Passende informatie dienstverlening Haarlemmermeer?

Factsheet Duisenberganalyse 8e tranche: informatiewaarde programma Bestuur, Samenleving en Publiekscontact in Programmabegroting 2025-2028. *Casus: dienstverlening*



Rapporteurs
Dick Blom (raadslid CDA)
Eline Gumbert (raadslid GL)

Waarom deze Duisenberganalyse?

Hoofddoel: Versterken informatiewaarde Planning & Control producten

2021
Raadsvoorstel: versterk informatiewaarde P&C-producten met toepassing van de Duisenbergmethode.



gemeente Haarlemmermeer

raadsvoorstel

Onderwerp	Versterken Informatiewaarde Planning & Control cyclus
Portefeuillehouder	Maaike Ballieux (voorzitter van de auditcommissie)
Steller	Conny Hensen en Jaap Baars
Auditcommissievergadering	28 januari 2021
Raadsvergadering	
Raadsvoorstelnummer	2020.4242721

1. Voorstel

De Auditcommissie stelt de raad voor om:

1. de versterking van informatiewaarde van producten in de Planning & Control cyclus te realiseren op basis van de informatiecriteria zoals beschreven in de notitie Versterken informatiewaarde (bijlage 1);

2021-2022
Uitvoering reeks Duisenberganalyses over verschillende programma's

2023
Reflectie en actualisatie Plan van Aanpak

2024
Doorstart methode Duisenberg met ondersteuning door externe onderzoeker

- voorjaar: 7e tranche | onderwijshuisvesting
- Najaar: 8e tranche | ruimtelijk beleid (8.1) en dienstverlening (8.2)

Doel van deze Duisenberganalyse

Biedt de programmabegroting voldoende, concrete en compacte informatie om doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening te beoordelen?



De zes vragen van Duisenberg

“Een goede begroting legt de basis voor een goede verantwoording. En die verantwoording is vervolgens weer de basis voor de begroting van het volgende jaar.” (Pieter Duisenberg, president Algemene Rekenkamer, september 2024)



1. Wat is het beeld van het beleidsterrein op hoofdlijnen?
2. Welke doelen zijn gepland/behaald?
3. Welke prestaties zijn gepland/geleverd?
4. Wat gaat het kosten/heeft het gekost?
5. Wat is het oordeel over doeltreffendheid en doelmatigheid?
6. Wat zijn de conclusies en aanbevelingen?

1. Hoofdlijnen ruimtelijk beleid

Biedt de begroting goede informatie over:

Hoofdlijnen dienstverleningsbeleid	**Antwoorden**
A. Huidige staat van de dienstverlening?	A. Weinig*
B. Ontwikkelingen in de staat van afgelopen jaren?	B. Geen
C. Hoe de dienstverlening zich verhoudt tot vergelijkbare gemeenten?	C. Geen
D. Achtergronden van de veranderingen in de tijd en de verschillen met vergelijkbare gemeenten?	D. Geen
E. Toekomstige ontwikkelingen in de staat	E. Weinig*
	* Wel meer info in: - *Visie dienstverlening* - *Uitvoeringsagenda dienstverlening*

2. Welke doelen zijn gepland?

Biedt de begroting goede informatie over te bereiken doelen/effecten?

Hoofddoel dienstverlening / publiekscontact

Wij zijn goed bereikbaar voor inwoners, ondernemers en instellingen en open, deskundig en duidelijk in onze contacten.



'Uitvoeringsagenda dienstverlening 2023-2024'

Antwoord

- Doel wordt niet geconcretiseerd, bijv. conform de aanbevelingen van het raadsvoorstel Versterken informatiewaarde; het verbeteren van:
  1. telefonische bereikbaarheid;
  2. kwaliteit brieven;
  3. digitale toegankelijkheid.

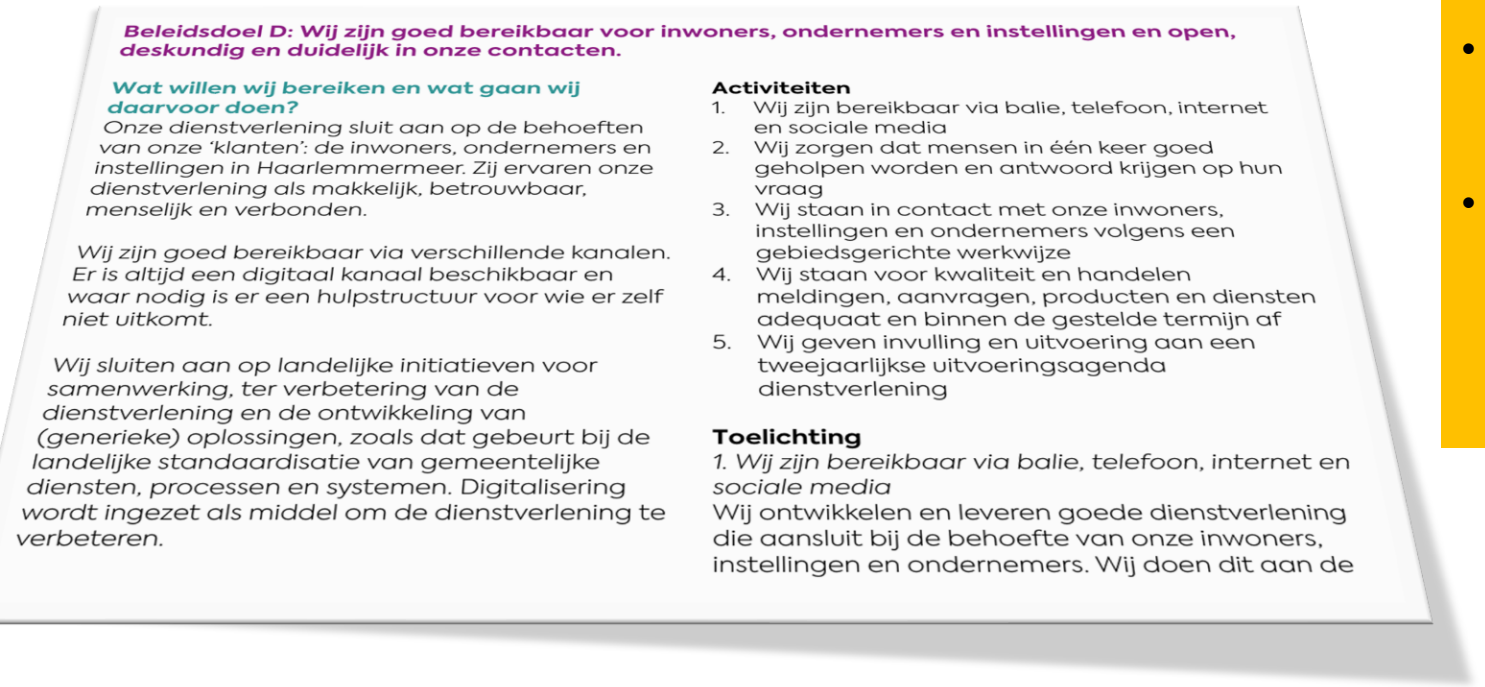
- Er worden geen meetbare criteria vermeld waaruit kan blijken hoe doel(en)/effect(en) te bereiken

➢ Geen inzicht in welke mate de beoogde doelen/effecten gerealiseerd kunnen worden

3. Welke prestaties zijn gepland?

Biedt de begroting goede informatie over te leveren prestaties?

Activiteiten/prestaties



Beleidsdoel D: Wij zijn goed bereikbaar voor inwoners, ondernemers en instellingen en open, deskundig en duidelijk in onze contacten.

Wat willen wij bereiken en wat gaan wij daarvoor doen?

Onze dienstverlening sluit aan op de behoeften van onze 'klanten': de inwoners, ondernemers en instellingen in Haarlemmermeer. Zij ervaren onze dienstverlening als makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden.

Wij zijn goed bereikbaar via verschillende kanalen. Er is altijd een digitaal kanaal beschikbaar en waar nodig is er een hulpstructuur voor wie er zelf niet uitkomt.

Wij sluiten aan op landelijke initiatieven voor samenwerking, ter verbetering van de dienstverlening en de ontwikkeling van (generieke) oplossingen, zoals dat gebeurt bij de landelijke standaardisatie van gemeentelijke diensten, processen en systemen. Digitalisering wordt ingezet als middel om de dienstverlening te verbeteren.

Activiteiten

1. Wij zijn bereikbaar via balie, telefoon, internet en sociale media
2. Wij zorgen dat mensen in één keer goed geholpen worden en antwoord krijgen op hun vraag
3. Wij staan in contact met onze inwoners, instellingen en ondernemers volgens een gebiedsgerichte werkwijze
4. Wij staan voor kwaliteit en handelen meldingen, aanvragen, producten en diensten adequaat en binnen de gestelde termijn af
5. Wij geven invulling en uitvoering aan een tweejaarlijkse uitvoeringsagenda dienstverlening

Toelichting

1. Wij zijn bereikbaar via balie, telefoon, internet en sociale media

Wij ontwikkelen en leveren goede dienstverlening die aansluit bij de behoefte van onze inwoners, instellingen en ondernemers. Wij doen dit aan de

Antwoord

- Activiteiten/te leveren prestaties worden wel genoemd, maar geen cijfers hierover.
- Hoeveel projecten en initiatieven die uitvoering geven aan de Visie dienstverlening worden bijvoorbeeld komende jaren verwacht?

4. Wat gaat het kosten?

Biedt de begroting goede informatie over de verwachte kosten, baten en investeringen?

Tabel 13 Wat mag het kosten?

(Bedragen × € 1.000)		JR2023	2024	2025	2026	2027	2028
Beleidsdoel D: Wij zijn goed bereikbaar voor inwoners, ondernemers en instellingen en open, deskundig en duidelijk in onze contacten.	Baten	0	–	–	–	–	–
	Lasten	806	831	659	659	659	659
	Saldo	**-806**	**-831**	**-659**	**-659**	**-659**	**-659**

Antwoord

- Niet duidelijk is in hoeverre de kosten verband houden met de in de begroting vermelde activiteiten (te leveren prestaties)
- Kosten die samenhangen met beleidsdoel D die elders in begroting zijn opgenomen en voornamelijk betrekking hebben op concernbrede dienstverlening blijven buiten beschouwing.
- Geen (duidelijke) info over:
  - Oorzaken fluctuaties
  - Samenstelling kosten
  - Investeringen

5. Wat is ons oordeel over doeltreffendheid en doelmatigheid?

Biedt de begroting goede informatie over de doeltreffendheid en doelmatigheid?

Doeltreffendheid
De mate waarin de beoogde doelen/effecten gerealiseerd worden

Doelmatigheid
De mate waarin prestaties worden geleverd tegen de laagst mogelijke inzet van middelen

Nodig voor beoordeling
- Cijfers over effecten, prestaties en kosten
- 'Vergelijkingsmateriaal':
  - Cijfers uit verleden
  - Cijfers van andere gemeenten

Antwoord

- Cijfers over effecten en prestaties ontbreken
- Kostencijfers zijn onvolledig of dekken lading niet
- Er is geen vergelijkingsmateriaal

➢ Onmogelijk een oordeel te vellen over de doeltreffendheid en doelmatigheid van het ruimtelijk beleid.

6. Wat zijn onze conclusies en aanbevelingen?

Conclusies

1. Geen of onduidelijke relatie tussen kosten en prestaties

2. Informatie in begroting is onvoldoende concreet, compact en transparant
   - Geen meetbare criteria voor doelen en prestaties
   - Deel relevante data alleen via verwijzingen naar andere documenten te vinden
   - Kosten/baten ontwikkeling en –opbouw onduidelijk en geen inzicht in investeringen

2. Geen informatie over ontwikkelingen terug in de tijd en over andere gemeenten

➢ Informatie ongeschikt om een oordeel te vellen over doeltreffendheid en doelmatigheid

Aanbevelingen

1. Maak samenhang tussen kosten en prestaties duidelijk of licht toe waarom dat niet mogelijk is

2. Breng alle relevante, nu deels verspreide, informatie op een compacte wijze bij elkaar in begroting

3. Maak de te bereiken doelen/effecten én de daarvoor te leveren en geleverde prestaties concreet middels effect- en prestatie-indicatoren

4. Breng de ontwikkelingen van voorgaande jaren in beeld en probeer een vergelijking met andere gemeenten te maken

Suggesties voor verbetering informatie (1)

1. Presenteer alleen kosten (en baten) die sterk verband houden met de bij de beleidsdoelen genoemde activiteiten

2. Als kosten elders worden geboekt:
   - presenteer een samenvattend overzicht daarvan
   - of overweeg ‘verhuizing’ beleidsdoel naar plek waar de meeste kosten neerslaan

3. Presenteer de benodigde informatie waar mogelijk conform de volgende suggesties

Suggesties voor verbetering informatie (2)

Maak doelen/effecten en prestaties concreet middels effect- en prestatie-indicatoren

Mogelijke effectindicatoren

- Scores tevredenheid over dienstverlening
- Bereikbaarheid (binnen kantoortijden)
- Digitale toegankelijkheid
- Kwaliteit brieven
- Aantal klachten

De laatste 4 worden al gemonitord, maar zouden dus ook in begroting (en jaarstukken) moeten worden opgenomen.

Mogelijke prestatie-indicator

- Aantal dienstverleningsprojecten (voor zover deze gerelateerd zijn aan de in de begroting vermelde kosten).

Bijvoorbeeld conform presentatie Resultaten dienstverlening 2021-2022

Dienstverleningsprojecten	aantal
1. Kanaalstrategie klantcontact	5
2. Digitale dienstverlening	6
3. Telefonische bereikbaarheid	3
4. Kwaliteit brieven	6
5. Nieuwe gemeentehuis	2
6. Zaakgericht werken	1
7. Deregulering	4
8. Participatie en gebiedsgericht werken	2
9. Houding en gedrag	3
10. Nieuwe wetgeving	4
11. Meetbaar maken van de dienstverlening	3
Totaal	**39**

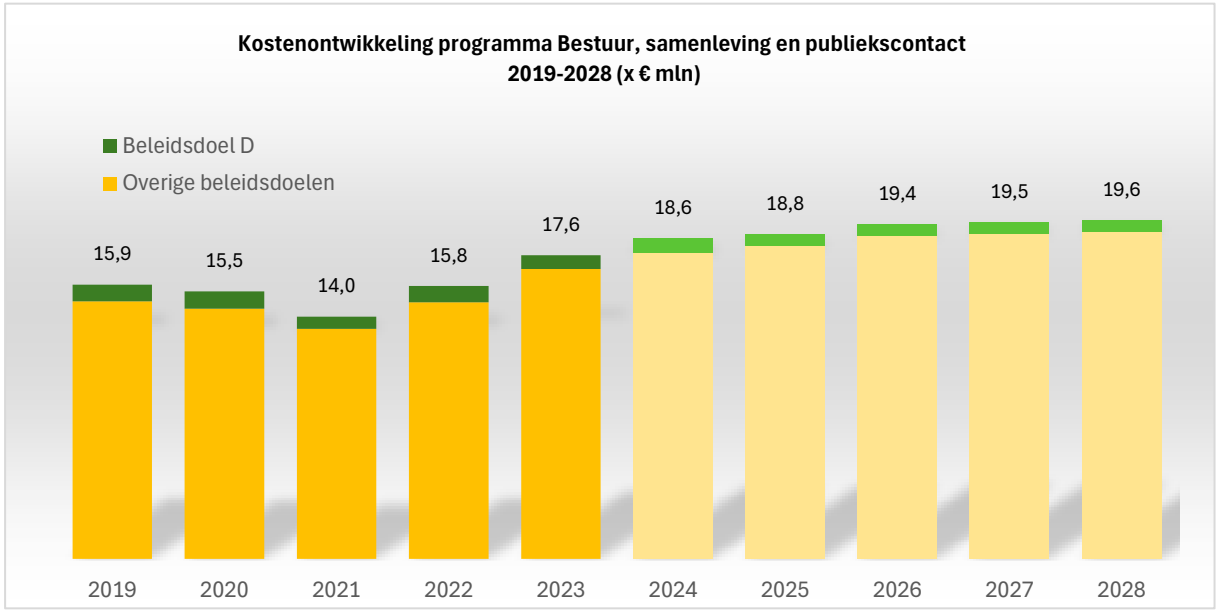
Suggesties voor verbetering informatie (3)

Breng de kosten- en batenontwikkeling van afgelopen en komende jaren grafisch in beeld

Op beleidsdoelniveau



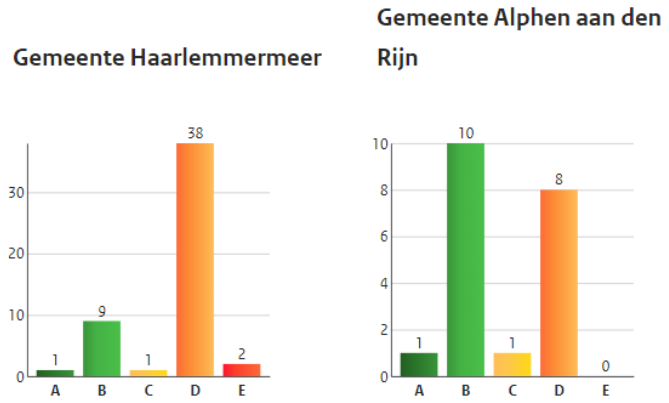
Op programmaniveau



Suggesties voor verbetering informatie (4)

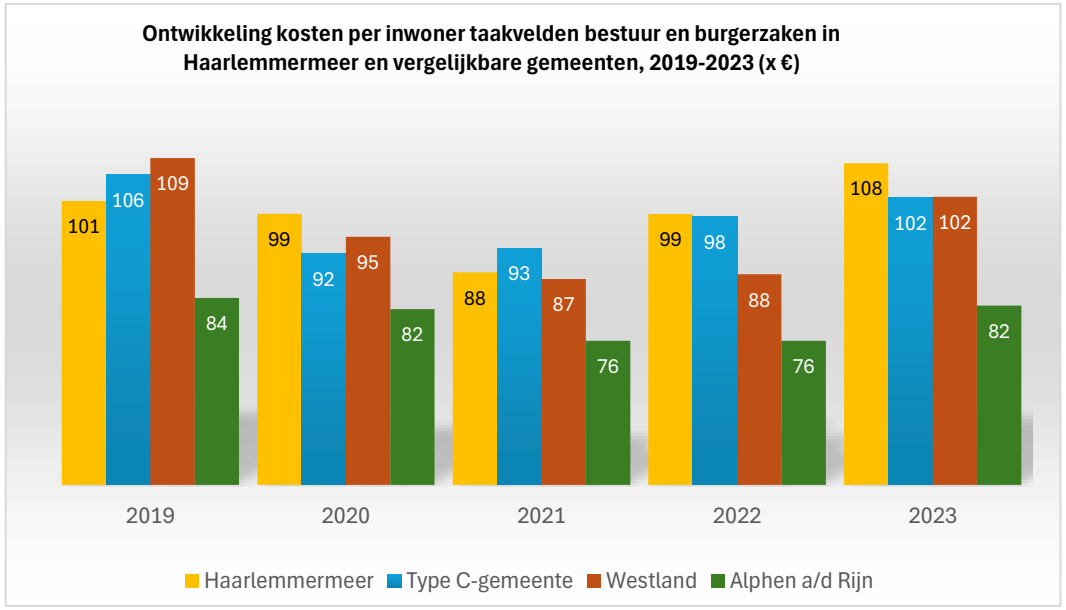
Laat zien hoe effecten, prestaties en kosten zich verhouden tot vergelijkbare gemeenten

Effectenvergelijking: voorbeeld digitale toegankelijkheid



	Gemeente Haarlemmermeer	Gemeente Alphen aan den Rijn
A: Voldoet volledig	1	1
B: Voldoet gedeeltelijk	9	10
C: Eerste maatregelen genomen	1	1
D: Voldoet niet	38	8
E: Geen verklaring	2	0

Kostenvergelijking: voorbeeld op taakveldniveau*



* kostenontwikkeling dienstverlening vergelijken met andere gemeenten lastig

Suggesties voor verbetering informatie (5)

Breng samenhang tussen kosten en prestaties over afgelopen en komende jaren in beeld

