

**REKENKAMERCOMMISSIE BERGEIJK**

# **Onderzoek Staat van de gemeente Bergeijk**

4 sept. 2008

Rapporteur: drs. G.W.M. van Vugt MPA

## Inhoudsopgave

---

### Colofon

1. **Deelname van Bergeijk aan Staat van de Gemeente**
  2. **De uitkomsten van het onderzoek**
  3. **Wat kan de Staat van de Gemeente voor het gemeentebestuur betekenen?**
  4. **Conclusies en aanbevelingen**
-

De rekenkamercommissie Bergeijk bestaat uit de gemeenteraadsleden de heren A.P. d' Haens en K. Theuws, en de heer drs. G.W.M. van Vugt MPA als externe voorzitter, en wordt ondersteund door een secretaris, de heer M. Nijsten.

Zij heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente.

Haar doel is de gemeenteraad een extra handvat te bieden zijn controlerende taak uit te voeren door middel van het doen van onderzoek.

Daarbij wil de rekenkamercommissie antwoord krijgen op vragen zoals:

- Zijn de doelen van het gemeentelijk beleid bereikt? Hierbij tekent de rekenkamercommissie aan dat zij in eerdere onderzoeken<sup>1</sup> heeft geconstateerd dat de gemeentelijke doelen tot op heden niet te meten zijn.
- Zijn de voorbereiding en de uitvoering van het beleid efficiënt verlopen?
- Welke aanbevelingen zijn nodig om de doeltreffendheid te vergroten?

In het Onderzoeksplan 2008 heeft de commissie aangekondigd, na uitgebreide discussie met het college en de gemeenteraad, om mee te doen met het onderzoek Staat van de Gemeente.

Dit onderzoek is in het voorjaar van 2008 uitgevoerd door o.a. het houden van een bevolkingsonderzoek onder bewoners van de gemeente Bergeijk. Hetzelfde onderzoek vond ook plaats in andere gemeenten, zodat de uitkomsten ervan vergeleken kunnen worden.

Per 2 september 2008 is het onderzoek Staat van de Gemeente openbaar. Het is te downloaden via [www.bergeijk.nl/bestuur/rekenkamercommissie/onderzoeken 2008](http://www.bergeijk.nl/bestuur/rekenkamercommissie/onderzoeken2008). Via de huis -aan-huis verspreide krant [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) zijn de burgers van Bergeijk op de hoogte gebracht van de hoofdpunten uit het onderzoek.

Door middel van dit rapport wil de rekenkamercommissie zowel de gemeenteraad als het college van burgemeester en wethouders van advies dienen bij de vraag hoe ze om kunnen gaan met het onderzoek.. Meer specifiek kunnen de uitkomsten van het onderzoek gebruikt om alsnog meetbare doelen voor de gemeente Bergeijk te formuleren

---

<sup>1</sup> Zie: Onderzoek naar de werking van de begrotingscyclus programmabegrotingen 2006 en 2007 (5 jan. 2007), het Nazorgonderzoek naar de begrotingscyclus/ programmabegroting 2008 (24 okt. 2007) en de onderzoeken naar de Programmarealisatie 2006 (15 juni 2007) en Programmarealisatie 2007 (22 juni 2008)

## 1. Deelname van Bergeijk aan Staat van de gemeente

---

### 1.1 De aanleiding

In het Onderzoeksrapport 2008 heeft de rekenkamercommissie gemotiveerd waarom zij deel wilde nemen aan het onderzoek Staat van de gemeente. Geconstateerd werd dat Bergeijk geen burgeronderzoek kent (naar percepties van burgers) en ook niet deelneemt aan vergelijkend onderzoek naar prestaties van de gemeente (uitgezonderd de benchmark Publiekszaken dat zich richt op de baliediensten van de gemeente, en uitgevoerd is in het voorjaar van 2008).

Sinds drie jaar bestaat er de mogelijkheid om tegen relatief geringe kosten deel te nemen aan onderzoek waarin zowel de percepties van de burgers over het gemeentebestuur als naar concrete prestaties onderzocht worden en tegelijkertijd gebenchmarkt. In totaal hebben nu 170 verschillende gemeenten - merendeels kleine en middelgrote - hieraan deelgenomen.

De rekenkamercommissie achtte deelname aan dit onderzoek van belang voor de gemeente Bergeijk aangezien daardoor én beter inzicht komt in de prestaties van de gemeente (vergeleken met elders) en in de perceptie van burgers. Bovendien kan - indien dit onderzoek na enige tijd wordt herhaald - ook inzicht komen in vorderingen die het gemeentebestuur maakt t.a.v. de effecten van beleid en de prestaties. Dit inzicht is er nu niet en is belangrijk voor een lerende gemeente. Bij de bespreking van het Onderzoeksplan 2008 in de commissie ABZ van 13 december 2007 kreeg de rekenkamercommissie bijval van de raadsfracties voor het houden van een dergelijk onderzoek.

De rekenkamercommissie heeft vervolgens besloten om daadwerkelijk deel te nemen aan het in dit voorjaar gehouden onderzoek Staat van de gemeente (verder afgekort tot: SvdG), dat uitgevoerd is door PON, BMC en Deloitte in 34 gemeenten.

### 1.2 De opzet van Staat van de Gemeente: de burger in vijf rollen.

De Staat van de gemeente laat zien hoe de gemeente gezien wordt (door de burgers), gewaardeerd wordt (door de klanten van gemeentelijke diensten) en beoordeeld kan worden (gelet op geleverde prestaties) vanuit een aantal 'hoedanigheden' zoals de burger de gemeente 'tegen komt'. We noemen dat de burgerrollen.. De SvdG ging aanvankelijk uit van zes burgerrollen die door middel van diverse onderzoeksinstrumenten in een rapportcijfer worden uitgedrukt:

- de burger als kiezer,
- de burger als klant;
- de burger als onderdaan
- de burger als partner;
- de burger als wijkbewoner,
- de burger als belastingbetaler.

Bij al deze rollen zijn meetbare indicatoren ontwikkeld die uitdrukking geven aan de mate dat de gemeente vorm en inhoud geeft aan deze rollen. Bij het laatst gehouden onderzoek SvdG (waaraan Bergeijk deelnam) hebben zowel de deelnemende gemeente als PON geconcludeerd dat de invulling van de rol 'burger als partner' te mager is en de indicatoren niet logischerwijs voortvloeien uit de omschrijving van deze rol. Vandaar dat deze rol niet meer in het hoofdrapport opgenomen is.

De omschrijvingen van de vijf andere rollen is als volgt.

#### **De burger als kiezer**

De burger als kiezer is de burger die politiek wordt gerepresenteerd en die een bepaalde kwaliteit van politiek en bestuur mag verwachten.

Als prestatie is in deze versie van 'De Staat van de Gemeente' omschreven dat de gemeente goed luistert naar haar inwoners, een duidelijke visie heeft op de toekomst en waar maakt wat ze belooft.

#### **De burger als klant**

De burger als klant is de burger die recht heeft op een behoorlijke kwaliteit van dienstverlening. Hoe wordt de burger behandeld als hij aan het loket of op de gemeentelijke website verschijnt?

Als prestatie is in deze versie van 'De Staat van de Gemeente' omschreven dat de openingstijden van het loket voldoende zijn, een klant niet lang hoeft te wachten, dat een burger vakkundig wordt geholpen in een goed verzorgd gemeentekantoor, dat de prijs van diensten redelijk is en dat de gemeentelijke website voldoende en duidelijke informatie geeft.

#### **De burger als onderdaan**

De burger als onderdaan heeft recht op kwaliteit van orde en gezag. Een primaire basisbehoefte, namelijk zijn (sociale) veiligheid is in het geding. Wat doet de gemeente daaraan? Een belangrijke functie van de overheid is het afgeven van vergunningen en andere beschikkingen in individuele gevallen op basis van de geldende regelgeving. Om geloofwaardig te zijn is voor de overheid een adequate handhaving van de regelgeving van het grootste belang.

Als prestatie is in deze versie van 'De Staat van de Gemeente' omschreven dat het in de gemeente voldoende veilig is op straat, de gemeente goed reageert op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast, dat regels duidelijk zijn en niet in strijd met elkaar en dat deze regels goed gehandhaafd worden.

#### **De burger als wijkbewoner**

De burger als wijkbewoner heeft recht op kwaliteit van zijn leefomgeving. Deze dient prettig en schoon te zijn, met allerhande voorzieningen binnen bereik. Dan denken we in het bijzonder aan lokale voorzieningen, (zoals winkels, speelvoorzieningen, cultuur), milieu en groen, verkeer en vervoer. Als prestatie is in deze versie van 'De Staat van de Gemeente' omschreven dat er voldoende en goede voorzieningen in de wijk en de gemeente zijn, dat er voldoende openbaar groen is, de wijk er schoon en opgeruimd uitziet, de gemeente goed bereikbaar is met auto en openbaar vervoer, dat de gemeente fietsvriendelijk is en dat de verkeersveiligheid goed in orde is.

#### **De burger als belastingbetaler**

De burger als belastingbetaler mag eisen dat het belastinggeld niet over de balk gesmeten wordt. Dat wil zeggen: de overheid moet efficiënt en effectief werken en bijvoorbeeld niet meer mensen in dienst hebben dan nodig is. Overheidsorganisaties moeten financieel en anderszins op orde zijn, overheidsfunctionarissen moeten doen waarvoor ze zijn. In het kader van de gemeentemonitor zijn de prestatievelden lokale lasten, financiën en gemeentelijke organisatie dan relevant.

Als prestatie is in deze versie van 'De Staat van de Gemeente' omschreven dat de (woon-)lasten in een gemeente in verhouding staat tot de kwaliteit van het wonen in de gemeente, de gemeente haar zaken financieel goed op orde heeft en dat de interne gang van zaken bij een gemeente goed op orde is.

### **1.3 Het gehouden onderzoek**

In het onderzoeksrapport De Staat van de Gemeente (voorjaar 2008) staat bij elke rol beschreven welke indicatoren daarbij zijn gebruikt. Deze indicatoren komen uit de volgende onderzoeken:

- een burgerpeiling (onder 484 inwoners van Bergeijk), verricht door het PON.
- een klantonderzoek (onder bezoekers van de gemeentelijke balie; hiervoor zijn de gegevens genomen van het klantonderzoek dat TNS NIPO in april 2008 verrichtte in opdracht van het college van burgemeester en wethouders, de zgn. Benchmark Publiekszaken).
- een aantal prestatie-indicatoren, die door de gemeente worden aangeleverd, danwel opgevraagd zijn uit de database van Watdoetjegemeente.nl.
- indicatoren die zijn afgeleid uit een analyse van gemeentelijke begrotings- en rekeningcijfers, verricht door Deloitte.

Op deze wijze zijn in het onderzoek dus zowel subjectieve als objectieve indicatoren gebruikt. Juist door de combinatie van beide ontstaat een aardig beeld hoe de gemeente presteert. De meeste indicatoren zijn subjectieve indicatoren (afkomstig uit de burgerpeiling en het klantonderzoek) die een oordeel van de burger inhouden over de 'staat' van de gemeente (bijv. de leefbaarheid) of een waardering over een gemeentelijke prestatie (bijv. de deskundigheid van een ambtenaar of de afvalinzameling). Kortom hoe 'ziet' de burger de gemeente. Bij sommige rollen zijn de subjectieve indicatoren aangevuld met objectieve cijfers (bijv. het opkomstpercentage bij verkiezingen en verhoudingsgetallen over rekeningcijfers).

Bedacht moet worden dat door de combinatie van diverse meeteenheden een *indicatie* gegeven wordt over de beleving van de burgers en de prestaties van de gemeente Bergeijk. Het is dus een (zo goed mogelijk uitgevoerde) benadering van de werkelijkheid en nooit de werkelijkheid zelf.

Om de waarde van het onderzoek te kunnen beoordelen zijn een paar elementen van belang.

Allereerst de *validiteit* van onderzoek, d.w.z. wordt gemeten wat bedoeld is te meten?

Er zijn diverse garanties dat de validiteit goed te noemen is. Allereerst omdat de diverse rollen gemeten worden door uiteenlopende indicatoren, die elk een verschillend aspect van de rol beslaan. Bovendien zijn deze indicatoren uitgezocht en beoordeeld door een groep van (onafhankelijke) deskundige onderzoekers. Sommige indicatoren bij de burger als belastingbetaler zijn in de ogen van de rekenkamercommissie echter kwetsius. Dat geldt met name voor de variabele 'de gemeente heeft de zaken financieel goed op orde' (zie paragraaf 2.6).

Daarnaast is de *betrouwbaarheid* van het onderzoek van belang, d.w.z. is het onderzoek adequaat verricht en geeft het een betrouwbare weerspiegeling van de stand van zaken op dat moment?

Dit is vooral van belang bij de burgerpeiling. Aan de burgerpeiling hebben 484 personen deelgenomen, hetgeen een respons opleverde van 40,3%. Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen waren minimaal 400 waarnemingen nodig, terwijl de respons van ruim 40% goed is te noemen voor een dergelijk onderzoek. Bovendien is er sprake van een representatieve steekproef uit het bevolkingsregister.

In het onderzoek wordt dieper ingegaan op de noodzakelijke respons en de betrouwbaarheid van het gehouden onderzoek (paragraaf 4.1).

## 2. De uitkomsten van het onderzoek

---

In dit hoofdstuk zal niet uitputtend worden herhaald wat beschreven is in het onderzoeksrapport. Er wordt met name ingegaan op de algemene lijnen, en enkele bijzondere zaken die opvallen.

De rekenkamercommissie ziet het als een voordeel van de SvdG dat gemeenten onderling vergeleken kunnen worden. Om de vergelijkbaarheid te vergemakkelijken zijn de gemeenten in klassen ingedeeld naar gemeentegrootte. De gemeente Bergeijk valt binnen de gemeentegrootte 'kleiner dan 25.000' inwoners. In die klasse zitten 17 gemeenten. Daar waar in het vervolg gesproken wordt over de 'andere gemeenten' worden alleen de gemeenten bedoeld in die klasse.

### 2.1 Algemeen beeld

Als we naar de totaalcijfers kijken per burgerrol dan valt op dat Bergeijk over het algemeen gemiddeld scoort. Bij de burgerrollen klant en belastingbetaler heeft Bergeijk een hogere score, bij de burgerrollen kiezer en onderdaan een lagere score, terwijl de burgerrol wijkbewoner precies op het gemiddeld ligt.

Verder valt op dat twee burgerrollen een onvoldoende scoren, nl de rol van kiezer (5,3) en die van onderdaan (5,8). De andere rollen scoren redelijk goed (6,5 tot 7).

	Kiezer	Klant	Onderdaan	Wijkbewoner	Belastingbetaler
Bergeijk	5,3	7,0	5,8	6,5	6,5
Andere gemeenten	5,4	6,8	6,0	6,5	6,1

### 2.2 De burger als kiezer

Dit onderdeel komt duidelijk als slechtste naar voren. Vrij negatief (dus nog slechter dan het gemiddelde van deze rol) zijn de oordelen van de burgers over:

- zijn invloed als kiezer: 4,8
- de vertegenwoordiging door de gemeenteraad: 4,6
- het waarmaken van beloften door B&W: 5,0
- of de gemeente goed wordt bestuurd: 5,2

Hoewel in de andere gemeenten de cijfers niet veel anders liggen, zijn dit zorgelijke cijfers. De vertegenwoordigende functie van de gemeenteraad en het oordeel over het gemeentebestuur als totaal blijken zeer kwetsief. Volgens de rekenkamercommissie zou de gemeenteraad zich - in het kader van legitimiteit van overheidsbestuur - dergelijke cijfers moeten aantrekken.

En hoewel de rekenkamercommissie geen politieke uitspraken wil doen, zou de raad zich kunnen beraden op acties teneinde het vertrouwen van burgers te (her-)winnen.

We merken op dat ook de negatieve oordelen van burgers op de vraag of men voldoende terugkrijgt voor het belastinggeld en of de gemeente het belastinggeld waard is (bij burger als belastingbetaler) indicatoren zijn van onvoldoende vertrouwen in de gemeente als vertegenwoordiger/zaakwaarnemer van burgers.

### 2.3 De burger als klant

Over het algemeen zijn de klanten van de gemeentebalie (zeer) tevreden over de geleverde diensten en de daarbij behorende service. De meeste cijfers over de medewerkers, wachttijd, doorlooptijd en informatiegehalte liggen rond de 8, hetgeen overigens gemiddeld is vergeleken met de andere gemeenten. Alleen het oordeel over de prijs van de baliediensten is lager: 5,9 (hetgeen ook vergelijkbaar is met andere gemeenten)

De andere cijfers over de dienstverlening (dus niet specifiek over de baliediensten) zijn beduidend lager dan die over de loketfunctie. Oordelen over de duidelijkheid en toegankelijkheid van de verstrekte informatie liggen op 6,2, hetgeen veel lager is dan elders (6,6, resp. 6,8). Over de website is men kritischer dan elders (5,9 tegenover 6,6), hetgeen ook de 'objectieve' beoordeling van de website blijkt. Over de informatie via de lokale kranten zijn burgers weer positiever (7,0).

## 2.4 De burger als onderdaan

De veiligheid in de buurt scoort een 6,8 en de leefbaarheid een 7,4 hetgeen beide iets minder is dan bij vergelijkbare gemeenten. Beduidend minder positief zijn de burgers over de aandacht die de gemeente in hun ogen heeft voor het verbeteren van de leefbaarheid en de veiligheid (5,7), over de gemeentelijke informatie hierover (5,2) en over het betrekken van de buurt bij de aanpak van de sociale veiligheid (5,1).

De bereikbaarheid van de gemeente voor klachten hierover scoort net voldoende (6,1) maar de reactie van de gemeente hierop weer onvoldoende (5,3), hetgeen duidelijk lager is dan elders. Ook vinden velen dat de gemeente niet doet wat ze zegt op dit punt (5,0 als score).

Indien het gaat over het stellen van regels en het handhaven ervan, zie we ook een wat negatief beeld (variërend van 5,0 tot 5,8).

Het percentage gegronde beroep- en bezwaarschriften (23,1%) leidt tot een geconstrueerd rapportcijfer van 7,9 hetgeen overigens duidelijk lager is dan bij andere gemeenten.

## 2.5 De burger als wijkbewoner

Over de directe woonomgeving spreken de burgers zich positief uit (7,5). Dat geldt ook voor de specifieke items, zoals de straatverlichting (7,1) en iets minder over wegen, paden en pleintjes (6,1). Over de meeste voorzieningen is men tevreden: winkels (7,1) en speelmogelijkheden (6,3). Duidelijk negatief scoren de voorzieningen voor jongeren in de wijk (4,5).

Gaat het om voorzieningen in de gemeente als totaal dan zijn de burgers daar redelijk tevreden over:

- sportvoorzieningen: 7,4
- verenigingen/clubs: 7,3
- winkels: 7,2
- zorgvoorzieningen: 7,0
- cultuur: 6,9
- uitgaansmogelijkheden: 6,6
- welzijnsvoorzieningen: 6,2

Opvallend is dat de scores in Bergeijk voor cultuur en welzijn beduidend hoger zijn dan elders (resp. 6,1 en 5,4 in andere gemeenten). De aanwezigheid van een voorziening als de Kattendans zal daar wellicht een rol in spelen.

Burgers zijn matig tevreden over het openbaar groen in de wijk, de afvalinzameling en het onderhoud van de wijk (scores van 6,1 tot 6,3); vergeleken met elders scoort de afvalinzameling overigens laag.

T.a.v. verkeer en vervoer zien we dat de bereikbaarheid met de auto als goed wordt ervaren (7,6), maar de parkeermogelijkheden beduidend minder (5,6 en 5,8) evenals het openbaar vervoer (5,8 en 6,0). Burgers zien de gemeente als redelijk fietsvriendelijk (6,5) al is de verkeersonveiligheid in hun ogen onvoldoende (5,6).

## 2.6 De burger als belastingbetaler

In de ogen van de burger scoort de gemeente onvoldoende op dit punt. Zo geven zij het cijfer 5,5 op de vraag of de gemeente hun belastinggeld (niet) waard is, en een 4,7 op de vraag of ze voldoende terug krijgen voor hun belastinggeld. Deze scores liggen duidelijk onder gemiddeld. De gemeentelijke organisatie als geheel (zowel bestuur als ambtelijke organisatie) scoort een 5,9.

Daarnaast hebben de onderzoekers een tweetal kengetallen geconstrueerd op basis van begrotings- en rekeningcijfers (zie paragraaf 4.8 van het onderzoeksrapport).

De eerste betreft de indicator 'de gemeente kent haar financiële risico's'. de rekenkamercommissie tekent daarbij aan dat de berekening van de score kwestieus is. Allereerst omdat de risico's van gemeenten verschillen door de aard van de gemeenten. Bovendien voeren gemeenten een verschillende politiek t.a.v. reserves en voorzieningen, leidend tot meer of minder grote reserves, hetgeen nog geen indicatie is voor het (goed) kennen van de financiële risico's. Tenslotte is kwestieus dat de score wordt bepaald tot de afstand van het klassengemiddelde (= gemiddelde van de vergelijkbare gemeenten). Ook het onderzoeksrapport zelf geeft plausibele redenen voor een afwijking van het gemiddelde (figuur 2).

De rekenkamercommissie constateert dat de berekende score zeer positief is (9,2), maar zet dus vraagtekens bij de waarde ervan. Overigens is het gemiddelde van alle gemeenten hoog: 8,0.

Vergelijkbare problemen doen zich in de ogen van de rekenkamercommissie voor bij de indicator 'de gemeente maakt haar begroting waar'. Deze indicator wordt afgeleid van de mate dat het rekeningresultaat van 0 afwijkt. Het betreft dus louter het financieel waarmaken en niet inhoudelijk waarmaken (zijn de afgesproken prestaties gerealiseerd?). Wat de berekening betreft wordt geen onderscheid gemaakt naar



positieve of negatieve rekeningresultaten, hetgeen vreemd is. Tenslotte wordt geen rekening gehouden met financiële mee- en tegenvallers die buiten de schuld van de gemeente liggen. Om deze redenen zet de rekeningcommissie vraagtekens bij de berekende score, die overigens voor Bergeijk goed is (7,2).

### 3. Wat kan de Staat van de Gemeente voor het gemeentebestuur betekenen?

---

#### 3.1 Relativering is op zijn plaats....

Zoals al is gezegd in paragraaf 1.3, geven de diverse cijfers een *indicatie* over beleving van burgers en de prestaties van het gemeentebestuur. Het is een benadering van de werkelijkheid en nooit de werkelijkheid zelf. De waarde die aan de scores wordt gegeven kan ook heel verschillend zijn. Zo zal de ene burger hechten aan voorzieningen voor de jeugd en de ander niet. Dus of een laag cijfer 'erg' is en een hoog cijfer 'goed' hangt af van de perceptie van burgers (en dus ook van politici).

#### 3.2 Maar de waarde is evident....

Enige relativering is dus op zijn plaats. Aan de andere kant zeggen de cijfers natuurlijk wel iets. Als indicatoren zijn zij een set van rode, oranje en groene (verkeers-) lichten, die als betekenis hebben: hoe staan we er grosso modo voor, is er reden voor nadere analyse, moeten we onze aanpak niet heroverwegen?

Zeker als het onderzoek herhaald wordt, kan de betekenis verder toenemen. Ondanks het feit dat de indicatoren niet precies de werkelijkheid weergeven, is er dan wel een trend bespeurbaar die aangeeft of de gemeente of de juiste weg is, of niet.

#### 3.3 Betekenis voor het gemeentebestuur

Het onderzoeksrapport geeft de cijfers en scores 'clean' weer. De interpretatie is aan de politiek (en aan de burgers zelf ook natuurlijk, die er het hunne van kunnen denken).

In grote lijnen kan de SvdG het volgende betekenen voor de politiek:

##### *a. Een spiegel voor reflectie*

Het onderzoek geeft een spiegel waarin de politiek (en het ambtelijk apparaat) kan zien hoe burgers denken over bepaalde zaken (bijv. voorzieningen) en de prestaties van het gemeentebestuur (bijv. het oordeel over de klantbejegening). Daar hebben politici en ambtenaren natuurlijk ook eigen meningen over, maar nu komen ook de (representatief te achten) meningen van 'andere' burgers daarbij. Dit voorkomt dat de 'inwoners van het gemeentehuis' bedrijfsblind worden en volgens een tunnelvisie opereren. Kortom, de SvdG geeft een mogelijkheid tot reflectie op het dagelijks werk van bestuurders en ambtenaren.

##### *b. Een reden voor nadere analyse en onderzoek*

Zoals gezegd, geven de indicatoren niet precies de werkelijkheid weer. Soms zal er reden zijn deze nader te onderzoeken als het opgeroepen beeld afwijkt van wat men tevoren dacht. Ook geven de cijfers van de SvdG nog geen beeld van de oorzaken (noch gevolgen) van waargenomen beelden. Ook die kunnen reden zijn voor nader onderzoek. Het is aan de politiek om zich daar over uit te spreken.

##### *c. Een nul-meting voor het formuleren van ambities/doelen*

De rekenkamercommissie heeft zich meerdere malen uitgelaten over het ontbreken van meetbare doelen in de programmabegroting, waardoor niet na te gaan is of het beleid effectief is. De SvdG geeft voldoende handvatten om doelen te formuleren met indicatoren die meetbaar zijn. De met name subjectieve indicatoren van SvdG zouden in samenhang met objectieve indicatoren een prima set kunnen vormen om bepaalde, politiek gewenste doelen te meten. In de volgende paragraaf gaan we daar verder op in.

##### *d. Een reden voor actie*

Het kan natuurlijk zijn dat sommige indicatoren reden zijn voor de politiek om actie te ondernemen. Dat hangt natuurlijk af van de waarde die men aan de scores hecht en van de mate dat men vindt dat de gemeten indicator (te)veel afwijkt van de gewenste situatie. Het is aan de politiek om deze afwegingen te maken.

In alle gevallen zal het zinvol zijn om het onderzoek SvdG periodiek te herhalen. Immers, de reflectie zal in bepaalde gevallen tot handelen (een ander beleid of een andere aanpak) leiden, waarvan men de gevolgen wil weten, minimaal weer in de waardering van de burgers. En bij een nul-meting horen

natuurlijk vervolgmetingen om te zien of men in het bereiken van het gestelde doel op de goede weg is. De rekenkamercommissie acht het zinvol om eens in de twee jaar een dergelijk onderzoek te herhalen. Elk jaar herhalen is niet nodig.

### 3.4 De Staat van de Gemeente als nul-meting en onderbouwing van een ambitie

In het Nazorgonderzoek naar de begrotingscyclus/ programmabegroting 2008 (24 okt. 2007) hebben wij de volgende aanbeveling geformuleerd:

*"Formuleer alle doelen SMARTI, en zorg ervoor dat er goede indicatoren met bijbehorende meetinstrumenten voorhanden zijn."*

De SvdG geeft vele handvatten om dergelijke doelen met indicatoren te formuleren. Zo passen de meeste indicatoren uit 'de burger als klant' in het programma Bestuurlijk handelen & dienstverlening, diverse indicatoren uit 'de burger als onderdaan' (m.b.t. sociale veiligheid en inzake regels) in het programma Integrale veiligheid & handhaving, terwijl enkele indicatoren uit 'de burger als wijkbewoner' (m.b.t. diverse voorzieningen) zijn goed hanteerbaar binnen het programma Welzijn.

Er zijn meerdere gemeenten die op een dergelijke manier met bevolkingsonderzoek omgaan, en daar indicatoren uit destilleren voor de 1<sup>e</sup> w-vraag van de programmabegroting: 'wat willen we bereiken?' En dat zijn niet alleen de grotere gemeenten (die daar al langer ervaring mee hebben), maar ook kleinere, zoals Bergeijk.

Zo heeft de gemeente Heumen (16.600 inwoners) n.a.v. deelname aan SvdG in 2006 in haar programmabegroting een groot aantal indicatoren opgenomen als 'effectindicator' bij bepaalde doelen. Het betreft zowel deelindicatoren, zoals 'rapportcijfer gemeentelijke organisatie' en 'tevredenheid burger over directe woonomgeving' als de rapportcijfers voor de over all indicatoren als 'de burger als klant' en 'de burger als onderdaan'. In totaal gebruikt Heumen 24 indicatoren van SvdG in de programmabegroting 2008.

De gemeente Goirle (22.300 inwoners) heeft drie indicatoren van SvdG opgenomen in haar programmabegroting 2008. Deze worden 'kwantitatieve doelstelling' genoemd

Wil een doel echt SMART worden, dan is het niet alleen nodig om het doel meetbaar te maken middels indicatoren, zoals die uit de SvdG, maar ook een ambitie (streefcijfer) te formuleren om het doel binnen een bepaalde periode te bereiken. Het al dan niet formuleren van zo'n streefcijfer hangt natuurlijk zowel af van de vraag of het gemeentebestuur voldoende tevreden is over de huidige situatie, maar ook van de vraag of men het nodig vindt om de middeleninzet te vergroten dan wel de effectiviteit van de ingezette middelen te verbeteren. Zonder extra inspanning is het nl. niet (automatisch) te verwachten dat een doel (met een hogere ambitie) bereikt wordt.

Zo heeft de gemeente Heumen bij een drietal effectindicatoren (afgeleid uit SvdG) een hogere ambitie geformuleerd dan de nul-meting in 2006. Goirle heeft bij alle drie de kwantitatieve doelstellingen een ambitie meegegeven die hoger is dan de nul-meting in 2006.

In beide gemeente zijn vervolgens maatregelen in de begroting aangegeven waardoor de ambitie gerealiseerd zou moeten worden.

De gemeente Alphen-Chaam (9.400 inwoners) heeft weliswaar geen meetbare doelen in de begroting opgenomen, afgeleid van de SvdG, maar wel eind 2006 een sessie gehouden voor raadsleden die op basis van de uitkomsten van SvdG in 2006 nagegaan hebben of het nodig was om actie te ondernemen op de diverse 'burgerrollen'. En waar de raad dat nodig achtte, zijn specifieke acties genoemd die aan het college 'meegegeven' zijn bij het formuleren van beleid en het uitvoeren van maatregelen. Op deze manier heeft de raad dus ook wat gedaan met de uitkomsten van de SvdG.

#### 4. Conclusies en aanbevelingen

---

##### **Conclusies**

1. De rekenkamercommissie concludeert dat de Staat van de Gemeente een prima instrument is voor de raad, ter bezinning op de beleving van burgers en de waardering van de burgers voor de prestaties van de gemeente.
2. De SvdG levert goede bouwstenen ter onderbouwing (meting) van de doelen van beleid, meer specifiek de doelen van de programmabegroting

##### **Aanbevelingen**

1. Gemeenteraad en college gaan na voor welke uitkomsten van SvdG nadere analyse en vervolgonderzoek nodig zijn en maken daar afspraken over.
2. Het college van B&W gebruikt SvdG om (een aantal) doelen van de programmabegroting 2009 SMART te formuleren.
3. De gemeenteraad buigt zich over de vraag welke indicatoren van SvdG zich het best lenen om ambities op te formuleren, waarna het college daarop maatregelen neemt (in overleg met de raad) ter realisatie daarvan.
4. Om de ontwikkeling en voortgang te monitoren wordt de SvdG om de twee jaar uitgevoerd.
5. Gemeenteraad en college gaan - nadat er afspraken zijn gemaakt over het vervolg op SvdG- dit communiceren met de burgers

Bergeijk , 4 september 2008

Namens de rekenkamercommissie,

Drs. G.W.M. van Vugt MPA