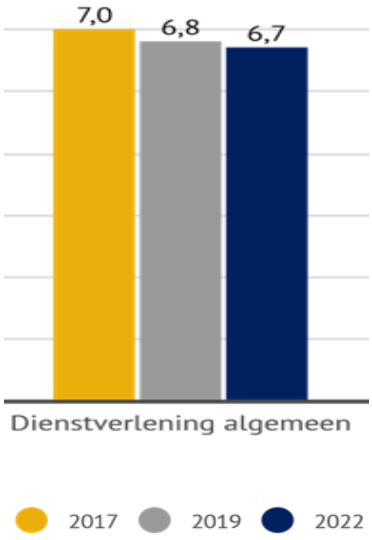
### 5.1.a Oordeel over dienstverlening in algemene zin

In kaart is gebracht met welke diensten en voorzieningen inwoners van Borne contact hebben gehad met de gemeente. Uit onderstaande tabel blijkt dat bijna een kwart van de respondenten in de afgelopen periode geen contact met de gemeente heeft gehad. De peiling betreft een momentopname; het is daarom niet vanzelfsprekend dat inwoners regelmatig contact met de gemeente hebben. Sommige diensten, zoals het aanvragen of verlengen van een paspoort, vinden immers slechts incidenteel plaats. In de bijlagen zijn aanvullende en meer gedetailleerde tabellen en grafieken uit de peiling opgenomen.




Het bezoek aan het gemeentehuis blijkt, naast andere vormen van contact met de gemeente, de meest gebruikelijke contactvorm te zijn. Dit geldt met name voor aanvragen of het ophalen van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs. Vaak wordt daarbij een combinatie van verschillende contactvormen gebruikt. Opvallend is dat 24% van de respondenten geen contact met de gemeente heeft gehad. Contact met de gemeente vindt doorgaans plaats naar aanleiding van noodzakelijke handelingen, zoals het doen van een aanvraag of het melden van een probleem.

Van belang is hoe inwoners van Borne de dienstverlening van de gemeente waarderen en beoordelen. Uit eerdere peilingen en onderzoeken komt naar voren dat de gemeente Borne op het terrein van dienstverlening gemiddeld tot redelijk scoort. Uit de peiling Waarstaatjegemeente van de VNG (2022) blijkt een lichte daling in de waardering voor de dienstverlening. De gemiddelde score ligt met 6,7 net onder het cijfer 7 (waardering 2017).




Inwoners van de gemeente Borne waarderen de algehele (directe) dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 6,73, tegen gemiddeld 6,52 in groep gemeenten uit de vergelijkbare typologie.

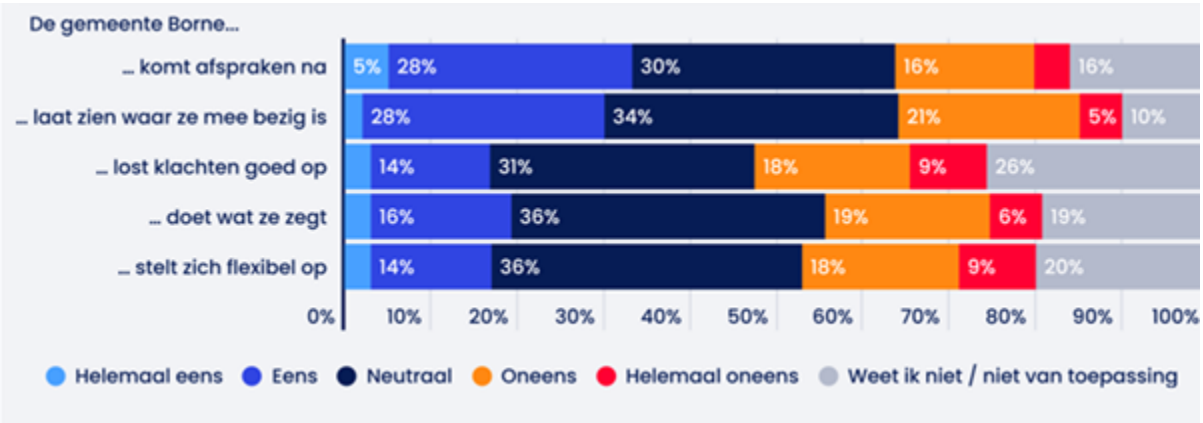
In november 2024 heeft Kennispunt Twente een gemeentepeiling uitgevoerd over een aantal thema's waaronder de dienstverlening van de gemeente. De peiling had met name betrekking op de mate en wijze van contacten met de gemeente. Uit deze peiling van november 2024 blijkt dat ruim 40% (heel)tevreden en 38% neutraal is over de dienstverlening van gemeente Borne. Meer dan de helft gaf aan (heel) tevreden (54% (heel)tevreden en 25% neutraal) te zijn over contact met de gemeente.
Het vaakst hadden de deelnemers contact via de (publieks)balie. Deelnemers gaven aan het liefst contact te hebben met de gemeente via een e-mail of contactformulier. Ruim een derde was tevreden over de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de gemeentelijke communicatie, nog eens ruim een derde staat hier neutraal in.

Bij de peiling onder de inwoners is gevraagd naar een aantal aspecten van dienstverlening:

a. De communicatie van de gemeente Borne
b. De website van de gemeente
c. De bereikbaarheid van de gemeente
d. Meningen over de contacten met de gemeente

### a. De communicatie van de gemeente Borne

Uit de peiling komt het volgende naar voren:



De indruk bestaat dat deelnemers over het algemeen niet uitgesproken positief of negatief zijn over de communicatie van de gemeente.

Wanneer wordt ingezoomd op enkele specifieke vragen over de tevredenheid, ontstaat het volgende beeld:

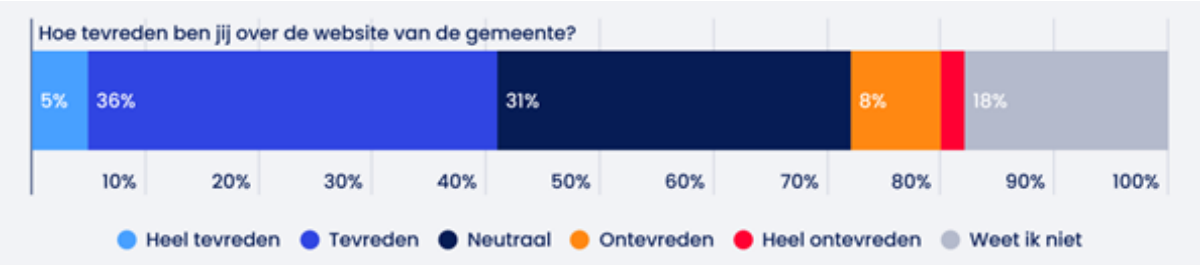



De informatie die de gemeente verstrekt is over het algemeen goed leesbaar, maar de communicatie over werkzaamheden in de buurt en over nieuwe projecten laat nog te wensen over.

### b. De website van de gemeente

Een belangrijk en toenemend communicatiemiddel en om inwoners te informeren is de gemeentelijke website.

Uit de peiling komt het volgende naar voren:





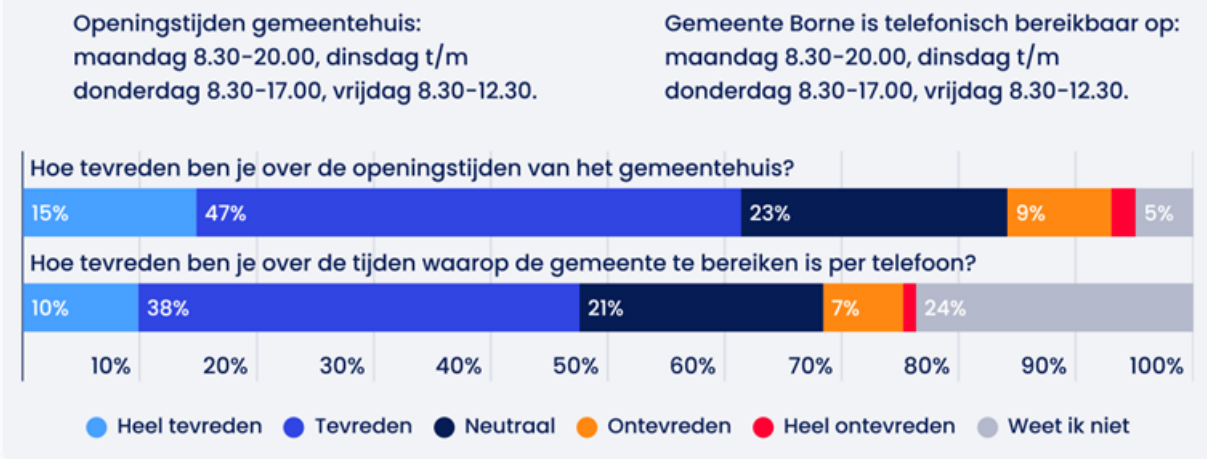


De website scoort redelijk (41% is tevreden en 10% is ontevreden of heel ontevreden) en is gemakkelijk te gebruiken, informatie is veelal compleet en de teksten zijn duidelijk.

### c. De bereikbaarheid van de gemeente

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het gemeentehuis vormen belangrijke onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening.

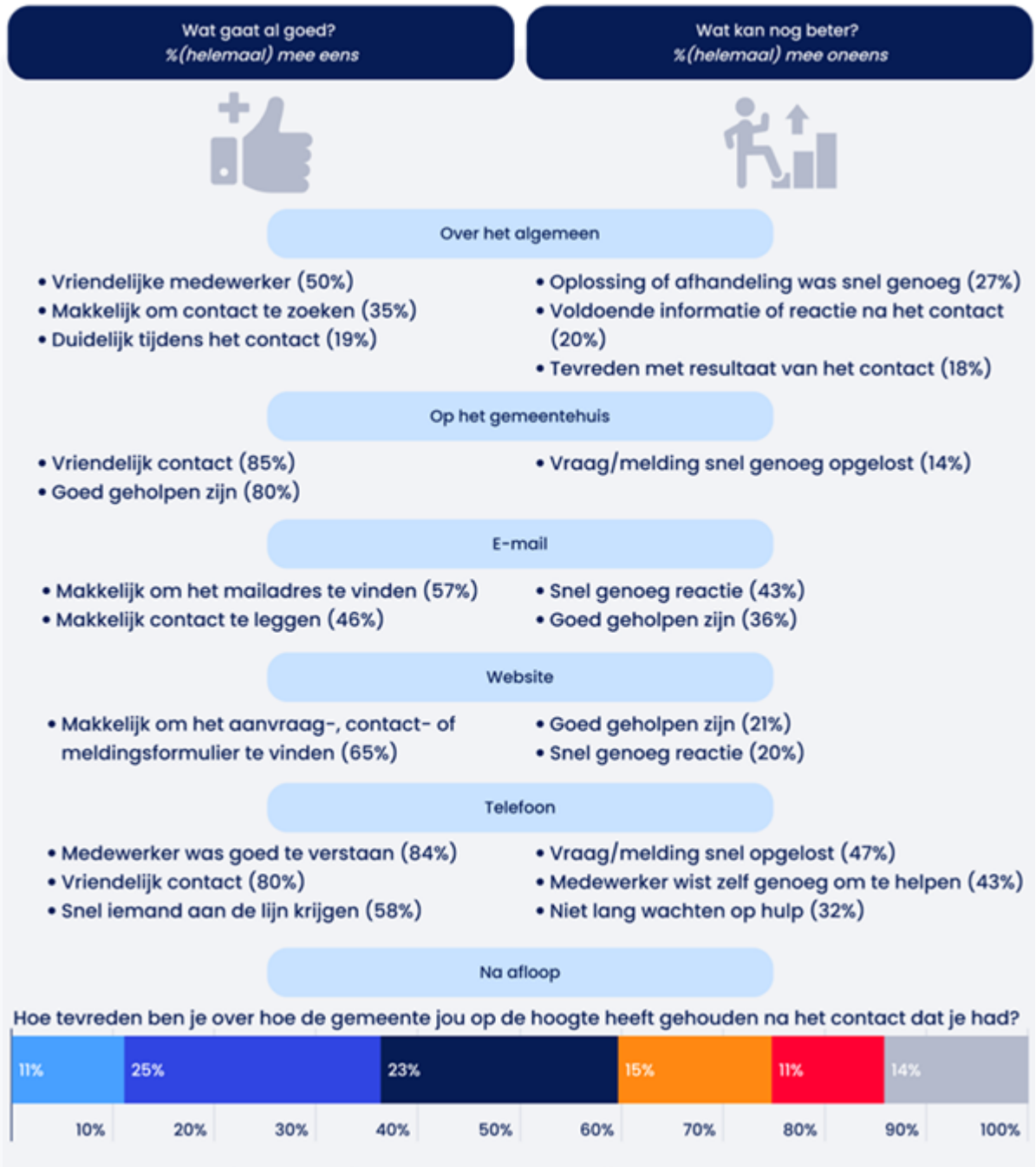
Uit de peiling komt het volgende naar voren:



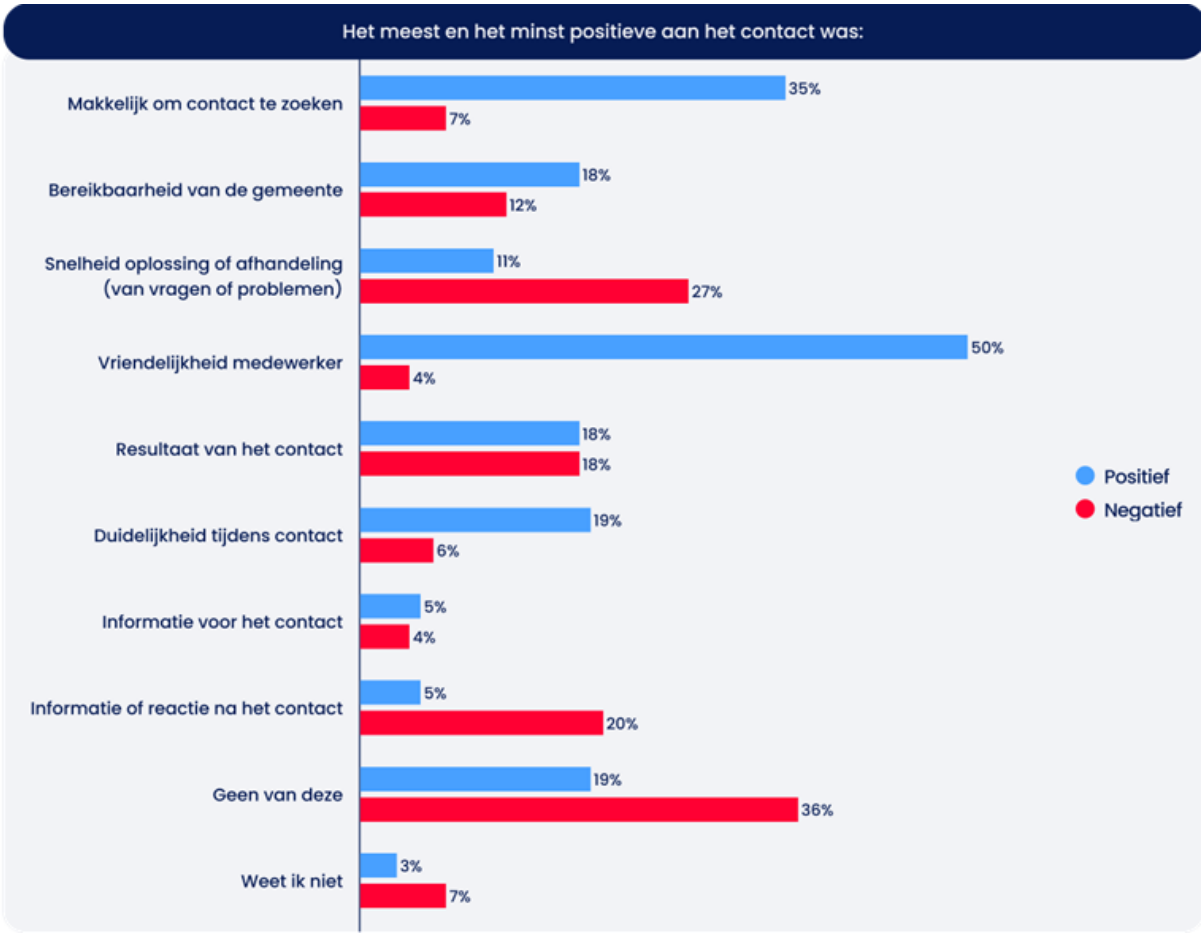

Volgens de resultaten van de peiling zijn inwoners over het algemeen redelijk tevreden over de openingstijden en de telefonische bereikbaarheid van de gemeente.

### Meningen over de contacten met de gemeente

Aan de deelnemers van de peiling is gevraagd naar hun oordeel over de sterke punten en de verbeterpunten in de dienstverlening.




Inwoners zijn over het algemeen zeer tevreden over de persoonlijke contacten op het gemeentehuis en over de telefonische dienstverlening. De contacten op het gemeentehuis worden zelfs als bijzonder positief ervaren. Verbetering is mogelijk in de snelheid waarmee vragen en problemen worden afgehandeld en in de opvolging via e-mail, met name wat betreft reactietijd en behulpzaamheid.




De resultaten laten zien dat inwoners vooral positief zijn over de vriendelijkheid van medewerkers en het gemak van contact zoeken, terwijl met name de snelheid van afhandeling en de opvolging na contact als verbeterpunten worden gezien. In 30% van de gevallen gaat het telefonisch doorverbinden niet goed. 43% kreeg na contact per e-mail niet snel genoeg een reactie en 36% van de geënquêteerden werd niet goed geholpen.
Dit wijst op een overwegend positieve beleving van het persoonlijke contact, maar met ruimte voor verbetering in de procesmatige afhandeling.

## 5.2 Gesprekken met wijk- en dorpsraden en ondernemers

Naast de inwonerspeiling zijn aanvullende gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van wijk- en dorpsraden en met lokale ondernemers. Er is gesproken met afvaardigingen van de wijkraad ’t Olthof, de dorpsraad Zenderen en de ondernemersvereniging. De algemene indruk uit deze gesprekken is dat de samenwerking tussen gemeente, raden en ondernemers de afgelopen jaren is verbeterd, mede dankzij regelmatige contactmomenten en nieuwe afspraken over samenwerking.

Wat betreft de dienstverlening zelf wordt de gemeente omschreven als betrokken, maar soms onvoldoende oplossingsgericht of traag in de afhandeling van vragen. Ondernemers noemen daarnaast dat regelgeving en procedures regelmatig als complex worden ervaren. Zij zien graag meer duidelijkheid over termijnen en een betere afstemming op verschillende doelgroepen, waaronder ouderen en kleine ondernemers. De wens voor meer zichtbaarheid van gemeentelijke initiatieven, zoals het sociaal hus en het afvalbeleid, wordt breed gedeeld.

Verdere winst is te behalen door structureel terugkoppeling te geven, digitale communicatie te versterken en beter rekening te houden met verschillende gebruikersgroepen. Hieronder is per doelgroep een en ander weergegeven.

**a. Wijkraad ’t Olthof Borne 8 mei 2025**

| Aspect | Positieve punten | Knelpunten |
|---|---|---|
| **Contact** | Korte lijnen, proactieve contactpersoon<br>Vriendelijke medewerkers<br>Duidelijk aanspreekpunt | Trage reactie op e-mails<br>Niet altijd adequate opvolging (bijv. melding jongerenoverlast) |
| **Communicatie** | Transparant proces, inspraakavonden<br>Informatie via Borne Boeit, sociale media | Moeilijkheden voor ouderen met digitale informatie<br>Niet duidelijk hoe het verder verloopt na eerste contact |
| **Bereikbaarheid** | Telefonisch en fysiek goed bereikbaar<br>Openingstijden als positief ervaren | Geen duidelijke terugkoppeling bij meldingen<br>E-mails worden soms niet beantwoord |
| **Resultaat en service** | Gemeente denkt mee, komt afspraken na<br>Flexibel ingesteld | Soms onvoldoende oplossend vermogen<br>Geen terugkoppeling bij meldingen zoals extra vuilnisbak |
| **Website** | Borne Boeit als goed kanaal voor ouderen | Gemeentelijke website weinig overzichtelijk, moeilijk navigeren |

**b. Dorpsraad Zenderen 13 mei 2025**

| Aspect | Positieve punten | Knelpunten |
|---|---|---|
| **Contact** | Goede contacten met bepaalde medewerkers<br>Structureel overleg met B&W | Onvoldoende informatievoorziening<br>Reacties blijven soms uit, geen terugkoppeling |
| **Communicatie** | Over veel onderwerpen goed contact<br>Convenant aanwezig | Vermeende onderbezetting communicatieafdeling leidt tot vertragingen<br>Dorpsraad wil geen verlengstuk van communicatie zijn<br>Website niet overzichtelijk en moeilijk te navigeren |
| **Bereikbaarheid** | Regelmatige informele overleggen | Moeilijk om informatie over subsidies en andere regelingen te vinden |
| **Resultaat en service** | Inzet voor gezamenlijke doelen met gemeente | Gebrekkige reactie op veiligheidsissues<br>Onvoldoende duidelijkheid over wie waarvoor verantwoordelijk is |
| **Website** | – | Ontbreekt aan overzicht en visie (zie ook communicatie) |

**c. Ondernemersvereniging 2 juni 2025**

| Aspect | Positieve punten | Knelpunten |
|---|---|---|
| **Contact** | Zeer goed contact met de dorpsmanager en B&W | Openingstijden voor werkenden niet ideaal, maar 1 koopavond |
| **Communicatie** | Korte lijntje, via app groepen | |
| **Bereikbaarheid** | Goed | Parkeerplekken te kort geldt voor hele centrum |
| **Resultaat en service** | Tevreden | Regelgeving (veel), processen duren wel eens lang, betere afstemming op oudere doelgroep (minder digitaal vaardig), sociaal hus meer kenbaar maken, zichtbaarheid vergroten, afvalbeleid hoogbouw problematisch |
| **Website** | Basis prima, goede zoekfunctie | |

# 6. Informatie Gemeenteraad

*Beantwoording van de onderzoeksvragen en samenvatting van de bevindingen.*

### Deelvraag 6: Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de kwaliteit van dienstverlening?

De meest recente door de raad vastgestelde Visie op Dienstverlening en Informatievoorziening dateert uit 2016. Een herijking van deze visie heeft sindsdien niet plaatsgevonden. Op basis van deze visie is een uitvoeringsprogramma opgesteld dat zich richt op de pijlers digitalisering en informatie. Voor zover de Rekenkamer heeft kunnen vaststellen op basis van de beschikbare documenten en geraadpleegde bronnen, is de raad tot 2019 geïnformeerd over de voortgang van dit programma. Leidend was op dat moment het programma organisatie (de basis op orde) met daarin de focus dat de digitalisering ook een basis nodig had. De overige pijlers zijn stilgelegd. Na het vertrek van een eerdere teamleider en de structuurwijziging in 2020 binnen dat team is het programma in 2021 niet opgepakt.

Dienstverlening vormt een vast onderdeel van de programmabegroting en van de jaarverantwoording binnen het programma Bestuur en Samenleving. De raad wordt hierin jaarlijks, zij het op hoofdlijnen, geïnformeerd over de stand van zaken rond de dienstverlening. Structurele voortgangsrapportages die specifiek op dienstverlening zijn gericht, ontbreken. Hierdoor wordt de raad niet standaard en volledig geïnformeerd over alle relevante aspecten.

Andere informatiebronnen zijn onder meer het platform Waarstaatjegemeente, waarvan de uitkomsten met de gemeenteraad worden gedeeld. Daarnaast wordt de raad geïnformeerd over de resultaten van peilingen en onderzoeken die door Kennispunt Twente worden uitgevoerd. Specifieke beleidsdocumenten op het terrein van dienstverlening na 2019 zijn niet aangetroffen.

In relatie tot de ontwikkeling van de nieuwe huisvesting van het gemeentekantoor, het Huis van Borne, wordt in enkele documenten – zoals het overdrachtsdossier Borne, raadsperiode 2022–2026 – ingegaan op werkwijzen, de inrichting van integrale toegang, samenwerking met maatschappelijke partners en de verdere ontwikkeling van digitalisering en informatievoorziening, onder andere via het digitale loket. De beoogde integrale toegang is bedoeld voor alle inwoners en zal zowel telefonisch als fysiek (via spreekuren) bereikbaar zijn. De planning hiervoor was vastgesteld op maart 2022.

# 7. Conclusies en aanbevelingen

Kijkend naar de centrale onderzoeksvraag *"Hoe effectief stuurt de gemeente Borne op de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening?"* en de bijbehorende deelvragen, komt de Rekenkamer tot de volgende conclusies en aanbevelingen.

Bij dit hoofdstuk wordt tevens een antwoord gegeven op **deelvraag 7: Welke mogelijkheden zijn er om de dienstverlening (verder) te verbeteren en aan welke randvoorwaarden dient dan te worden voldaan?**

## 7.1 Conclusies

Voor het onderzoek als geheel heeft de Rekenkamer een hoofdconclusie geformuleerd, die hieronder wordt gepresenteerd. Aansluitend volgen de afzonderlijke deelconclusies met de bijbehorende onderbouwing.

Uit de gehouden peiling blijkt dat inwoners en ondernemers over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Borne. Men waardeert met name de korte lijnen, de betrokkenheid van medewerkers en de bereidheid van de gemeente om mee te denken. Tegelijkertijd zijn er verschillende verbeterpunten te benoemen.

De gemeente Borne beschikt over een solide basis voor goede dienstverlening. Een samenhangende visie en een structurele aansturing ontbreken echter nog om deze kwaliteit duurzaam te borgen. De inzet van medewerkers en het positieve contact met inwoners vormen duidelijke sterke punten, terwijl de organisatorische borging, de communicatie en de digitale toegankelijkheid verdere versterking behoeven.

Op basis van de bevindingen, gerelateerd aan de onderzoeksvragen, zijn de volgende conclusies geformuleerd.

**Deelvraag 1: Doelstellingen, monitoring en realisatie van dienstverlening**

**a. Ontbreken van een actuele en integrale visie op dienstverlening**

De gemeente Borne beschikt niet over een recente en samenhangende visie op dienstverlening. De laatste formele visie dateert uit 2016. Hoewel in de programmabegroting 2024–2027 opnieuw ambities zijn benoemd, zoals laagdrempelige en digitale dienstverlening waar mogelijk en persoonlijk contact waar nodig, ontbreekt een actueel beleidskader dat deze uitgangspunten vertaalt naar concrete doelstellingen, acties en meetbare indicatoren. Hierdoor is het lastig om de voortgang structureel te volgen en te evalueren.

**b. Beleid wordt niet systematisch gemonitord en gerapporteerd**

Er vinden wel meetmomenten plaats, zoals burgerpeilingen en jaarlijkse rapportages, maar een samenhangend systeem van monitoring voor wat betreft de kwaliteit van dienstverlening ontbreekt. De gemeenteraad ontvangt daardoor slechts incidenteel informatie over de kwaliteit van de dienstverlening. Er is geen structurele rapportagecyclus of overzichtelijk instrumentarium (zoals een dashboard) met uitzondering van de continu-meting CEO voor het Sociaal Domein Wmo & Jeugd waarmee trends, verbeterpunten of knelpunten systematisch in beeld worden gebracht.

### Deelvraag 2: Communicatie over dienstverlening

De gemeente communiceert op verschillende manieren over dienstverlening, onder meer via de website, sociale media en publicaties. De informatie is over het algemeen goed leesbaar, maar inwoners ervaren beperkingen in de actualiteit, vindbaarheid en volledigheid van informatie over aanvraagprocedures en termijnen. De communicatie over werkzaamheden in de buurt en nieuwe projecten kan bovendien duidelijker en consistenter worden vormgegeven.

### Deelvraag 3: organisatie van de dienstverlening

De uitvoering van de dienstverlening, met name binnen het domein Publiekszaken, is voldoende goed georganiseerd om de operationele taken uit te voeren. De beleidsmatige kant van dienstverlening is daarentegen nog onvoldoende ontwikkeld. In de P&C-documenten wordt hieraan slechts beperkt aandacht besteed. De doorvertaling van visie en beleid naar een concreet operationeel kader vindt niet plaats. Deze constatering is ook door het management herkend en heeft geleid tot de opname van een beleidsimpuls voor dienstverlening in de Kadernota 2025.

### Deelvraag 4: Ervaringen met de dienstverlening
### Deelvraag 5: Verwachtingen van inwoners, organisaties en ondernemers

**1. Dienstverlening scoort een ruime voldoende**

De dienstverlening van de gemeente Borne wordt over het algemeen positief beoordeeld. Inwoners, organisaties en ondernemers geven aan tevreden te zijn over de bereikbaarheid en de inzet van medewerkers.

**2. Bovengemiddelde waardering, maar aandachtspunten in de organisatorische borging**

De gemeente scoort met een 6,7 (Waarstaatjegemeente, 2023) iets boven het landelijk gemiddelde, wat duidt op een stabiel niveau van tevredenheid en een goede kwaliteit van dienstverlening. De organisatie is daarbij sterk afhankelijk van de kennis en inzet van medewerkers. Bij personele wisselingen ontbreekt echter houvast door het ontbreken van vastgelegde werkwijzen en servicenormen. Medewerkers tonen grote inzet en betrokkenheid, maar structurele sturing op servicenormen is nog niet volledig geborgd.

**3. Verbeterpotentieel in de toegankelijkheid**

De toegankelijkheid van de gemeentelijke website is de afgelopen jaren verbeterd, maar inwoners, wijk- en dorpsraden en ondernemers ervaren dat informatie niet altijd actueel, volledig of goed vindbaar is.

**4. Digitale dienstverlening ontwikkelt zich, maar persoonlijke ondersteuning blijft essentieel**

Er wordt gewerkt aan de verdere ontwikkeling van digitale loketten en een burgerportaal. De digitale toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid kunnen echter nog worden versterkt. Vooral ouderen en minder digitaal vaardige inwoners kunnen belemmeringen ervaren bij onlinecommunicatie en procedures. Zo valt het op dat bij contacten via e-mail verkeer 43% van de geënquêteerden niet snel genoeg een reactie kreeg en 36% aangaf niet goed geholpen te zijn.

**5. Samenwerking met wijk- en dorpsraden en ondernemers is versterkt, maar nog niet structureel**

Uit gesprekken blijkt dat de samenwerking en het contact met wijk- en dorpsraden en ondernemers de afgelopen jaren zijn verbeterd. De lijnen zijn kort en er is bereidheid tot samenwerking. Tegelijkertijd ontbreekt structurele terugkoppeling en is behoefte aan meer duidelijkheid over verantwoordelijkheden, met name bij meldingen en veiligheidsvraagstukken.

### Deelvraag 6: Informatievoorziening aan de gemeenteraad

De gemeenteraad ontvangt via de programmabegroting en jaarstukken wel informatie over dienstverlening, maar deze blijft beperkt tot globale beschrijvingen. Structurele voortgangsrapportages of evaluaties ontbreken, waardoor de raad onvoldoende inzicht heeft in de behaalde resultaten, de kwaliteit van dienstverlening en de realisatie van beleidsdoelen.

## 7.2 Aanbevelingen

De Rekenkamer adviseert om:

1. **Actualiseer de visie op dienstverlening**
   De gemeente heeft een basis gelegd met betrokken medewerkers, groeiende digitale mogelijkheden en een duidelijke ambitie om laagdrempelig en persoonlijk te zijn. Door deze positieve uitgangspunten te verbinden in een nieuwe, integrale visie op dienstverlening kan de gemeente een volgende stap zetten.

   Ontwikkel een nieuwe, integrale visie op dienstverlening die aansluit bij de huidige ambities en uitdagingen. Maak de visie concreet met duidelijke doelen, indicatoren en servicenormen die kwaliteit, snelheid en klantgerichtheid zichtbaar maken. Besteed ook aandacht aan digitale toegankelijkheid, zodat alle inwoners goed bediend blijven.

2. **Geef de raad een rol met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening**
   Door de raad actief te betrekken bij het vaststellen van strategische uitgangspunten en ambities voor dienstverlening kan deze rol worden versterkt. Zo ontstaat meer eigenaarschap en komt er ruimte voor een gezamenlijke koers, waarin de raad kaders stelt en het college invulling geeft. Zet de raad in door de kaderstellende rol bij dienstverlening te versterken.

   Vul de kaderstellende rol van de raad met betrekking tot dienstverlening in door mee te besluiten over strategische uitgangspunten (of visie) en het ambitieniveau voor dienstverlening.
   Geef de raad een duidelijke kaderstellende rol door deze actief te betrekken bij het vaststellen van de strategische uitgangspunten en het ambitieniveau voor de gemeentelijke dienstverlening. Zo wordt de gewenste kwaliteit niet alleen uitgevoerd, maar ook bestuurlijk gedragen en richtinggevend gestuurd.

3. **Maak monitoring en rapportage structureel onderdeel van de kwaliteitsverbetering**
   De gemeente beschikt al over waardevolle informatie uit peilingen en jaarstukken. Door deze informatie te bundelen in periodieke rapportages over klanttevredenheid, bereikbaarheid en afhandelingstijden ontstaat een stevig fundament voor leren en verbeteren. Verbind deze rapportages met de planning- en controlcyclus en informeer de raad structureel, zodat zichtbaar wordt welke stappen worden gezet en wat de effecten zijn.

   Ontwikkel een systeem voor periodieke rapportage over de kwaliteit van dienstverlening, inclusief klanttevredenheid, bereikbaarheid en afhandelingstijden. Gebruik deze informatie actief in de planning- en controlcyclus en informeer de raad structureel.

4. **Borg kwaliteit met duidelijke processen en servicenormen**
   De positieve ervaringen van inwoners en ondernemers laten zien dat medewerkers het verschil maken. Om deze kwaliteit duurzaam te ondersteunen, is het wenselijk om werkwijzen en servicenormen structureel vast te leggen. Door processen en werkinstructies helder te beschrijven en zowel intern als extern te communiceren, worden verwachtingen duidelijk en ontstaat ruimte om prestaties te meten en verder te verbeteren.

   Leg in werkinstructies of procesbeschrijvingen vast hoe verzoeken, meldingen en klachten worden behandeld. Communiceer hierover intern en extern, zodat verwachtingen helder zijn. Stel daarbij service- of prestatie-indicatoren op om te kunnen bepalen of de ambities worden behaald.

# 8. Bestuurlijke reactie

Geachte leden van de rekenkamer Borne,

U heeft op 24 november 2025 het concept rapport ‘Kwaliteit dienstverlening Gemeente Borne’ aangeboden aan het college. In de begeleidende memo verzoekt u het college om een bestuurlijke reactie te geven op het rapport. In deze brief leest u onze reactie op het concept rapport.

Allereerst danken wij u voor het uitvoeren van het onderzoek en voor de constructieve samenwerking met de ambtelijke organisatie tijdens de totstandkoming ervan. Het ambtelijk hoor- en wederhoor heeft inmiddels plaatsgevonden. Wij constateren dat de daarbij gemaakte opmerkingen in het algemeen op zorgvuldige wijze zijn verwerkt in het conceptrapport.

Het college hecht groot belang aan een goede dienstverlening aan inwoners, organisaties en ondernemers. Dit komt onder meer tot uitdrukking in de Nota Kaderstelling 2026 en de uitwerking daarvan in de Programmabegroting 2026–2029, waarin een beleidsimpuls is opgenomen voor organisatiebrede dienstverlening. De in het conceptrapport geformuleerde conclusies en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen onderschrijven wij. Wij verwachten dat met de in de Programmabegroting 2026–2029 beschikbaar gestelde financiële middelen aan een belangrijk deel van deze aanbevelingen invulling kan worden gegeven.

In het rapport missen wij op diverse plaatsen een duidelijke bronvermelding waaruit genoemde constateringen blijken. Daarnaast worden bij diverse verwijzingen naar documenten onjuiste jaartallen gehanteerd, onder meer bij de programmabegroting en de Nota Kaderstelling. Wij ervaren dit als storend en het doet op die onderdelen afbreuk aan de kwaliteit van het onderzoek.

Het college dankt u voor de gelegenheid om bestuurlijke wederhoor te voeren op het conceptrapport. Wij vertrouwen erop u met deze reactie voldoende te hebben geïnformeerd. Indien u naar aanleiding hiervan nadere vragen heeft of een toelichting wenst, zijn wij uiteraard bereid deze te geven.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Borne,
namens dezen,

| | |
|---|---|
| J. Meijerink | drs. J.H.R. Pierik |
| de secretaris | de burgemeester |

# 9. Reactie Rekenkamer

Geachte leden van het college,

Hartelijk dank voor uw bestuurlijke reactie op het rapport *Kwaliteit dienstverlening gemeente Borne*. Wij waarderen de constructieve samenwerking tijdens het onderzoek en spreken onze dank uit voor de overwegend positieve en inhoudelijke reactie van uw college. Het is goed om te constateren dat de conclusies en aanbevelingen in grote lijnen worden herkend en onderschreven.

Graag gaan wij kort in op uw opmerking dat in het rapport op enkele plaatsen bronvermelding wordt gemist. Het onderzoek is uitgevoerd op basis van een combinatie van documentstudie, enquêteresultaten en gesprekken met inwoners, wijk- en dorpsraden en ondernemers. Bij met name interviews en gesprekken is het niet altijd mogelijk of wenselijk om specifieke bronverwijzingen op te nemen. Dit heeft te maken met de vertrouwelijkheid van deze gesprekken en het voorkomen dat uitspraken herleidbaar zijn tot individuele personen. In dat kader is ook rekening gehouden met privacywetgeving, waaronder de AVG. De bevindingen uit deze gesprekken zijn daarom geanonimiseerd en op hoofdlijnen verwerkt in het rapport.

Daarnaast zijn de door u gesignaleerde onjuiste jaartallen bij enkele documenten inmiddels gecorrigeerd. Evenzeer hebben we daar waar nodig de bronverwijzing aangescherpt. Wij danken u voor het onder de aandacht brengen hiervan. Naar ons oordeel doet dit geen afbreuk aan de inhoudelijke bevindingen en conclusies van het onderzoek.

Wij zien uit naar de verdere bespreking van het rapport in de raad en vertrouwen erop dat de aanbevelingen bijdragen aan de verdere versterking van de gemeentelijke dienstverlening.

Met vriendelijke groet,

Namens de Rekenkamer Borne,
Jantine Langenhof

# Bijlage 1 Normenkader

**Algemene uitgangspunten**
Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, is vooraf een normenkader vastgesteld. Dit kader dient als toetsingsinstrument om de bevindingen te beoordelen. De normen zijn afgeleid van landelijke richtlijnen, de eigen doelstellingen van de gemeente Borne en best practices op het gebied van gemeentelijke dienstverlening.

**Norm: Doelstellingen (deelvraag 1)**
Er is actueel beleid waarin de algemene uitgangspunten van de dienstverlening zijn omschreven en vastgelegd als basis voor de uitvoering. De doelstellingen zijn geformuleerd in termen van maatschappelijk effect en zijn specifiek, meetbaar en tijdsgebonden. Dit beleid is doorvertaald naar concrete normen en richtlijnen.

**Norm: Actualiteit van informatie (deelvraag 2)**
De centrale vraag bij deze norm is: *in hoeverre ervaren aanvragers de informatievoorziening als actueel en begrijpelijk?*
Met actualiteit wordt bedoeld in welke mate de informatie van de gemeente, op het moment van publicatie, nog overeenstemt met de werkelijkheid. Daarnaast is begrijpelijkheid essentieel, zodat aanvragers weten welke rechten, plichten en mogelijkheden zij hebben.

**Norm: Professionaliteit (deelvraag 3)**
De vraag bij deze norm is: *in hoeverre ervaren aanvragers dat zij professioneel en adequaat worden geholpen en dat het besluitvormingsproces consistent verloopt?*
Met professionaliteit wordt gedoeld op de houding en werkwijze die aanvragers mogen verwachten van gemeentelijke medewerkers. Het is belangrijk dat medewerkers niet alleen beschikken over inhoudelijke en procedurele kennis, maar ook adequaat reageren op tussentijdse vragen en eenduidige informatie verstrekken.

**Norm: Minder regeldruk (deelvraag 3)**
De vraag bij deze norm is: *in hoeverre ervaren aanvragers het indienen van een aanvraag als complex en tijdrovend?*
Met ‘minder regeldruk’ wordt gedoeld op de tijd en moeite die aanvragers besteden aan het indienen van een aanvraag. Zij moeten voldoen aan bepaalde informatieverplichtingen; de tijd en kosten die hiermee gemoeid zijn, worden aangeduid als administratieve lasten.

**Norm: Aanvraagtermijnen (deelvraag 4)**
De vraag bij deze norm is: *hoe ervaren aanvragers de doorlooptijd van hun aanvraag?*
Met aanvraagtermijnen wordt gedoeld op de totale tijd die verstrijkt tussen het indienen van een aanvraag en de afronding daarvan. Aanvragers verwachten een snelle en tijdige afhandeling binnen de wettelijke beslistermijnen en, waar mogelijk, sneller. Ook wordt gekeken naar de bereikbaarheid van de gemeente en de periode tussen het eerste contact en het moment waarop de aanvraag in behandeling wordt genomen. Deze periode dient zo kort mogelijk te zijn, met minimale doorverwijzingen en terugbelverzoeken.

**Norm: Volledigheid van verzoeken en aanvragen (deelvraag 4)**
De vraag bij deze norm is: *hoe ervaren aanvragers de communicatie van de gemeente over de volledigheid van aanvragen?*
Dit heeft betrekking op de mate waarin aanvragen (bijvoorbeeld voor een omgevingsvergunning) direct compleet zijn bij eerste indiening. De mate van volledigheid geeft een indicatie van de duidelijkheid van de informatie die aanvragers vooraf ontvangen over de vereiste gegevens en documenten.

## Bijlage 2 Vragenlijst en resultaten inwoners

# Dienstverlening.

Kennispunt Twente heeft in mei 2025 een peiling uitgevoerd naar de dienstverlening voor rekenkamer en gemeente Borne. In dit onderzoek is er gekeken naar wat inwoners vinden over het contact met de gemeente, de bereikbaarheid en de communicatie.

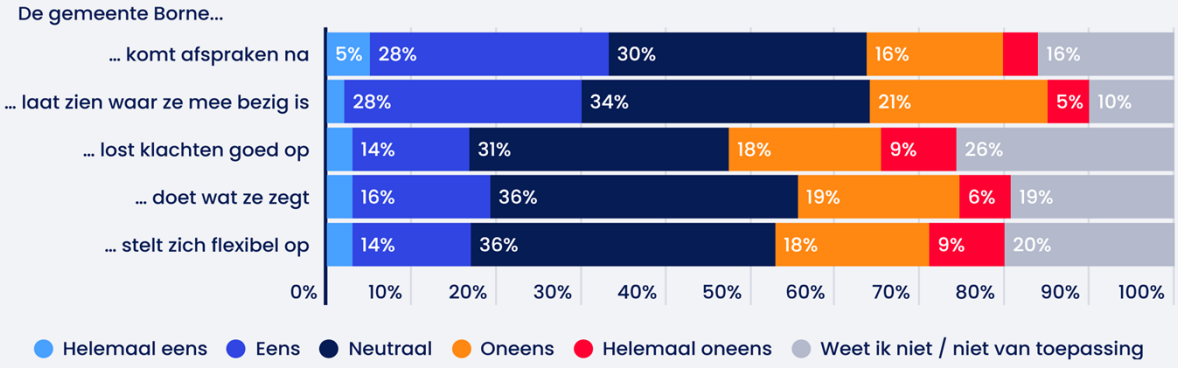
**451** Deelnemers

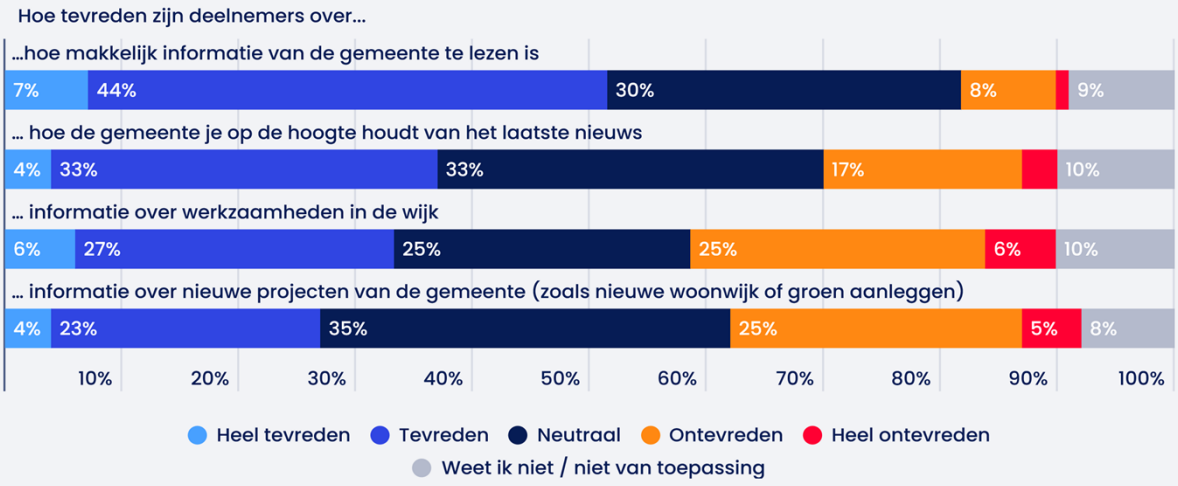
**338** Deelnemers zijn lid van het BornePanel

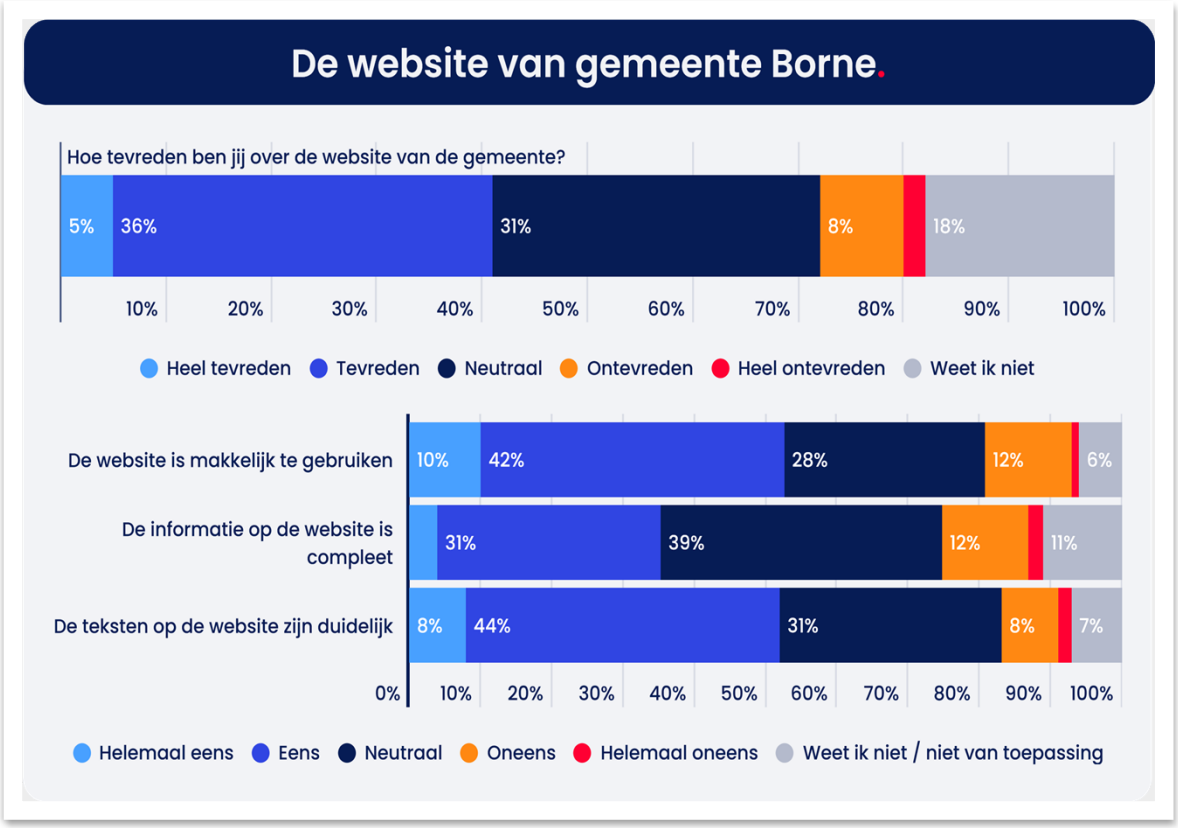
**113** Deelnemers hebben gereageerd via andere kanalen




# De communicatie van gemeente Borne.



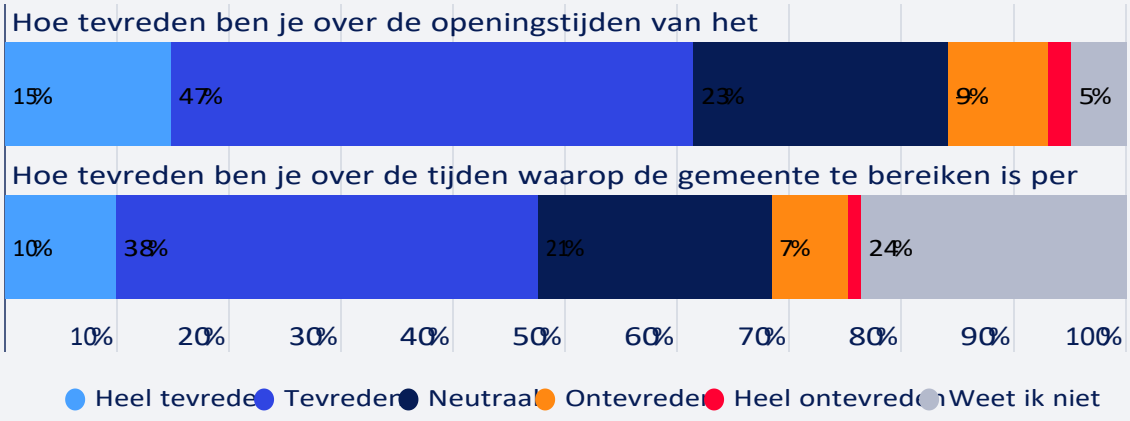





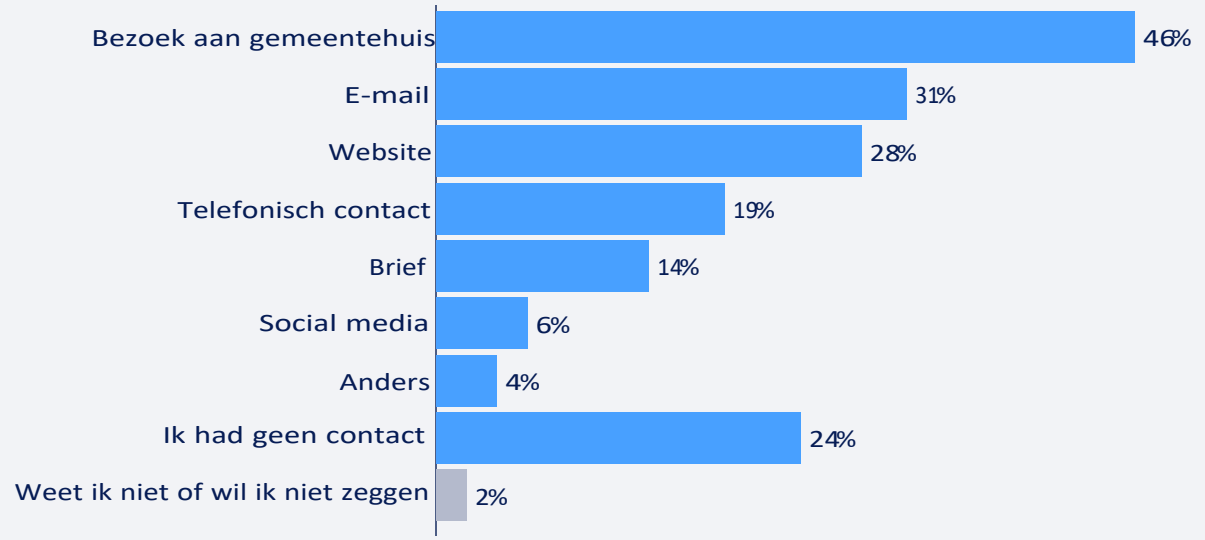

# Bereikbaarheid van gemeente

De openingstijden van het gemeentehuis zijn: maandag 8.30-20.00, dinsdag t/m donderdag 8.30-17.00, vrijdag 8.30-12.30.

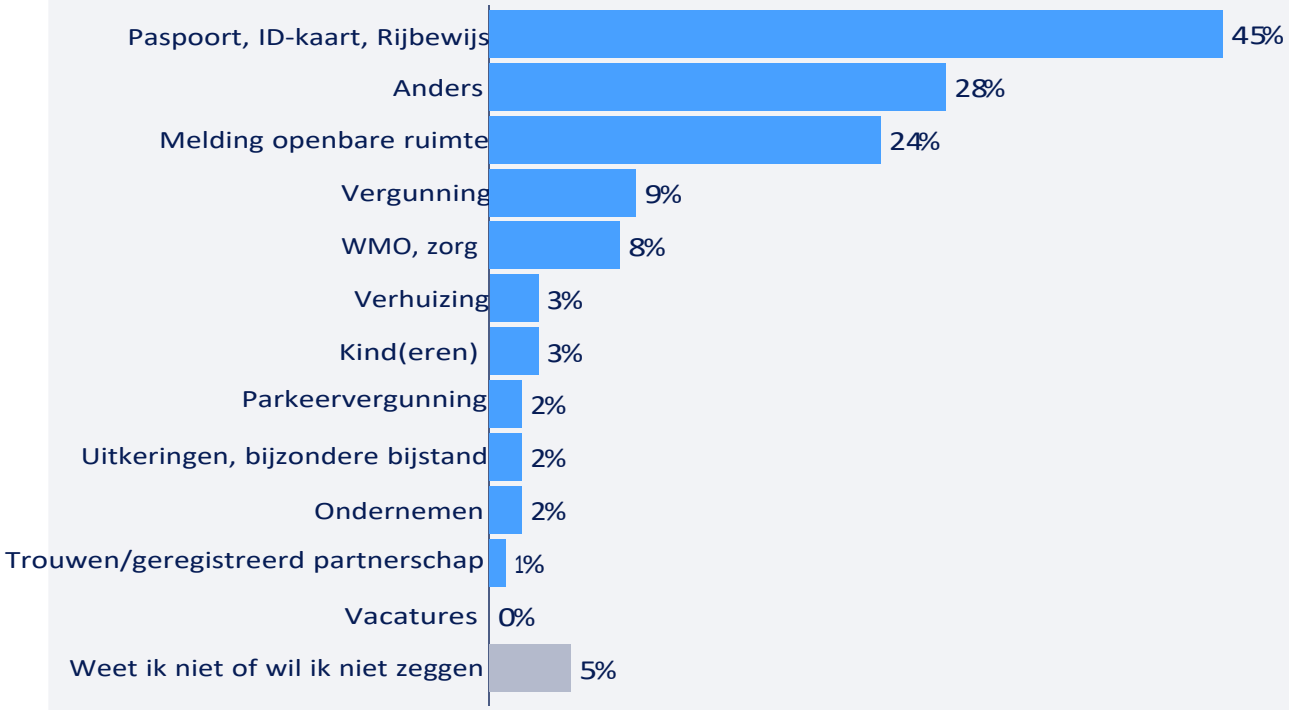
De gemeente is telefonisch te bereiken maandag 8.30-20.00, dinsdag t/m donderdag 8.30-17.00, vrijdag 8.30-12.30.



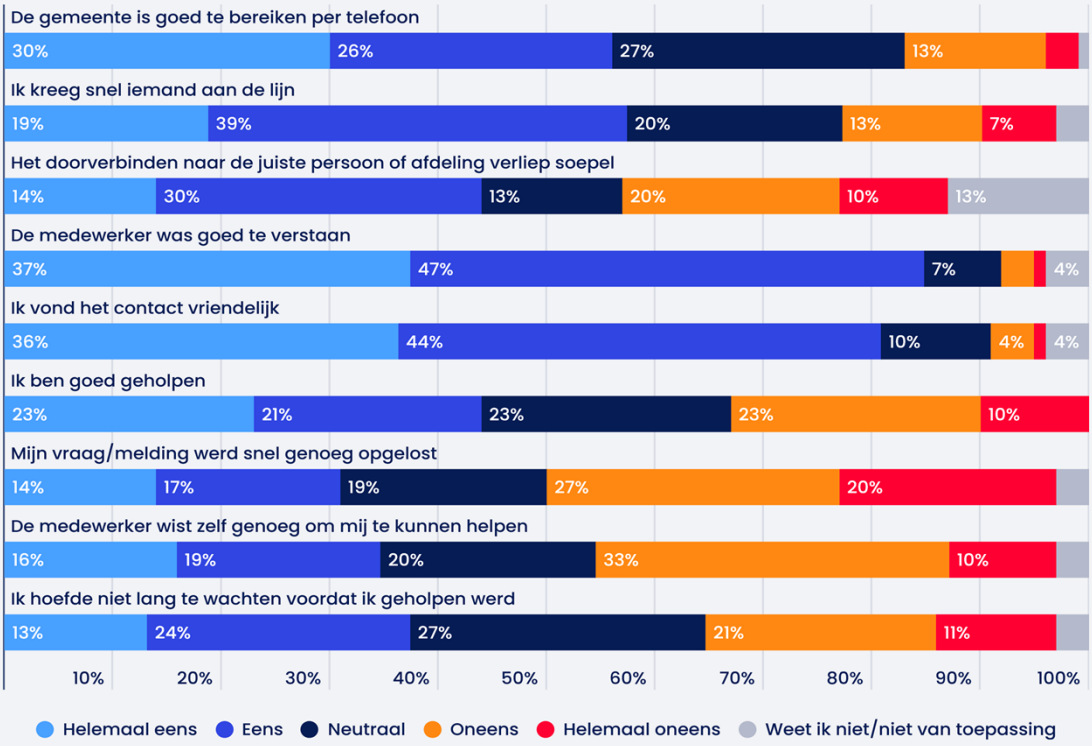
## Op welke manier(en) hadden deelnemers contact met de gemeente Borne?



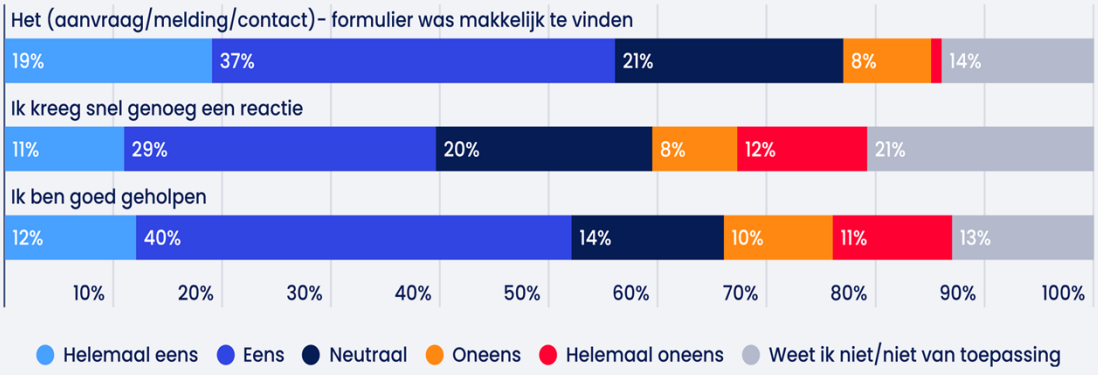

## Waarover hadden deelnemers contact?



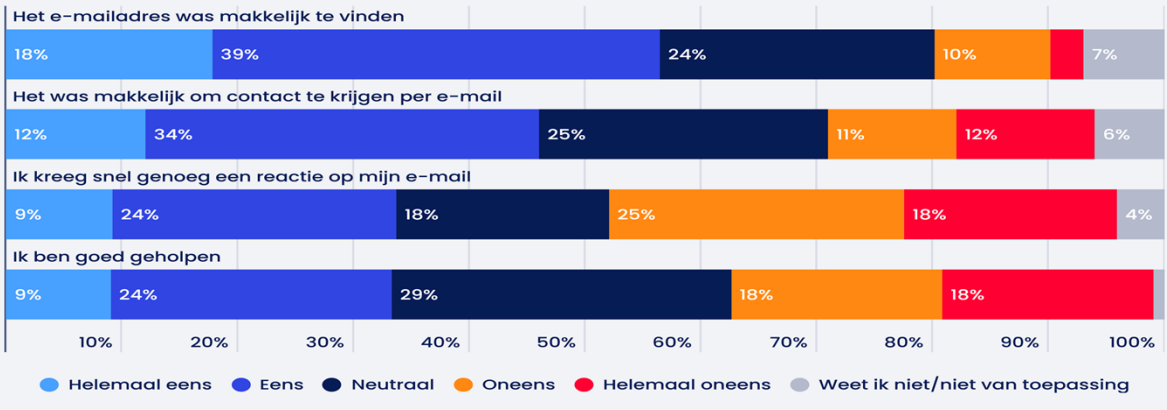
## Contact via telefoon

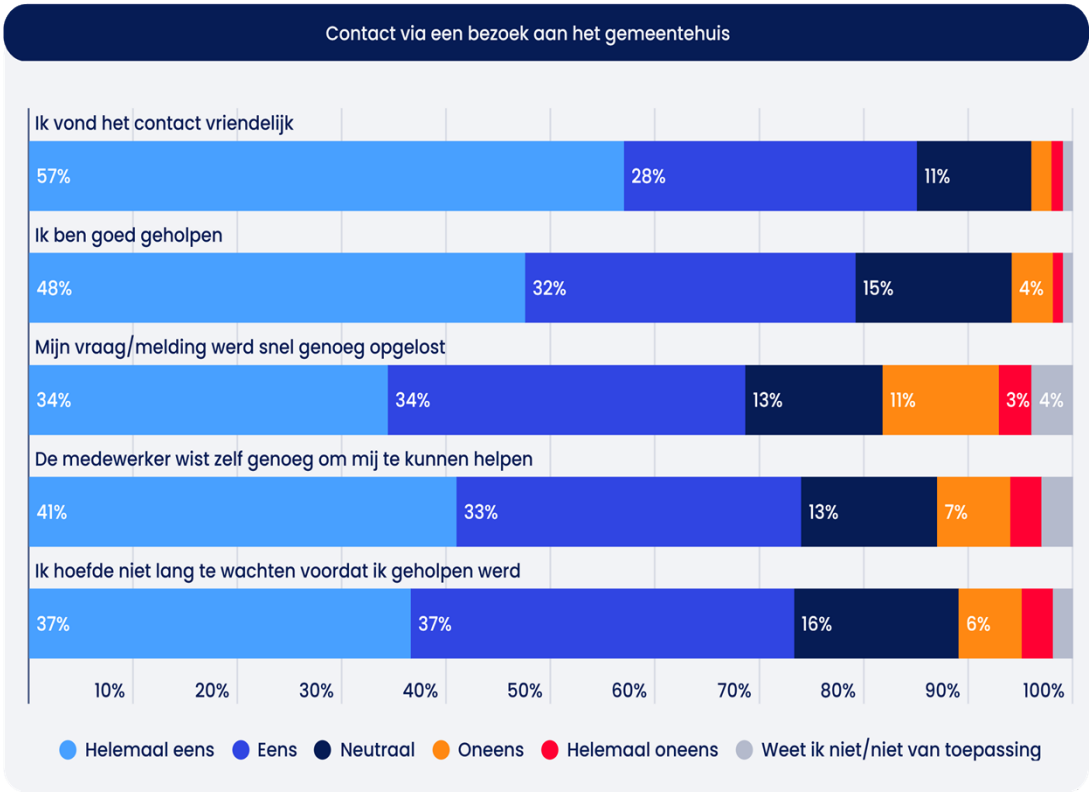



## Contact via de website




## Contact via e-mail




Contact via een bezoek aan het gemeentehuis
Ik vond het contact vriendelijk
57%
28%
11%
Ik ben goed geholpen
48%
32%
15%
4%
Mijn vraag/melding werd snel genoeg opgelost
34%
34%
13%
11%
3%
4%
De medewerker wist zelf genoeg om mij te kunnen helpen
41%
33%
13%
7%
Ik hoefde niet lang te wachten voordat ik geholpen werd
37%
37%
16%
6%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Helemaal eens
Eens
Neutraal
Oneens
Helemaal oneens
Weet ik niet/niet van toepassing

## Mening over het contact met de gemeente.

