

BENCHMARK SERVICEGERICHTHEID NEDERLANDSE GEMEENTEN 2012

“Het is niet de intentie van een gemeente,
maar het resultaat voor de burger dat telt.”

drs Basile Lemaire
Succesgericht Veranderen

www.succesgerichtveranderen.nl

Juni 2012 v1.1



Inhoud

1.	Samenvatting	3
2.	Inleiding	4
3.	Opzet	5
4.	Einduitslag	7
4.1.	Cum laude gemeenten	7
4.2.	De G-4 gemeenten	8
4.3.	Provincies	9
5.	Best bereikbare gemeenten	10
5.1.	Direct te e-mailen	10
5.2.	Reactietijd	10
5.3.	Voorkeur: antwoord via e-mail	11
5.4.	Top gemeenten bereikbaarheid	12
6.	De gemeenten met de beste informatievoorziening	13
6.1.	Bouwkavels en projecten	14
6.2.	Bouweisen	15
6.3.	Vergunningen	16
6.4.	Gemeentelijke lasten	16
6.5.	Wijken of buurten	17
6.6.	Top gemeenten informatievoorziening	18
7.	De meest dienstverlenende gemeenten	19
7.1.	Antwoordt correct	19
7.2.	Betrekt of toont betrokkenheid	20
7.3.	Geeft additionele informatie	21
7.4.	Geeft direct contactpersoon	21
7.5.	Faciliteert	22
7.6.	Top gemeenten dienstverlenendheid	23
8.	Het totaal	24
9.	Reacties op de benchmark	30
10.	Aanbevelingen	39
11.	Bijzonderheden	40
11.1.	Uitzonderingsgemeenten	40
11.2.	Na dato	40
11.3.	Misbruik?	40

1. Samenvatting

Cuijk, Geldermalsen en Goedereede zijn de meest servicegerichte gemeenten van Nederland. Dat blijkt uit dit benchmarkonderzoek door Basile Lemaire. Deze gemeenten weten hoe ze de burger te woord moeten staan. Ze zijn toegankelijk, reageren snel, geven de juiste informatie en denken met de burger mee. Met een rapportcijfer van 9,0 vormen zij daarmee een positieve uitzondering op het landelijke gemiddelde van 5,5.

Basile Lemaire heeft als 'mystery shopper' Bas Burgemeestre alle gemeenten van Nederland benaderd met een verzoek om informatie ten behoeve van zijn eventuele vestiging in de betreffende gemeente. De reacties van de gemeenten zijn vervolgens beoordeeld op mate van bereikbaarheid, informatievoorziening en dienstverlenendheid.

44% van de Nederlandse gemeenten scoort op deze drie gebieden gemiddeld een voldoende of hoger, 34% scoort matig of slecht, en 22% van de gemeenten antwoordt niet, niet inhoudelijk of niet tijdig. Van de vier grootste gemeenten (Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Utrecht) scoort alleen Rotterdam een voldoende. Op provinciaal niveau is Zeeland de hoogst scorende provincie. De drie randstedelijke provincies scoren het laagst.

De resultaten van dit onderzoek wijzen uit dat een aantal gemeenten toch vooral *naar binnen* gericht is, in plaats van zich te verplaatsen in de behoefte van de *burger*. Zij zouden hun servicegerichtheid met enkele simpele stappen kunnen verbeteren door zichzelf af te vragen: waar is deze burger nu mee werkelijk geholpen?

2. Inleiding

“Wanneer u als burger een vraag stelt aan een gemeente is er een kans van 1 op 5 dat u daar geen antwoord op zult krijgen.”

In april en mei 2012 is er door ons een benchmarkonderzoek uitgevoerd naar de servicegerichtheid van Nederlandse gemeenten. Alle gemeenten zijn via e-mail of via hun eigen webformulier benaderd door een zogenaamde "mystery shopper". De benchmark meet de wijze waarop gemeenten verzoeken van burgers afhandelen. De resultaten van de gemeenten zijn met elkaar vergeleken. Dit benchmarkrapport geeft een overzicht van die resultaten.

Deze benchmark is onafhankelijk en neutraal. Er is geen opdrachtgeverschap vanuit de overheid. Gemeenten hebben zich niet op het onderzoek kunnen voorbereiden. Dit is een benchmark opgesteld en uitgevoerd door burgers, zonder commerciële, politieke of andere belangen. De benchmark is ontwikkeld en opgezet vanuit het oogpunt van de burger. De gekozen casus voor de benchmark, een gezin dat zich in een andere plaats wil vestigen en grond wil kopen, komt uit de praktijk.

Dit is geen wetenschappelijk onderzoek. De benchmarkscores zeggen iets over de prestaties van gemeenten in het algemeen en ten opzichte van elkaar.

De "wij" in dit onderzoek bestaat uit drs Basile Lemaire, bestuurskundige, ondersteund door een team van drie academici, gespecialiseerd in de bedrijfsvoering en dienstverlening van lokale overheden.

3. Opzet

Aan medewerkers van overheden wordt verteld dat zij klantgericht en klantvriendelijk dienen te zijn. Met "klant" wordt de burger bedoeld. Echter, vaak is de burger geen klant. Inwoners van een gemeente hebben geen vrije keuze als het gaat om gemeentelijke diensten; er is sprake van gedwongen winkelnering. Ook het adagium uit het bedrijfsleven "wie betaalt, bepaalt" gaat niet zondermeer op. Een burger met een uitkering is net zo goed "klant" als een belastingbetalende burger. Voor de benchmark zijn we op zoek gegaan naar een scenario waarin de burger wel daadwerkelijk klant is.

Een burger is klant, wanneer hij een keuze heeft. Dat is ook de kern van dit benchmarkonderzoek: de burger die de ene gemeente kan verkiezen boven de andere. Voor de gemeenten is deze klant aantrekkelijk gemaakt: een huisvader met een vaste betrekking en, gezien zijn behoefte aan een vrijstaande woning, met het nodige kapitaal. Alleen al vanwege de mogelijke belastingopbrengsten is dat een vis die je als gemeente graag wilt binnenhalen. Doen de gemeenten daar vervolgens dan ook de nodige moeite voor? Om een antwoord op die vraag te kunnen geven, hebben wij de volgende e-mail naar alle gemeenten in Nederland gestuurd:

Beste mensen,

Per 1 maart 2012 j.l. heb ik een nieuwe betrekking aanvaard in uw regio. Mijn voornemen is dan ook om in de loop van 2012 te gaan verhuizen. Ik overweeg om mij met mijn vrouw en drie kinderen in uw gemeente te vestigen.

Ik wil u vragen of u mij via de mail kunt voorzien van de nodige informatie. Ik ben op zoek naar een perceel bouwgrond van rond de 1.000 m². Daarop wil ik onder architectuur een vrijstaande woning laten bouwen.

- Kunt u mij zeggen in hoeverre er bij u dergelijke percelen te koop zijn?
- Wat zijn de eisen bij particuliere nieuwbouw? Hoeveel vrijheid heeft mijn architect?
- Wat is uw doorlooptijd van de noodzakelijke vergunningen?
- Kunt u mij informeren over de hoogte van de gemeentelijke lasten?
- Welke wijken zijn het meest gezins- en kindvriendelijk en kunt u aanbevelen?

Alvast hartelijk dank voor uw reactie,
Met vriendelijke groet en hoogachting,

Bas Burgemeestre

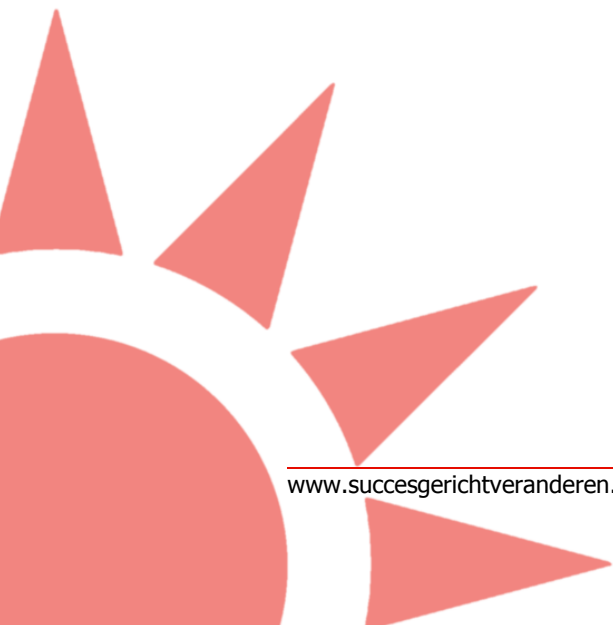
Voor deze benchmark werden de antwoorden van de gemeenten op deze e-mail beoordeeld op basis van drie domeinen:

- *Bereikbaarheid*: hoe eenvoudig is de gemeente te bereiken en hoe snel reageert de gemeente?
- *Informatievoorziening*: hoe volledig is de gemeente in de beantwoording van de vragen?
- *Dienstverlenendheid*: in hoeverre verplaatst de gemeente zich in de (behoefte van de) burger? Wordt het de burger gemakkelijk gemaakt?

De antwoorden van gemeenten zijn getoetst aan de hand van 18 criteria, 6 criteria per domein. De scores (cijfers) zeggen vooral iets over de prestaties van gemeenten ten opzichte van elkaar. Er zitten geen afhankelijkheden tussen de criteria: een gemeente hoeft niet aan het ene criterium te voldoen om ook aan het andere te kunnen voldoen. Zo heeft bijvoorbeeld

Goedereede geen vrije kavels in de verkoop maar geeft vervolgens wel antwoord op alle andere vragen. Goedereede is hierdoor op een gedeelde eerste plaats geïndigd als meest servicegerichte gemeente.

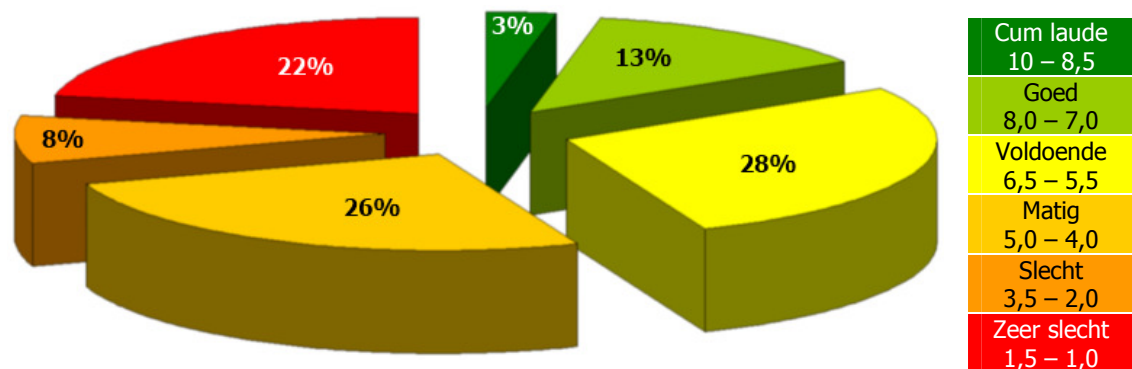
Niet de *hoeveelheid* informatie, maar de kwaliteit en de relevantie van de informatie is wat voor deze benchmark telt. De gemaakte antwoorden van de gemeenten Cuijk en Geldermalsen, naast Goedereede geïndigd op de eerste plaats, zijn ieder nog geen A4 lang.



4. Einduitslag

Hoe is het in het algemeen gesteld met de servicegerichtheid van onze gemeenten? De verschillen zijn groot. 11 gemeenten (3%) slagen "cum laude": zij zijn goed bereikbaar, volledig in hun antwoorden én doen net dat stapje extra om de burger te betrekken. 13% van de gemeenten doet het goed en 28% doet het voldoende. Daarmee voldoet 44% van de gemeenten aan de benchmark.

26% van de gemeenten heeft "matig" gescoord. Deze gemeenten zouden een aantal maatregelen kunnen nemen om hun servicegerichtheid te verhogen. Daarnaast scoort 8% van de gemeenten slecht. In totaal heeft 78% van de gemeenten tijdig en inhoudelijk gereageerd op ons informatieverzoek.



Abbeelding 1: verdeling Nederlandse gemeenten naar eindscore in servicegerichtheid

Aan de andere kant zijn er helaas 91 gemeenten (22%) die niet, niet inhoudelijk of niet tijdig gereageerd hebben. Zij scoren "zeer slecht". Met "niet tijdig" wordt bedoeld dat deze gemeenten pas hebben gereageerd nadat wij hen al hadden geïnformeerd dat het informatieverzoek onderdeel was van dit benchmarkonderzoek. Dit was een maand na het verzenden van het informatieverzoek.

4.1. Cum laude gemeenten

Het cijfer voor servicegerichtheid wordt bepaald door de cijfers voor respectievelijk bereikbaarheid, informatievoorziening en dienstverlenendheid te middelen. De Nederlandse gemeenten die een 8,5 of hoger hebben gescoord voor servicegerichtheid, ontvangen daarvoor het predicaat "cum laude". Samen vormen zij de top 11 van de meest servicegerichte Nederlandse gemeenten. Gemeenten met een gelijke score zijn op alfabetische volgorde weergegeven.

Positie	Gemeente	Provincie	Bereikbaarheid	Informatievoorziening	Dienstverlenendheid	Servicegerichtheid
Gedeeld 1e	Cuijk	Noord-Brabant	8,5	8,5	10,0	9,0
	Geldermalsen	Gelderland	10,0	8,5	8,5	9,0
	Goedereede	Zuid-Holland	8,5	10,0	8,5	9,0
Gedeeld 4e	Borsele	Zeeland	10,0	8,5	7,0	8,5
	Eersel	Noord-Brabant	8,5	8,5	8,5	8,5
	Kampen	Overijssel	7,0	8,5	10,0	8,5
	Kapelle	Zeeland	8,5	8,5	8,5	8,5
	Lemsterland	Friesland	8,5	10,0	7,0	8,5
	Oost Gelre	Gelderland	8,5	10,0	7,0	8,5
	Voorst	Gelderland	8,5	10,0	7,0	8,5
	Weststellingwerf	Friesland	7,0	10,0	8,5	8,5

Wat deze gemeenten met elkaar gemeen hebben, is dat ze op alle domeinen hoog scoren (tenminste een 7,0). Ze reageren snel tot zeer snel en volgen in een aantal gevallen hun antwoord op per telefoon. Ze zijn volledig in hun antwoorden, met directe links naar relevante websitepagina's of voorzien van relevante bijlagen bij hun e-mail of via de post. Hun berichtgeving is correct en ze proberen als gemeente gastvrij en aantrekkelijk te zijn voor de burger. Dit zijn de gemeenten waar je je, op grond van de professionaliteit van het lokale ambtelijke apparaat, zonder meer als burger zou willen vestigen.

Verderop in dit verslag wordt dieper ingegaan op de scores per domein. Daarbij zullen de domeinen zelf ook nader toegelicht worden.

4.2. De G-4 gemeenten

Van onze vier grootste gemeenten scoort alleen Rotterdam voldoende. Amsterdam en Den Haag scoren matig. Utrecht heeft helemaal niet gereageerd en scoort daarmee zeer slecht.

Positie	Gemeente	Provincie	Bereikbaarheid	Informatievoorziening	Dienstverlenendheid	Servicegerichtheid
64	Rotterdam	Zuid-Holland	8,5	7,0	4,0	6,5
249	Amsterdam	Noord-Holland	5,5	4,0	2,5	4,0
249	Den Haag	Zuid-Holland	7,0	2,5	2,5	4,0
319	Utrecht	Utrecht	2,5	1,0	1,0	1,5

Opvallend is dat de decentraal georganiseerde gemeente Rotterdam direct een vaste contactpersoon aanstelde die meermalen contact met ons zocht. Via de mail heeft Rotterdam het gros van de vragen beantwoord.

Amsterdam mailde een aantal relevante links, maar maakte zich er verder vanaf door te stellen dat we ons tot de verschillende deelgemeenten moesten richten – zonder daarbij de moeite te doen om zelf onze vraag naar de deelgemeenten door te zetten.

Den Haag reageerde vlot en beloofde binnen twee werkdagen met de nodige informatie te komen.

Uw eerste drie vragen heb ik neergelegd bij onze afdeling Dienst Stedelijke Ontwikkeling. Deze afdeling zal uw vragen beantwoorden binnen 2 werkdagen.

Antwoord gemeente Den Haag.

Deze informatie hebben we helaas nooit mogen ontvangen.

De gemeente Utrecht was weliswaar direct via een e-mailadres te bereiken, maar heeft niet gereageerd op het informatieverzoek.

4.3. Provincies

Nemen we de gemiddelden van alle gemeenten, dan kunnen we ook een indruk krijgen hoe onze provincies het doen. De lage scores voor de provincies als geheel hebben alles te maken met gemeenten die niet reageerden en daarmee de gemiddelden naar beneden halen. Voor de volledigheid laten we daarom ook de provinciescore zien wanneer we alleen de reagerende gemeenten meetellen.

Positie	Provincie	Provinciescore (alle gemeenten)	Gemeenten inhoudelijk gereageerd	Provinciescore (reagerende gemeenten)
1	Zeeland	6,3	100%	6,3
2	Noord-Brabant	5,1	82%	5,9
3	Drenthe	5,1	83%	5,8
4	Flevoland	5,0	83%	5,7
5	Gelderland	4,9	82%	5,6
6	Overijssel	4,9	76%	6,0
7	Friesland	4,8	69%	6,3
8	Limburg	4,5	73%	5,6
9	Groningen	4,3	65%	5,8
10	Zuid-Holland	4,2	80%	4,9
11	Utrecht	4,1	77%	4,9
12	Noord-Holland	3,9	70%	4,9
	Nederland	4,6	78%	5,5

Er is een aantal interessante conclusies te trekken uit deze gegevens.

De hoogst scorende provincie is Zeeland. Alle gemeenten van deze provincie hebben een inhoudelijk antwoord gestuurd (100%).

De drie randstedelijke provincies scoren het laagst. Ook hun reagerende gemeenten weten gemiddeld geen voldoende te halen.

De reagerende gemeenten van de niet-randstedelijke provincies scoren wel alle gemiddeld een voldoende (tussen de 5,6 en 6,3), waardoor landelijk ook gemiddeld een voldoende (5,5) wordt behaald.

5. Best bereikbare gemeenten

Bereikbaarheid gaat enerzijds om het gemak waarmee de burger een gemeente kan benaderen en anderzijds de snelheid waarmee een gemeente inhoudelijk reageert. Alle 415 gemeenten hebben een website en kunnen digitaal benaderd worden. Het grootste deel van de gemeenten, 65%, reageert binnen 5 werkdagen.

5.1. Direct te e-mailen

Voor de burger is het het gemakkelijkste als de gemeente een e-mailadres aangeeft op haar website. Dit is te prefereren boven webformulieren. Met een e-mailadres kan een burger zijn vragen stellen in eigen woorden en vormgeving, en kan hij de noodzakelijke bijlagen bij zijn mailbericht voegen. Een webformulier kan dwingen tot allerlei keuzes die voor de vraag van de burger misschien helemaal niet relevant zijn, of die zonder kennis van zaken onbeantwoordbaar zijn. Hoe kan mystery shopper Burgemeestre bijvoorbeeld weten voor welke afdeling zijn vragen bedoeld zijn? 90% van de gemeenten is te benaderen via e-mail, 10% is alleen bereikbaar via een webformulier.

Natuurlijk is een webformulier voor de gemeente *intern* praktischer. Deze benchmark gaat echter niet over de interne ambtelijke organisatie, het gaat om het nut of de meerwaarde voor de burger. Een webformulier kan voor de burger van meerwaarde zijn wanneer hij daardoor sneller of vollediger antwoord krijgt. Het benchmarkonderzoek toont aan dat dit niet het geval is. Ook is een webformulier geen garantie dat de burger überhaupt een antwoord krijgt. Zo konden we de gemeenten Breda, Capelle aan den IJssel en Enschede digitaal alleen benaderen via een webformulier, maar ontvingen we van geen van deze gemeenten een antwoord.

5.2. Reactietijd

Een zwaarwegend punt van bereikbaarheid is de snelheid waarmee een gemeente reageert. Gemeenten reageren door de bank genomen vlot. 65% van de gemeenten reageert binnen 5 werkdagen. Belangrijk is dat het om een *inhoudelijk* antwoord moet gaan. Zaken als "auto-replies" en ontvangstbevestigingen zijn niet meegenomen in onze beoordeling.

Geachte heer, mevrouw,

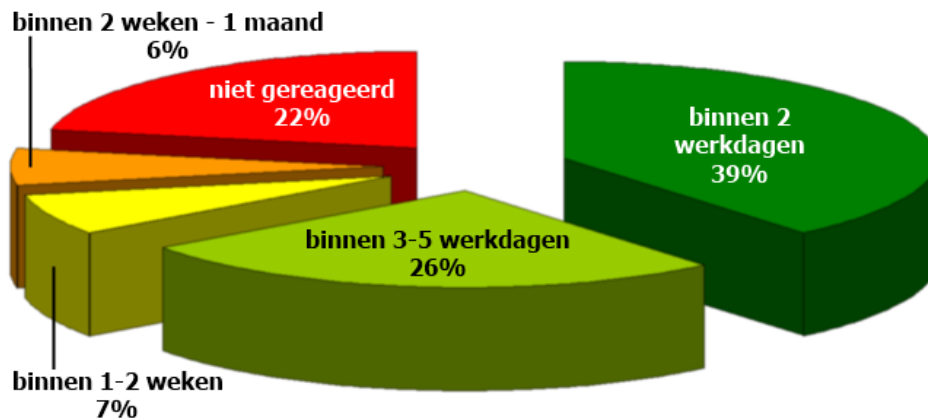
Uw e-mailbericht is ontvangen door de gemeente Almelo en wordt doorgestuurd naar een van onze medewerkers. Zij controleren of uw bericht voldoet aan de voorwaarden zoals die zijn gesteld in het Protocol Elektronisch Berichtenverkeer van de gemeente Almelo. Als het bericht hieraan voldoet wordt het in behandeling genomen.

Het kan zijn dat de wet vereist dat uw verzoek of vraag schriftelijk (en ondertekend) wordt ingediend. In dat geval wordt contact met u opgenomen.

College van burgemeester en wethouders van Almelo

Auto-reply van de gemeente Almelo. Dit zal de enige reactie blijven.

Het snelste, inhoudelijke antwoord staat op naam van de Friese gemeente Ferwerderadeel van wie het antwoord al op de eerste werkdag om 8.11 uur binnen was. De reactiesnelheden van alle gemeenten zijn hieronder weergegeven.



Afbeelding 2: verdeling Nederlandse gemeenten naar reactiesnelheid

Vanwege het "concurrerende" karakter van onze vraag, hebben we een limiet gesteld van een maand waarbinnen gemeenten konden reageren. Antwoorden die ná een maand binnen kwamen, hebben het predicaat "niet gereageerd" gekregen. Na een maand hebben we alle gemeenten geïnformeerd dat het verzoek van Bas Burgemeestre onderdeel uitmaakte van dit benchmarkonderzoek. Daarna ontstond een kleine piek met gemeenten die alsnog reageerden. Een overzicht van deze gemeenten treft u in het hoofdstuk "Bijzonderheden".

Geachte heer Burgemeestre,

In navolging op onderstaande mail kan ik u melden dat uw aanvraag inmiddels intern aan de orde is geweest. Op 15 mei a.s. zal er omtrent uw verzoek een nader overleg zijn. Daarna laat ik (of een collega van mij) u weten welke mogelijkheden er zijn om binnen Houten een kavel aan te kopen en daarop een huis te bouwen.

Met vriendelijke groet,
[naam medewerker]

Bericht van de gemeente Houten, ontvangen ruim 2 weken na ons informatieverzoek, met de aankondiging dat een antwoord nog eens 3 weken op zich zal laten wachten.

5.3. Voorkeur: antwoord via e-mail

In ons informatieverzoek vroegen we om een antwoord via e-mail. Het voordeel van e-mail ten opzichte van een telefonische reactie is dat antwoorden schriftelijk vastliggen. De informatie is later snel weer te raadplegen en te vergelijken met de informatie vanuit andere gemeenten. Post zorgt voor een hoop papier dat de burger ergens op moet slaan. Ook vanuit milieu-oogpunt is e-mail te prefereren boven fysieke post. Wanneer een gemeente antwoordt via e-mail, en dit medium dus ook als communicatiemiddel wenst te hanteren, mag je verwachten dat de burger ook een antwoord terug kan sturen – bijvoorbeeld om een opmerking te maken of een vervolgvraag te stellen. Een dummy mailadres ("no-reply@eengemeente.nl") is daarom vanuit het oogpunt van servicegerichtheid uit den boze. 71% van de gemeenten antwoordt (primair) via e-mail.

In de benchmarkopzet is er rekening mee gehouden dat gemeenten mogelijk (in eerste instantie) telefonisch zouden willen reageren. Een overweging is echter dat voor een burger niet is te bepalen wat de intentie van de beller is. Wil hij of zij dienstverlenend zijn, of gaat het eigenlijk om gemakzucht ("ik heb geen zin om een mail te typen, ik bel wel even")? Het is ook niet de intentie van een gemeente, maar het resultaat voor de burger dat telt. De vragen van Burgemeestre zijn daarom dusdanig opgezet, dat deze nagenoeg niet telefonisch af te handelen zijn. Bovendien vraagt Burgemeestre in het informatieverzoek ook om een antwoord via de mail.

Overigens wordt bellen door een gemeente natuurlijk wel gewaardeerd. Telefonisch contact kan een toegevoegde waarde hebben omdat het bijdraagt aan de relatievorming met de burger en het de informatie-uitwisseling kan verbeteren. Een klein deel, 11%, van de gemeenten doet dit ook. Men belt met een vooraankondiging dat de informatie onderweg is, men belt met een aanvullende vraag of men belt na met de vraag of de gegeven informatie in goede orde is ontvangen. Aan de andere kant hebben we echter ook een aantal berichten op onze voicemail ontvangen waarin werd gemeld dat men het antwoord van de gemeente te lang acht om het te kunnen (of willen) mailen.

5.4. Top gemeenten bereikbaarheid

De gemeenten die de maximale score hebben behaald met betrekking tot bereikbaarheid, zijn de volgende:

Positie	Gemeente	Provincie	Bereikbaarheid	Informatievoorziening	Dienstverlenendheid	Servicegerichtheid
1	Geldermalsen	Gelderland	10,0	8,5	8,5	9,0
4	Borsele	Zeeland	10,0	8,5	7,0	8,5
12	Hendrik-Ido-Ambacht	Zuid-Holland	10,0	7,0	7,0	8,0
20	Opsterland	Friesland	10,0	4,0	8,5	7,5
36	Bloemendaal	Noord-Holland	10,0	4,0	7,0	7,0
36	Medemblik	Noord-Holland	10,0	5,5	5,5	7,0
36	Schagen	Noord-Holland	10,0	5,5	5,5	7,0
64	Franekeradeel	Friesland	10,0	5,5	4,0	6,5
64	Leusden	Utrecht	10,0	5,5	4,0	6,5
105	Barneveld	Gelderland	10,0	5,5	2,5	6,0
105	Bernisse	Zuid-Holland	10,0	4,0	4,0	6,0
105	West Maas en Waal	Gelderland	10,0	4,0	4,0	6,0
136	Bergen (Limburg)	Limburg	10,0	1,0	5,5	5,5
136	Lisse	Zuid-Holland	10,0	2,5	4,0	5,5
136	Staphorst	Overijssel	10,0	2,5	4,0	5,5

6. De gemeenten met de beste informatievoorziening

Een aantal gemeenten heeft de informatie en informatiestroom goed op orde. Van sommigen van hen ontvingen wij antwoorden met daarin relevante links naar de eigen website. Andere gemeenten hebben ogenschijnlijk standaarddocumentatie gereedstaan, bijvoorbeeld in de vorm van PDF bestanden, waarvan een relevante selectie naar de burger gestuurd kan worden (en werd).

De gemeente Groningen belde om te melden dat de hoeveelheid digitale documentatie te groot was om te kunnen mailen. De gemeenten Montferland en Bodegraven-Reeuwijk hebben ditzelfde probleem opgelost door gebruik te maken van een externe downloadfaciliteit (www.wetransfer.com).

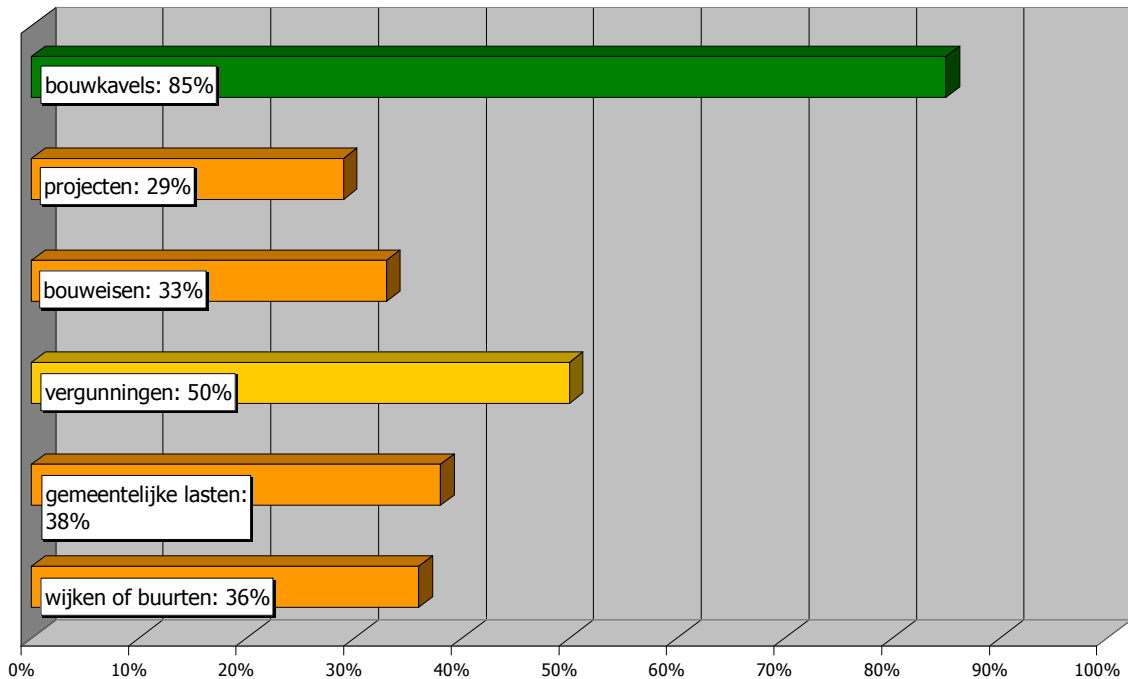
Soms stuurde een gemeente links die niet (meer) werkten of stuurde men verouderde gegevens toe.

Inmiddels is al wel bekend dat er op 10 maart een informatiedag zal plaatsvinden vanuit een tent op het terrein voor de tijdelijke school van de Vijf'er. Dat zal ook de aftrap vormen van de inschrijvingsperiode die zal doorlopen tot en met 6 april 2012.

Verouderde informatie van de gemeente Deventer, ontvangen op 11 april.

In een enkel geval heeft een gemeente een aparte website voor alles wat met wonen en bouwen te maken heeft, met alle benodigde informatie slechts één muisklik verwijderd. Een mooi voorbeeld hiervan is www.bouweninoostgelre.nl. Voor de scores van gemeenten is overigens alleen gekeken naar de *volledigheid* van de informatie, niet naar de wijze waarop deze gepresenteerd is.

In het hoofdstuk "Einduitslag" gaven wij al aan dat 78% van de gemeenten tijdig en inhoudelijk heeft gereageerd. De percentages die we in het kader van het domein "informatievoorziening" noemen, gelden voor die gemeenten die ook daadwerkelijk inhoudelijk gereageerd hebben. Voor het totaal aantal gemeenten gelden dus lagere percentages.



Afbeelding 3: informatievoorziening door Nederlandse gemeenten

6.1. Bouwkevels en projecten

Van de gemeenten die tijdig en inhoudelijk gereageerd hebben, verstrekt 85% informatie over beschikbare bouwkevels. Ook wanneer er geen kevels beschikbaar zijn, geldt dat voor de benchmark als een correct gegeven antwoord.

Ik kan uw vraag omtrent de beschikbaarheid van een bouwkevel met een oppervlakte van ca. 1000 m² positief beantwoorden. Wij hebben op een drietal lokaties grotere bouwkevels beschikbaar, te weten:

Plan Wonen aan het water, schiereiland Waterkering: In dit plan is nog 1 kevel, groot 891 m² beschikbaar. Koopsom van dit kevel bedraagt 334,129,19 euro incl. BTW.

Plan Katwijkseweg [...]

En daarna volgden nog een aantal concrete kevels binnen de gemeente Cuijk.

De gemeente Dirksland heeft op dit moment zelf geen kevels bouwgrond te koop. Wel kan ik u doorverwijzen naar Estate Vastgoed in Middelharnis, www.estateinvest.nl. Deze ontwikkelaar realiseert op dit moment een uitbreidingsplan aan de zuidrand van Dirksland, De Nieuwe Gooye, waar ook ruimte is gereserveerd voor grotere kevels. Op de website van Estate is de informatie over het plan beschikbaar onder 'Te koop'.

Ook als een gemeente zelf geen kevels verkoopt, kan ze potentieel nieuwe (belastingbetalende) inwoners verder op weg helpen. Gemeente Dirksland.

Dit betreft geen concreet verzoek ten aanzien van een bepaald adres. Als u wilt weten welke percelen grond in de gemeente te koop staan rond de 1.000 m², dan dient u naar een lokale makelaar te gaan.

"Not my job". Gemeente Edam-Volendam.

Als u op google zoekt op 'vrije kavels dordrecht' komen hier voldoende mogelijkheden naar voren.

Geen concrete informatie vanuit de gemeente Dordrecht.

29% van de antwoordende gemeenten refereert vervolgens (ook) aan nieuwbouwprojecten. Hoewel deze informatie niet specifiek gevraagd is, kan dat wel degelijk van toegevoegde waarde voor de burger. Stel in het geval van Burgemeestre dat de nieuwbouwwoningen voldoen aan zijn (architectonische) wensen?

6.2. Bouweisen

Informatie over bouweisen is slechts door 33% van de antwoordende gemeenten verstrekt. Gemeenten hebben bestemmingsplannen, beeldkwaliteitplannen of welstandseisen gemaald of per post gestuurd. Andere gemeenten hebben relevante links doorgegeven. Veelal is de vraag echter afgedaan met antwoorden in de zin van "dat is van de situatie afhankelijk" of "dat soort informatie kunt u vinden op de website ruimtelijkeplannen.nl". Dat zijn antwoorden die geen inhoudelijke informatie geven.

Indien u een geschikte locatie heeft gevonden en uw architect opdracht geeft voor het ontwerpen van een woning dient u rekening te houden met het vigerende bestemmingsplan, de welstandsnota en eventueel aanwezige visies, zoals bijvoorbeeld de visie Zuidelijke Schil Ouddorp. Verschillende andere beleidsstukken zijn via deze link te bekijken.

Door middel van directe links in haar antwoord dirigeert de gemeente Goedereede de burger naar alle relevante informatie.

De vrijheid qua architectuur is enigszins beperkt (lees: vaak boerderij-achtig).

Een simpel en summier maar toch informatief antwoord van de gemeente Zundert.

Voor de locatie van de bouwkavels wordt momenteel een bestemmingsplanprocedure doorlopen. De nieuwbouw op de bouwkavels moet aan de regels uit het toekomstige nieuwe bestemmingsplan voldoen. Verder gelden de eisen uit het

Bouwbesluit 2012, de Bouwverordening. Ook wordt een bouwplan door de welstandscommissie getoetst aan de redelijke eisen van Welstand. De genoemde wet- en regelgeving bepaalt de vrijheid van uw architect bij het bouwen van een woning.

Een nette procesbeschrijving van de gemeente Beuningen, het is echter geen antwoord op de vraag.

6.3. Vergunningen

De helft van de gemeenten die gereageerd heeft, verstrekt ook informatie over vergunningen. De een geeft een uiteenzetting van de verschillende stappen en fasen ten aanzien van vergunningverlening, de ander beperkt zich tot het informeren over de wettelijke doorlooptijden vanuit de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Beide antwoorden zijn correct. Wat niet informatief is, is een algemene opmerking dat de gemeente zich ten aanzien van vergunningverlening houdt aan wet- en regelgeving.

Indien u een woning wilt (laten) bouwen is – ervan uitgaande dat u een kavel aankoopt dat reeds een woningbouwbestemming heeft, dus een bouwkevel – een omgevingsvergunning nodig voor de activiteiten bouwen. Deze vergunningsaanvraag kan binnen 6-8 weken worden afgehandeld, mits alle aangeleverde stukken volledig, compleet en correct zijn. Op moment dat een vergunning is verleend hebben eventuele belanghebbenden 6 weken de tijd om bezwaar te maken. Indien er geen bezwaar wordt gemaakt tegen het vergunde bouwplan, wordt dit 6 weken na verlening onherroepelijk. Echter is het voor particulier opdrachtgeverschap gebruikelijk om voorafgaand aan de definitieve aanvraag eerst een concept aanvraag in te dienen. Indien deze akkoord is kunt u een definitieve aanvraag indienen. Hierdoor wordt de doorlooptijd verlengd met minimaal enkele weken. Let wel u bent niet verplicht om een concept aanvraag in te dienen, tenzij anders is bepaald.

Een zeer zorgvuldig en volledig antwoord van de gemeente Duiven.

Voor vragen over vergunningen en bestemmingsplan kunt u terecht bij de balie van de afdeling Vergunningen en Handhaving op het gemeentehuis.

Kastje – muur? Gemeente Bussum.

6.4. Gemeentelijke lasten

38% van de gemeenten geeft informatie over de gemeentelijke lasten. Sommige gemeenten zijn daarin heel compleet en doen zelfs opgave van de lasten die worden opgelegd door het waterschap. Helaas troffen we ook veel antwoorden zoals "voor dat soort informatie kunt u terecht op onze website" zonder een directe link naar de gevraagde informatie. Wanneer een

gemeente in haar beantwoording echter de juiste navigatiestappen binnen haar website geeft, geldt dat wel als informatief. Als toets is er voor gekozen dat door de gemeente tenminste de hoogte van de onroerendezaakbelasting (eigenarenbelasting woningen) wordt opgegeven.

Omtrent de gemeentelijke belastingen treft u als bijlage een overzicht van de gemeentelijke lasten.

Een overzichtelijke pdf-bijlage van één A4 met alle belastingen en heffingen van de gemeente Geldermalsen.

Ik weet niet precies wat u bedoelt met de gemeentelijke lasten, en kan u daar ook niet zoveel over zeggen.

Ai. Gemeente Harenkarspel.

Op onze website kunt u informatie vinden over de gemeentelijke heffingen. U gaat naar: www.nieuwkoop.nl > Inwoners > Digitaal loket > Gemeentelijke heffingen.

Het antwoord van de gemeente Nieuwkoop loodst de burger door de website naar het juiste antwoord op de vraag.

6.5. Wijken of buurten

De vraag om gezins- en kindvriendelijke wijken is moeilijker omdat hierbij om een oordeel van de gemeente wordt gevraagd. De meeste gemeenten ontwijken daarom deze vraag en geven antwoorden als "dat is een kwestie van smaak" of "dat kunnen wij niet zeggen, want wij weten niet wat u belangrijk vindt". Burgemeestre is echter, gezien zijn bericht, overduidelijk een gezinsmens. Hij vraagt ook expliciet om gezins- en kindvriendelijke wijken. Een aantal gemeenten gaat handig met dat gegeven om en geeft aan in welke wijken zich met name jonge gezinnen vestigen of wijzen op wijken met voorzieningen speciaal voor kinderen (bv. speeltuinen). 36% van de gemeenten doet een uitspraak over geschikte wijken of buurten.

Een kindvriendelijke wijk is Herten. Deze wijk staat wel bekend als groeiwijk en veel jonge gezinnen zijn in deze wijk woonachtig.

Een helder en kernachtig antwoord van de gemeente Roermond.

Gezins- en kindvriendelijke wijken is een persoonlijke smaak. We zijn een plattelandsgemeente met een redelijk aantal voorzieningen qua winkels, scholen, verzorging en sport. Het is aan u persoonlijk om hier een waarde aan te hechten. In de meeste wijken is een gevarieerd aantal doelgroepen aanwezig. Wel zijn er wijken waar het alleen maar huur of koop is. Ook

hierbinnen is een gevarieerd aantal doelgroepen aanwezig.

Een uitgebreid maar weinig informatief antwoord. Gemeente Middelharnis.

Uw vraag omtrent welke wijken het meest kindvriendelijk zijn is voor nieuwbouw niet relevant. In Stiens zijn namelijk geen vrije kavels beschikbaar. Wel is er qua aanbod bestaande bouw genoeg keuze. Een woonwijk zoals It Heechhof is erg leuk en ruim van opzet. De wijk It Skil is momenteel erg aan het verjongen en ook hier komen steeds meer kinderen.

Geen kavels bij de gemeente Leeuwarderadeel, wél antwoord op een vervolgvraag. Zoals het hoort.

6.6. Top gemeenten informatievoorziening

De gemeenten die de maximale score hebben behaald voor wat betreft de informatievoorziening, zijn de volgende.

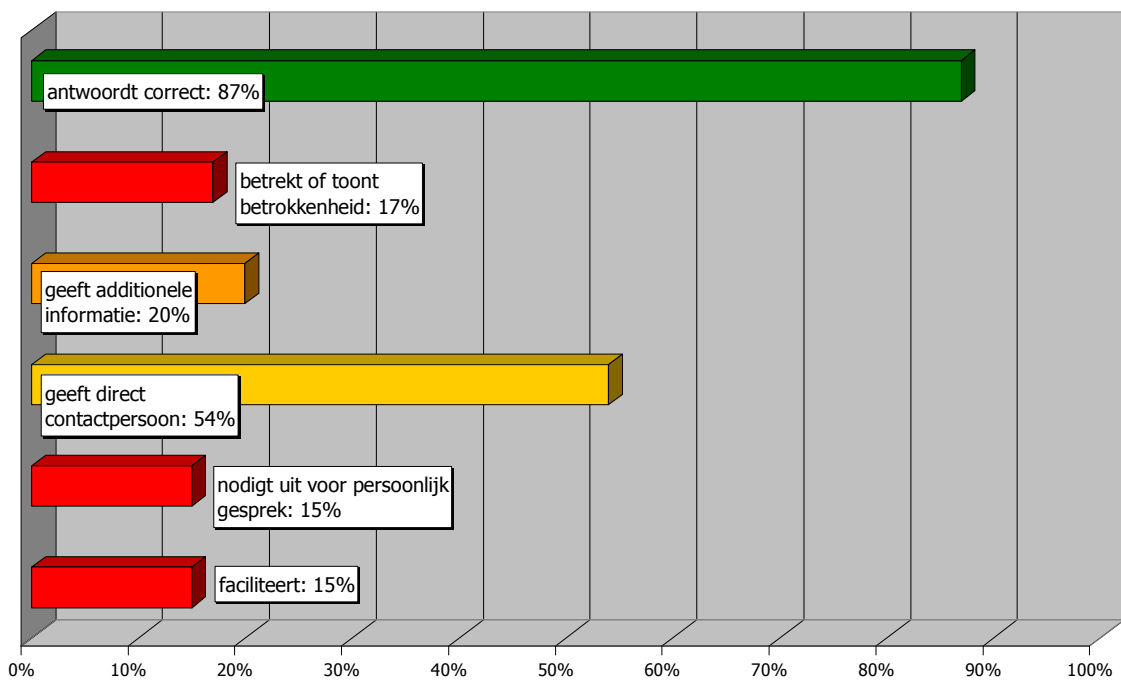
Positie	Gemeente	Provincie	Bereikbaarheid	Informatievoorziening	Dienstverlenendheid	Servicegerichtheid
1	Goedereede	Zuid-Holland	8,5	10,0	8,5	9,0
4	Lemsterland	Friesland	8,5	10,0	7,0	8,5
4	Oost Gelre	Gelderland	8,5	10,0	7,0	8,5
4	Voorst	Gelderland	8,5	10,0	7,0	8,5
4	Weststellingwerf	Friesland	7,0	10,0	8,5	8,5
12	Alphen-Chaam	Noord-Brabant	8,5	10,0	5,5	8,0
12	Dongeradeel	Friesland	7,0	10,0	7,0	8,0
12	Noordenveld	Drenthe	8,5	10,0	5,5	8,0
12	Raalte	Overijssel	8,5	10,0	5,5	8,0
12	Uden	Noord-Brabant	8,5	10,0	5,5	8,0
20	Leek	Groningen	7,0	10,0	5,5	7,5
20	Rijnwaarden	Gelderland	5,5	10,0	7,0	7,5
20	Schoonhoven	Zuid-Holland	7,0	10,0	5,5	7,5
36	Hatterij	Gelderland	7,0	10,0	4,0	7,0
36	Montferland	Gelderland	7,0	10,0	4,0	7,0
36	Zeewolde	Flevoland	8,5	10,0	2,5	7,0
36	Zwartewaterland	Overijssel	5,5	10,0	5,5	7,0
64	Zeist	Utrecht	7,0	10,0	2,5	6,5

7. De meest dienstverlenende gemeenten

Vergeleken met bereikbaarheid en informatievoorziening is dienstverlenendheid het meest bedrijfsmatige of ondernemende toetsingsdomein. Het gezin Burgemeestre is een goede vangst voor iedere gemeente. Dit is een gezin met een grote potentie om financieel en sociaal bij te dragen aan de gemeenschap. Ofwel: dit is een gezin dat je als gemeente binnen zou moeten willen halen. Welke gemeente zet daarvoor net dat stapje extra?

In het laatste domein is er daarom naar gekeken in hoeverre een gemeente er in slaagt Burgemeestre al enigszins aan zich te binden. Wordt hij correct en serieus benaderd? Wordt er een poging gedaan hem te betrekken bij de gemeente? Laat de gemeente zien dat het in de behoefte kan voorzien? Maakt de gemeente het Burgemeestre gemakkelijk? Snel reageren en stipt iedere vraag beantwoorden, is accuraat maar nog niet meteen dienstverlenend. Ook geldt: een gemeente kan prima dienstverlenend zijn zonder dat men bijvoorbeeld kavels in de verkoop heeft.

Hoe dienstverlenend zijn gemeenten nu eigenlijk? Net zoals bij informatievoorziening geven we hier de percentages van die gemeenten die geantwoord hebben.



Abbeelding 4: dienstverlenendheid van Nederlandse gemeenten

7.1. Antwoordt correct

Een goed antwoord begint met een passende aanhef, gevolgd door een referentie aan het bericht van de burger. De burger gebruikt in zijn bericht "u", dus tutoyeren in het antwoord is uit den boze. Een te amicale aanhef ("Beste Bas") kan weerstand oproepen waarmee in de eerste regel al afstand tot de burger ontstaat. Gemeenten doen dit doorgaans uitstekend en in 87% van de antwoorden gaat dit goed. Daarbij moet wel opgemerkt dat we taalfouten niet hebben meegenomen.

Dag [naam collega],

Handel jij dit verzoek om informatie verder af? Omdat er geen adres bekend is, heb ik deze mail (nog) niet geregistreerd in Decos. Als jullie dit nodig vinden, dan moeten we even het adres opvragen.

Kantje boord voor de gemeente Zwartewaterland. Het roept mogelijk weerstand op bij de burger als hij lastig wordt gevallen met het interne proces van de gemeente. Zeker als die processtappen zichtbaar zijn in het antwoord als interne forwards van de mail.

7.2. Betrekt of toont betrokkenheid

Een correct geformuleerd bericht is een eerste stap om ook op emotioneel vlak een brug te slaan naar de burger. Dat kan op een paar hele simpele manieren, maar het vraagt wel om een bepaalde mate van *sensitiviteit* van de beantwoorders. Het is belangrijk dat de burger een goed gevoel krijgt bij het antwoord; het zal bijdragen aan zijn voorkeur om "zaken te doen" met deze gemeente. 17% van de antwoordende gemeenten slaat deze brug inderdaad.

De burger is op twee manieren te betrekken: door interesse te tonen in de mens en in te spelen op zijn persoonlijke situatie, of door zelf trots te tonen over de eigen gemeente. In het eerste geval wordt de burger bij de gemeente betrokken, in het tweede geval wordt de gemeente dichter bij de burger gebracht. Beide kunnen werken.

Allereerst feliciteren wij u met uw nieuwe betrekking in onze regio. De gemeente Weststellingwerf verwelkomt u en uw gezin natuurlijk graag als nieuwe inwoners.

Alleen al door dit deel van het antwoord wil je als burger graag met de gemeente Weststellingwerf zaken doen.

Proficiat met uw nieuwe betrekking. De gemeente Venray verwelkomt u graag! Het is een prachtige gemeente om te wonen, ik woon er zelf n.l. al mijn hele leven! En niet te vergeten, onlangs is Venray uitgeroepen tot beste Binnenstad!!

Aanstekelijk enthousiasme vanuit de gemeente Venray.

Ik ben van mening dat het prettig wonen is in de gemeente Mill. Het is een compacte gemeente met heel veel voorzieningen en mogelijkheden. En vooral voor kinderen is het fijn om in de gemeente Mill te wonen. We zijn tenslotte niet voor niets door het blad J/M beoordeelt als een van de 19 meest gezinsvriendelijkste gemeenten van Nederland. Verder zijn hier veel mogelijkheden tot recreatie. Kortom: het is fijn wonen in de gemeente Mill.

En inspelen op de persoonlijke situatie van de burger én een en al trots op de eigen gemeente. Dat "verkoopt". Gemeente Mill en Sint Hubert.

7.3. Geeft additionele informatie

Een burger is ook maar een mens. Hij heeft een behoefte en stelt daarom vragen. Maar geven die vragen de werkelijke behoefte weer? Zijn er daarnaast nog andere zaken waar de burger wellicht behoefte aan heeft? In 20% van de antwoorden hebben gemeenten net wat verder nagedacht over de behoefte van de burger. Ze hebben zich daarbij verplaatst in de situatie van Burgemeestre en hebben relevante informatie verstrekt waar Burgemeestre niet specifiek om had gevraagd.

Gemeenten kunnen op een breed terrein additionele, inhoudelijk relevante informatie verstrekken. In het geval Burgemeestre zou dit kunnen gaan om informatie over scholen, artsen, winkels of bereikbaarheid per auto of openbaar vervoer.

Hierbij is echter van belang welke voorzieningen u zelf belangrijk vindt. Zo is er in elke kern (m.u.v. Zuidzijde en Langstraat) minimaal 1 basisschool. De scholen voor voortgezet onderwijs staan in Middelharnis. Welke voorzieningen voor sport, recreatie en/of ontspanning vindt u belangrijk? Zo heeft Oude-Tonge meer voorzieningen dan bijvoorbeeld Den Bommel. Tennis kan wel in Ooltgensplaat en Oude-Tonge, maar weer niet in Achthuizen en Den Bommel. Maar voor bijvoorbeeld hockey of basketbal zijn er geen voorzieningen. Winkelvoorzieningen vindt u in Oude-Tonge (winkelcentrum met Albert Heyn, Aldi, Kruidvat, Marskramer, Bruna, Etos, Gall & Gall, bakker, slager en lokale middenstand) en Ooltgensplaat (Emte supermarkt).

Niet om gevraagd, maar hele welkome, extra informatie van de gemeente Oostflakke. Een mooi voorbeeld van meedenken met de burger.

In Warmenhuizen en Tuitjenhorn vindt u de meeste voorzieningen (en zijn voor mensen buiten deze gemeente vaak het aantrekkelijkst).

Een ongetwijfeld goed bedoeld advies van de gemeente Harenkarspel, maar het onderscheid tussen "eigen" mensen en mensen van buiten kan een ongemakkelijk gevoel geven.

7.4. Geeft direct contactpersoon

Mogelijk heeft een burger nog aanvullende vragen of opmerkingen. Dan is het wel zo prettig als hij direct terecht kan bij een persoon. Een gemeente zou moeten voorkomen dat een burger zelf binnen de gemeente op zoek moet naar de juiste persoon; je kunt de burger daarmee immers "kwijt" raken. In 54% van de antwoorden zijn concreet contactpersonen opgegeven. Vaak geeft de beantwoorder zichzelf op als contactpersoon ("Voor vragen kunt u altijd contact met mij opnemen") of wordt de naam en het telefoonnummer van een specialist gegeven.

Sommigen gemeenten, 15%, gaan nog een stapje verder. Zij nodigen de burger uit voor een persoonlijk gesprek. Dat kan dan gaan om dieper in te gaan op de behoefte van de burger of om te kijken naar alternatieven, bijvoorbeeld als in de gemeente geen vrije bouwkvavels worden verkocht.

Wellicht is deze informatie niet afdoende; aarzelt U daarom niet met mij contact op te nemen voor verdere toelichting. Aanstaaende maandag wordt met U contact opgenomen voor het maken van een vervolggesprek.

De gemeente Oegstgeest heeft én een vast contactpersoon én wil graag om tafel. Vervolg:

Ik kon u telefonisch niet bereiken, vandaar dat ik u per mail een voorstel doe voor een tijd voor een gesprek: donderdag 26 april om 17.00 uur op het gemeentehuis. Ik hoor graag of dit uitkomt; uiteraard kan ik ook een andere datum of tijdstip voor u plannen als dit u niet schikt.

7.5. Faciliteert

15% van de antwoordende gemeenten komt concreet met een voorstel of een contactpersoon die voor hem kan bemiddelen of de zaak kan afhandelen. Dit kan iemand van de gemeente zijn of, in het geval van Burgemeestre, een makelaar die namens de gemeente mag handelen. Dat hier mogelijk (louter) commerciële overwegingen aan ten grondslag liggen, doet geen afbreuk aan het gemak dat de burger geboden wordt. De burger kan altijd "nee" zeggen. Het feit dat het wordt aangeboden en de burger de keuze heeft, is wat telt.

Indien u wenst kunt ook een afspraak maken om samen onze stedenbouwkundige en mijzelf het plan even door te lopen en na te denken over de invulling van een bouwkaavel.

De gemeente Goes lijkt bij wijze van spreken al te willen gaan helpen met de bouw.

Tenslotte kan worden gemeld dat de gemeente in de wijk Drielanden nog een bestaande boerderij in verkoop heeft. Het betreft hier een in de nieuwe wijk 'ingepaste' boerderij op een behoorlijk perceel. Voor informatie over de verkoop van deze boerderij kunt u terecht bij mijn collega, de heer [naam]. Zijn telefoonnummer is [nummer].

Geen kavel van de gemeente Harderwijk, maar misschien wel interessant voor de burger en dan is er snel tot zaken te komen.

In plan De Landerije in Roosendaal is blijkbaar nog een bouwkaavel beschikbaar van 1222 m². De grond is niet in eigendom van de gemeente dus wordt niet door ons uitgegeven. Nadere informatie kunt u verkrijgen bij makelaar [naam makelaar #1], tel. [nummer] of [naam makelaar #2] tel. [nummer].

Geen eigen kavels, maar wel concreet de brug slaan met makelaars met een passend particulier aanbod. Gemeente Roosendaal.

7.6. Top gemeenten dienstverlenendheid

De twee gemeenten die de maximale score hebben behaald op het gebied van dienstverlenendheid, zijn de volgende:

Positie	Gemeente	Provincie	Bereikbaarheid	Informatievoorziening	Dienstverlenendheid	Servicegerichtheid
1	Cuijk	Noord-Brabant	8,5	8,5	10,0	9,0
4	Kampen	Overijssel	7,0	8,5	10,0	8,5

8. Het totaal

Hieronder treft u, op alfabetische volgorde, de gemeenten en hun respectievelijke scores.

Legenda

Cum laude 10 – 8,5	Goed 8,0 – 7,0	Voldoende 6,5 – 5,5	Matig 5,0 – 4,0	Slecht 3,5 – 2,0	Zeer slecht 1,5 – 1,0
-----------------------	-------------------	------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------

Positie	Gemeente	Provincie	Aantal inwoners (2012)	Bereikbaarheid					Informatievoorziening					Dienstverlenendheid				Servicegerichtheid							
				Is te e-mailen	Reageert binnen 2 weken	Reageert binnen 5 werkdagen	Reageert binnen 2 werkdagen	Antwoordt via (replybare) e-mail	Beit op of na	Score	Bouwkavels	Projecten	Bouwwaarden	Vergunningen	Gemeentelijke lasten	Wijken of buurten	Score		Antwoordt correct	Betrekt of toont betrokkenheid	Geeft additionele informatie	Geeft direct contactpersoon	Nodigt uit voor persoonlijk gesprek	Faciliteert	Score
181	Aa en Hunze	Drenthe	25.733												4,0								4,0	5,0	
105	Aalburg	Noord-Brabant	12.745												7,0									4,0	6,0
320	Aalsmeer	Noord-Holland	30.359												2,5									1,0	1,5
105	Aalten	Gelderland	27.312												7,0									5,5	6,0
287	Achtkarspelen	Friesland	28.081												5,5									2,5	3,5
287	Alblasserdam	Zuid-Holland	19.442												1,0									1,0	3,5
105	Albrandswaard	Zuid-Holland	25.018												8,5									4,0	6,0
64	Alkmaar	Noord-Holland	94.222												8,5									4,0	6,5
320	Almelo	Overijssel	72.726												2,5									1,0	1,5
181	Almere	Flevoland	193.151												5,5									2,5	5,0
137	Alphen aan den Rijn	Zuid-Holland	72.844												7,0									2,5	5,5
12	Alphen-Chaam	Noord-Brabant	9.527												8,5									5,5	8,0
250	Ameland	Friesland	3.526												8,5									2,5	4,0
287	Amersfoort	Utrecht	148.230												5,5									2,5	3,5
320	Amstelveen	Noord-Holland	83.391												2,5									1,0	1,5
250	Amsterdam	Noord-Holland	789.285												5,5									2,5	4,0
137	Apeldoorn	Gelderland	156.922												7,0									4,0	5,5
320	Appingedam	Groningen	12.092												2,5									1,0	1,5
64	Arnhem	Gelderland	149.226												5,5									7,0	6,5
64	Assen	Drenthe	67.217												8,5									2,5	6,5
216	Asten	Noord-Brabant	16.396												7,0									4,0	4,5
250	Baarle-Nassau	Noord-Brabant	6.727												5,5									2,5	4,0
250	Baarn	Utrecht	24.363												8,5									2,5	4,0
250	Barendrecht	Zuid-Holland	47.055												7,0									2,5	4,0
105	Barneveld	Gelderland	53.530												10,0									2,5	6,0
64	Bedum	Groningen	10.507												8,5									4,0	6,5
181	Beek	Limburg	16.443												7,0									4,0	5,0
137	Beemster	Noord-Holland	8.717												7,0									5,5	5,5
36	Beesel	Limburg	13.743												8,5									4,0	7,0
137	Bellingwedde	Groningen	9.283												7,0									2,5	5,5
216	Bergambacht	Zuid-Holland	9.904												7,0									2,5	4,5
20	Bergeijk	Noord-Brabant	18.122												7,0									7,0	7,5
137	Bergen (Limburg)	Limburg	13.297												10,0									5,5	5,5
137	Bergen (Noord-Holland)	Noord-Holland	30.689												8,5									2,5	5,5
36	Bergen op Zoom	Noord-Brabant	66.155												8,5									7,0	7,0
287	Berkelland	Gelderland	44.912												4,0									4,0	3,5
36	Bernheze	Noord-Brabant	29.758												7,0									5,5	7,0
105	Bernisse	Zuid-Holland	12.421												10,0									4,0	6,0
64	Best	Noord-Brabant	28.690												8,5									4,0	6,5
64	Beuningen	Gelderland	25.428												8,5									4,0	6,5
250	Beverwijk	Noord-Holland	39.814												8,5									2,5	4,0
304	Binnenmaas	Zuid-Holland	28.934												5,5									2,5	3,0
320	Bladel	Noord-Brabant	19.573												2,5									1,0	1,5
250	Blaricum	Noord-Holland	9.040												7,0									1,0	4,0
36	Bloemendaal	Noord-Holland	22.054												10,0									7,0	7,0
216	Bodegraven-Reeuwijk	Zuid-Holland	19.384												5,5									2,5	4,5
36	Boekel	Noord-Brabant	32.831												7,0									5,5	7,0
64	Boomsterhem	Friesland	9.967												7,0									5,5	6,5
216	Borger-Odoorn	Drenthe	25.819												5,5									5,5	4,5
320	Borne	Overijssel	21.581												2,5									1,0	1,5
4	Borsele	Zeeland	22.667												10,0									7,0	8,5
250	Boskoop	Zuid-Holland	15.090												8,5									2,5	4,0
137	Boxmeer	Noord-Brabant	28.388												7,0									5,5	5,5
320	Boxtel	Noord-Brabant	30.285												2,5									1,0	1,5
408	Breda	Noord-Brabant	176.507												1,0									1,0	1,0
181	Brielle	Zuid-Holland	16.071												7,0									2,5	5,0
36	Bronckhorst	Gelderland	37.438												8,5									7,0	7,0
320	Brummen	Gelderland	21.321												2,5									1,0	1,5
137	Brunssum	Limburg	29.192												8,5									2,5	5,5
216	Bunnik	Utrecht	14.446												4,0									5,5	4,5

Positie	Gemeente	Provincie	Aantal inwoners (2012)	Bereikbaarheid					Score	Informatievoorziening					Score	Dienstverlenendheid				Score	Servicegerichtheid	
				Is te e-mailen	Reageert binnen 2 weken	Reageert binnen 5 werkdagen	Reageert binnen 2 werkdagen	Antwoordt via (replybare) e-mail		Belt op of na	Bouwkavels	Projecten	Bouweisen	Vergunningen		Gemeentelijke lasten	Wijken of buurten	Antwoordt correct	Betrekt of toont betrokkenheid			Geeft additionele informatie
320	Bunschoten	Utrecht	20.204						2,5												1,0	1,5
105	Buren	Gelderland	25.944						5,5												7,0	6,0
287	Bussum	Noord-Holland	32.551						7,0												1,0	3,5
408	Capelle aan den IJssel	Zuid-Holland	66.108						1,0												1,0	1,0
319	Castricum	Noord-Holland	34.463						2,5												2,5	2,5
137	Coevorden	Drenthe	35.871						8,5												4,0	5,5
137	Cranendonck	Noord-Brabant	20.418						7,0												4,0	5,5
137	Cromstrijen	Zuid-Holland	12.780						8,5												4,0	5,5
1	Cuijk	Noord-Brabant	24.642						8,5												10,0	9,0
105	Culemborg	Gelderland	27.637						7,0												4,0	6,0
181	Dalfsen	Overijssel	27.437						4,0												4,0	5,0
36	Dantumadeel	Friesland	19.265						8,5												4,0	7,0
304	De Bilt	Utrecht	42.082						4,0												2,5	3,0
137	De Marne	Groningen	10.429						5,5												7,0	5,5
250	De Ronde Venen	Utrecht	42.994						8,5												2,5	4,0
320	De Wolden	Drenthe	23.759						2,5												1,0	1,5
304	Delft	Zuid-Holland	98.679						5,5												2,5	3,0
105	Delfzijl	Groningen	26.302						7,0												5,5	6,0
250	Den Haag ('s-Gravenhage)	Zuid-Holland	501.048						7,0												2,5	4,0
64	Den Helder	Noord-Holland	57.071						4,0												7,0	6,5
64	Deurne	Noord-Brabant	31.741						8,5												5,5	6,5
20	Deventer	Overijssel	98.667						8,5												5,5	7,5
320	Diemen	Noord-Holland	24.898						2,5												1,0	1,5
36	Dinkelland	Overijssel	26.074						8,5												5,5	7,0
36	Dirksland	Zuid-Holland	8.478						8,5												4,0	7,0
64	Doesburg	Gelderland	11.596						8,5												4,0	6,5
137	Doetinchem	Gelderland	56.257						8,5												5,5	5,5
320	Dongen	Noord-Brabant	25.203						2,5												1,0	1,5
12	Dongeradeel	Friesland	24.288						7,0												7,0	8,0
318	Dordrecht	Zuid-Holland	118.880						2,5												2,5	2,0
320	Drechterland	Noord-Holland	19.289						2,5												1,0	1,5
181	Drimmelen	Noord-Brabant	26.639						7,0												2,5	5,0
20	Dronten	Flevoland	40.454						8,5												5,5	7,5
320	Druten	Gelderland	18.187						2,5												1,0	1,5
181	Duiven	Gelderland	25.528						7,0												2,5	5,0
250	Echt-Susteren	Limburg	32.158						2,5												1,0	1,5
250	Edam-Volendam	Noord-Holland	28.702						8,5												2,5	4,0
250	Ede	Gelderland	108.726						5,5												2,5	4,0
320	Eemnes	Utrecht	8.825						2,5												1,0	1,5
320	Eemsmond	Groningen	16.239						2,5												1,0	1,5
4	Eersel	Noord-Brabant	18.168						8,5												8,5	8,5
216	Eijsden-Margraten	Limburg	25.007						4,0												2,5	4,5
320	Eindhoven	Noord-Brabant	217.228						2,5												1,0	1,5
181	Elburg	Gelderland	22.407						8,5												4,0	5,0
250	Emmen	Drenthe	108.856						8,5												2,5	4,0
181	Enkhuizen	Noord-Holland	18.270						7,0												2,5	5,0
408	Enschede	Overijssel	158.091						1,0												1,0	1,0
320	Epe	Gelderland	32.522						2,5												1,0	1,5
105	Ermelo	Gelderland	26.111						8,5												7,0	6,0
105	Etten-Leur	Noord-Brabant	42.035						4,0												5,5	6,0
64	Ferwerderadeel	Friesland	8.839						8,5												4,0	6,5
64	Franekeradeel	Friesland	20.501						10,0												4,0	6,5
320	Gaasterland-Sloten	Friesland	10.188						2,5												1,0	1,5
216	Geertruidenberg	Noord-Brabant	21.474						7,0												2,5	4,5
1	Geldermalsen	Gelderland	26.332						10,0												8,5	9,0
320	Geldrop-Mierlo	Noord-Brabant	38.668						2,5												1,0	1,5
181	Gemert-Bakel	Noord-Brabant	29.028						7,0												4,0	5,0
320	Gennep	Limburg	17.378						2,5												1,0	1,5
250	Giessenlanden	Zuid-Holland	14.508						7,0												2,5	4,0
105	Gilze en Rijen	Noord-Brabant	25.655						8,5												2,5	6,0
1	Goedereede	Zuid-Holland	11.375						8,5												8,5	9,0
105	Goes	Zeeland	36.904						5,5												7,0	6,0
320	Goirle	Noord-Brabant	22.805						2,5												1,0	1,5
287	Gorinchem	Zuid-Holland	35.090						5,5												2,5	3,5
181	Gouda	Zuid-Holland	71.231						8,5												4,0	5,0
216	Graafstroom/Liesveld/Nieuw-Lekkerland	Zuid-Holland	29.103						5,5												2,5	4,5
320	Graft-De Rijp	Noord-Holland	6.438						2,5												1,0	1,5
137	Grave	Noord-Brabant	12.800						7,0												2,5	5,5
320	Groesbeek	Gelderland	18.885						2,5												1,0	1,5
315	Groningen	Groningen	192.985						5,5												1,0	2,5

9. Reacties op de benchmark

Een maand na het versturen van het informatieverzoek hebben we de gemeenten geïnformeerd dat het verzoek onderdeel was van dit benchmarkonderzoek. Hieronder, op alfabetische volgorde, volgen de toelichtingen en reacties op de benchmark vanuit de gemeenten. Van iedere gemeente is tussen haakjes de eindpositie en de uiteindelijke score weergegeven.

Amersfoort (positie 287, eindscore 3,5)

Dank voor uw bericht. Ik heb geen aanvullende toelichting op onze eerdere reactie, helaas. Wel betreur ik het dat onze reactie op de door u gestelde benchmark-vraag te wensen over liet. Dat moet beter. Uw vraag, en onze tekortkomende reactie daarop, gebruiken we als prikkel om onze dienstverlening te verbeteren. Hartelijk dank voor die prikkel.

Blaricum (positie 250, eindscore 4,0)

Eemnes (positie 320, eindscore 1,5)

Laren (positie 320, eindscore 1,5)

Via onze digitale postbus voor de gemeente Blaricum kreeg ik vanochtend de voorlopige resultaten van uw benchmarkonderzoek naar de servicegerichtheid onder Nederlandse gemeenten onder ogen. Mij valt meteen een fors verschil in 'servicegerichtheid' op tussen de score van Blaricum ten opzichte van de gemeenten Eemnes en Laren. Het bijzondere aan deze 3 gemeenten is dat zij als alternatief voor een volledige fusie/herindeling ervoor gekozen hebben om hun gehele dienstverlening onder te brengen bij één ambtelijke werkorganisatie, die de BEL Combinatie wordt genoemd. Het is gebleken dat ergens in het verwerkingsproces een administratieve medewerker heeft geconstateerd dat dezelfde 'burger' dezelfde vragen aan de 3 gemeenten had gesteld en deze mw. heeft toen besloten om maar één van de 3 binnengekomen mails door te zenden naar de ambtenaar die de mail inhoudelijk heeft beantwoord. En dat is niet juist, want dhr. Burgemeestre heeft recht op een antwoord per gemeente, omdat de lokale situatie m.b.t. bouwpercelen tussen deze 3 gemeenten fors verschilt. Dhr. Burgemeestre had van alle drie de gemeenten een antwoord moeten hebben ontvangen. Door onze interne 'efficiëntieslag' heeft deze burger nu slechts van een van de drie door hem aangeschreven gemeenten een antwoord ontvangen. En verder heb ik geconstateerd dat in de beantwoording voor de gemeente Blaricum wordt doorverwezen naar een projectbureau voor een nieuwbouwwijk aldaar. Ook dat vinden wij vanuit ambtelijk perspectief gezien begrijpelijk, maar de burger moet weer actie ondernemen, in plaats van dat we dit hier intern binnen de organisatie van Blaricum onderling kortsloten en dhr. Burgemeestre een volledig antwoord zou hebben ontvangen. Kortom, uw onderzoek is een prima casus voor ons om dit dienstverleningsproces door te lichten en te verbeteren. Dank hiervoor en wij wachten de definitieve publicatie van het onderzoeksresultaat met interesse af. Succes met de afronding!

Brielle (positie 181, eindscore 5,0)

Met belangstelling heb ik kennis genomen van de uitkomst van de benchmark "servicegerichtheid Nederlandse gemeenten". Verbaasd was ik wel over de uitkomst. Niet zo zeer over de plek (182 van de 406 gemeenten) maar wel over het

rapportcijfer (5). Als ik kijk naar de snelheid van beantwoorden, de wijze van beantwoording en de waardering daarvan, vraag ik mij af welke normering is toegepast. Uw eerste email naar BRL-Info dateert van 6 april. Deze email is intern bij ons via een collega bij mij terecht gekomen op 10 april. Op 12 april was uw email vervolgens beantwoord. Voor die beantwoording is best de tijd genomen; alle vragen zijn beantwoord. Vraagsteller is duidelijk aangegeven op welke wijze de gewenste informatie verkregen kan worden.

Coevorden (positie 137, eindscore 5,5)

Ik ben zeer benieuwd naar de achterliggende gegevens die u heeft over de gemeente Coevorden waardoor wij op plaats 133 terecht zijn gekomen. Objectief doen we het hiermee behoorlijk maar als ik naar de drie achterliggende cijfers kijk, en ik zie twee ruime onvoldoendes dan is er zeker ruimte tot verbetering.

Cromstrijen (positie 137, eindscore 5,5)

Naar aanleiding van de uitslag van uw benchmark wil ik opmerkingen dat ons antwoord op de door u gestelde vragen juist heel correct en volledig waren. Ik zou graag meer inzicht willen hebben in uw criteria. Het mobilenummer op het verzoek is niet meer in gebruik. Jammer, graag had ik hierover met u persoonlijk van gedachten willen wisselen. In de antwoorden wordt verwezen naar onze website met de bijbehorende zoekterm. Meer was niet mogelijk omdat de vraagstelling dan meer concreet had moeten zijn. Het enkel geven van cijfers zonder toelichting, vind ik niet servicegericht. De onderbouwing hoe u het wel wilt hebben ontbreekt. Graag hoor ik binnen 14 dagen na verzending van deze mail uw reactie.

Duiven (positie 181, eindscore 5,0)

Met enige verbazing hebben wij kennis genomen van de resultaten van uw onderzoek. Het rapportcijfers is significant lager dan dat wij in Duiven gewend zijn uit eerdere benchmarks en onderzoeken. Bij de benchmark in 2009 was het klantcijfer voor dienstverlening bijvoorbeeld een 7.9. Wij hebben onlangs weer deelgenomen aan de benchmark en verwachtten de resultaten in juni. Na het resultaat van uw onderzoek met een 5,5 zijn wij extra benieuwd naar de uitslag. U geeft de mogelijkheid om de reactie nader toe te lichten in het kader van de scores van uw onderzoek, echter weet ik niet op welke wijze de mail is beoordeeld en hoe de resultaten zijn berekend. Ik ben daarom erg benieuwd op welke wijze u de scores heeft toegekend zodat we kunnen bekijken of wij dezelfde normen hanteren voor onze dienstverlening. Pas dan kunnen wij leren van de benchmark. Uiteraard hebben wij onze correspondentie met meneer Burgemeestre nog eens goed bekeken. Uitgaande van de wijze waarop de vraag is gesteld, is ons inziens de informatie die wij hebben verleend en toonzetting van de mail zeker niet onvoldoende. Omdat wij op dienstverlening een 2,5 hebben gescoord, wat duidt op zeer onvriendelijk, zijn wij extra benieuwd naar de beoordeling.

Franekeradeel (positie 64, eindscore 6,5)

Dank voor uw reactie. Ik zal dit eens intern bespreken. Het is een leuke casus omdat uw vraag betrekking heeft op onderwerpen die worden behandeld door verschillende afdelingen binnen de organisatie.

Gilze en Rijen (positie 105, eindscore 6,0)

Dank u wel voor het toesturen van het antwoord van onze gemeente. Ik heb nog even een vraag. Is de uitslag zoals deze op de lijst staat voor onze gemeente alleen gebaseerd op dit antwoord? Wij scoren een 5,5 maar ik vind dit niet representatief als dit alleen gebaseerd is op dit ene antwoord.

Haarlem (positie 181, eindscore 5,0)

Hartelijk dank voor het toezenden van de resultaten voor de Benchmark "Servicegerichtheid Nederlandse gemeenten". Uiteraard vinden wij het jammer dat de gemeente Haarlem uw uitgebreide vraag, conform de door u opgestelde richtlijnen, niet voldoende heeft beantwoord. Uit uw onderzoek kan ik niet opmaken of u ons volledige antwoord heeft meegenomen in uw analyse. Het ziet er naar uit dat u slechts een gedeelte van het antwoord heeft meegenomen in uw analyse. Dat neemt niet weg dat wij kritisch zullen blijven kijken naar de inhoudelijke beantwoording van dergelijke uitgebreide vragen. Ons advies intern is dan ook, zoals gesteld in onze e-mail, om bij dergelijke verzoeken een afspraak te maken met een van onze accountmanagers zodat de klant in voorkomende gevallen een beter inhoudelijk én op maat gemaakt antwoord ontvangt.

Leek (positie 20, eindscore 7,5)

Wij hebben toch even de behoefte om te reageren op uw benchmarkonderzoek: Servicegerichtheid Nederlandse gemeenten. Allereerst juichen we het toe dat bureaus dergelijke onderzoeken uitvoeren, maar we willen er wel tegelijk aan toe voegen dat een onderzoek op basis van 1 e-mail niet altijd een correct beeld van een gemeente kan geven, 2 of 3 e-mails geven een betrouwbaarder beeld. Toch zijn wij redelijk tevreden over onze score, maar we hebben wel een vraag over onze score van een 5,5 op het onderdeel dienstverlenendheid. Hoe komt een dergelijke score tot stand? Uiteraard zijn wij hier niet helemaal tevreden over en als er nog verbeterpunten voor ons te halen zijn, dan willen we daar ook graag aan werken! Bij ons is de werkwijze dat wij na het toezenden van een informatiepakket een week later de burger bellen met de vraag of de informatie duidelijk en voldoende was en of wij nog iets voor hem/haar kunnen betekenen. Wij hebben daarom het adres van de heer Bas Burgemeestre gevraagd en nadat de gegevens uitgewisseld waren en de map met informatie toegezonden was, zouden wij afgelopen week met de heer Burgemeestre gaan bellen. Vervolgens kwam uw e-mail met de uitleg dat het om een onderzoek ging en derhalve was de noodzaak niet meer om contact te zoeken met de heer Burgemeestre.

Leusden (positie 64, eindscore 6,5)

Dat het informatieverzoek van meneer Burgemeestre fake was, was mij al snel duidelijk. Maar wie of wat er achter stak wist ik natuurlijk niet. Dus heb ik gekozen het spelletje mee te spelen. Ik heb de voor mij eenvoudig op te halen informatie direct per mail verstrekt en diverse pogingen tot telefonisch contact ondernomen om meneer Burgemeestre gericht verder te kunnen helpen en achter "de vraag achter de vraag" te komen, wat die ook moge zijn. Het cijfer 10 voor bereikbaarheid is dus inderdaad op z'n plaats. Maar de 5,5 voor informatievoorziening en de 4,5 voor dienstverlenendheid

zijn m.i. misplaatst. De bereidheid om meneer verder te helpen is tot 2 maal toe op zijn voicemail ingesproken, en blijkt ook uit het emailbericht. Helaas nam de heer Burgemeestre niet de moeite om terug te bellen of te mailen, dan zou hij zeker een hogere waardering hebben gehad voor de informatievoorziening en dienstverlenendheid van de gemeente Leusden. Gelukkig zijn de inwoners van de gemeente Leusden wel tevreden: in de VNG benchmark scoort Leusden een 7,8 op klanttevredenheid ("de burger als klant"). Dat is boven het landelijk gemiddelde. Waarschijnlijk zou Leusden nu heel hoog scoren in uw lijstje als ik netjes het door u verstrekte huiswerk had afgemaakt en alle vragen zo volledig mogelijk zou hebben beantwoord, al was evident dat dit een werkelijk bestaande heer Burgemeestre nauwelijks verder geholpen zou hebben in zijn afweging. Mijn insteek om d.m.v. het zoeken van persoonlijk contact meneer zo goed mogelijk te helpen en/of te kunnen doorverwijzen wordt nu "bestraft" met lage rapportcijfers omdat in de eerste mail niet het antwoord op alle gestelde (en voor velerlei uitleg en interpretatie vatbare) vragen staat. Dat is m.i. niet terecht. Tenslotte merk ik op dat er niets mis is met het nemen van een steekproef, zelfs niet met n=1, maar om dat nu een "benchmark onderzoek" te noemen gaat mij wat ver. En er kunnen natuurlijk vraagtekens geplaatst worden bij dit soort onderzoeksmethoden, het voelde voor mij niet prettig om niet te weten waar het echt om draaide. Enerzijds wil je goed uit de test komen (maar welke?) anderzijds wil je niet voor joker staan en heel veel tijd en moeite (en dus uiteindelijk belastinggeld) steken in zo'n spookmailtje.

Lopik (positie 64, eindscore 6,5)

Ik wil een toelichting geven op onze reactie op de gestelde vragen. Wij hebben al gedurende langere tijd nog slechts één bouwkaavel in de verkoop. De vraag richtte zich exact op het soort kavel dat wij in de verkoop hebben. Is dit toeval of is de vraag aan de gemeente aangepast? Wij hebben er bewust voor gekozen om de kandidaat-koper niet standaard een setje voorwaarden te mailen, maar uit te nodigen voor een gesprek. De reden hiervoor is dat zoals gezegd de kavel al geruime tijd te koop staat. Het toezenden van voorwaarden kan een kandidaat-koper doen besluiten af te haken. Wij willen juist graag in gesprek met een kandidaat-koper komen om specifiek op de behoefte van de kandidaat-koper in te kunnen gaan en daarmee na te gaan onder welke voorwaarden de kavel alsnog verkocht kan gaan worden. Het toezenden van een pakketje voorwaarden is eenvoudig voor een gemeente die (recent) meerdere kavels in de verkoop heeft. Wat voor een dergelijke gemeente dan wellicht tot een hoge score leidt. Ik hoop dat de toelichting duidelijk maakt dat de door u gestelde vragen niet in alle gevallen standaard te beantwoorden zijn en dat dit in de beoordeling meegenomen wordt.

Loon op Zand (positie 137, eindscore 5,5)

Na uw reactie heb ik mijn beantwoording nog eens nagelezen. Ik wil er niets aan toevoegen want op dezelfde vraag zou ik vandaag weer hetzelfde antwoord geven. Uiteraard wil ik wel graag weten wat ik in 't vervolg beter zou kunnen doen. Is het mogelijk een kopie van het antwoord te ontvangen van de gemeente met de hoogste score?

Maasdriel (positie 137, eindscore 5,5)

Allereerst wil ik u danken voor het delen van de onderzoeksresultaten. Momenteel zijn wij verbeteringen aan het aanbrengen in onze klant contact schil. Deze tussentijdse evaluatie toont ons aan dat wij nog niet het gewenste eindresultaat bereikt hebben. Op basis van alle nog door te voeren wijzigingen verwachten wij medio 2015 de doorontwikkeling van de organisatie zover te hebben om ons te kunnen meten met de resultaten van de gemeente Cuijk. Gelukkig heeft ons afdelingshoofd een belangrijke bijdrage geleverd aan de doorontwikkeling van Cuijk, daarmee is mijn vertrouwen hierin geborgd.

Menaldumadeel (positie 320, eindscore 1,5)

Hierbij wil ik even reageren op uw mail van gisteren in de namiddag. Vanwege vakantie en later ziekte is er niet tijdig gereageerd op de eerste mail.

Midden-Drenthe (positie 250, eindscore 4,0)

De gemeente Midden-Drenthe scoort in het onderzoek laag op informatievoorziening en dienstverlening. Dit is helaas uitsluitend gebaseerd op de inhoud van de mail. Zoals u in de onderstaande toelichting kunt lezen is door ons geprobeerd om telefonisch contact op te nemen. Overigens is uw mail binnengekomen op Goede Vrijdag, een dag dat het gemeentehuis in Midden-Drenthe gesloten is. De eerstvolgende werkdag was dinsdag 10 april, waardoor de reactietijd op uw mail so wie so al langer was, dan gebruikelijk in onze organisatie. Voor ons was dit wel aanleiding om in onze automatische ontvangstbevestiging iets te gaan opnemen over sluiting van het gemeentehuis tijdens feestdagen. In de week van 10 april heeft de behandelend ambtenaar onmiddellijk actie ondernomen op uw vraag. En wel door telefonisch contact op te nemen. Een algemeen goed gebruik binnen onze organisatie: als wij op schriftelijke vragen van onze klanten niet een afdoende antwoord kunnen geven, zonder toelichting van de vraagsteller, nemen wij **altijd** telefonisch contact op. Dat was ook in dit geval nodig omdat wij bij vraag 1 meteen al een negatief antwoord moesten geven. Daarmee werden de vervolgvragen meteen lastig te beantwoorden, aangezien die niet toegespitst konden worden op één of meerdere specifieke kavels. De medewerker heeft meerdere pogingen gedaan om telefonisch contact te krijgen en daarbij ook meermaals de voicemail ingesproken. Dat deze reactie niet meegenomen wordt in de resultaten, lijkt ons enigszins onrechtvaardig. De brief die vervolgens is verzonden, is minder volledig dan had gekund. Ook wordt daarin niet vermeld dat wij van onze kant telefonisch contact hebben gezocht. Maar wij zijn van mening dat als u in uw mail een telefoonnummer opneemt, u die reactiemogelijkheid dan ook moet inzetten en moet meenemen in de onderzoeksresultaten. Met name op het domein dienstverlening, waarbij u kijkt in hoeverre de gemeente zich in de behoefte van de klant verplaatst, is juist het vragen van een mondelinge toelichting een vorm van verplaatsen in de klant. Immers die heeft er meer aan als hij op die manier een volledig antwoord krijgt, dan een onvolledig antwoord via de mail.

Montferland (positie 36, eindscore 7,0)

Allereerst hartelijk bedankt voor de toezending van de

uitslag van uw onderzoek. Het doet ons zeer veel deugd dat onze gemeente Montferland landelijk op een gedeelte vijfde plaats is gerangschikt. Onze gemeente streeft naar een optimale dienstverlening aan haar relaties. Daarom willen wij graag leren van het onderzoek zoals dat door u is uitgevoerd. Onze scores op de aangegeven domeinen (7, 10 en 4) geven ons aanleiding om op bepaalde punten onze dienstverlening onder de loupe te nemen. Met name de score 4 (en zij het in minder mate ook de score 7) levert ons inziens grote kansen op om tot substantiële verbetering van de dienstverlening te komen.

Nunspeet (positie 181, eindscore 5,0)

De relatief lage inhoudelijke score van onze gemeente (in casu: mijn beantwoording) kan worden verklaard uit het gegeven dat wij geen kavels in de verkoop hebben, noch binnen afzienbare termijn krijgen, die aan de eisen van de fictieve vragensteller voldoen. Vanuit die optiek bezien heeft het ook niet veel zin om uitgebreid op facetten in te gaan waar de vragensteller in de praktijk toch niet mee te maken krijgt. Ik heb verder verwezen naar particuliere kavels, waarvan mij bekend is dat deze in beginsel verkocht worden met een door de verkoper verplicht bouwplan dat voor de koper de mogelijkheden beperkt. Dat zijn dan echter aspecten die buiten de kennis- en invloedssfeer van de gemeente liggen. Om die reden heb ik gekozen voor een enigszins beknopte beantwoording van de vragen. Overigens vraag ik mij af of uit de beantwoording van één e-mail relevante conclusies getrokken kunnen (mogen) worden over de algemene servicegerichtheid van een gemeente.

Oldebroek (positie 320, eindscore 1,5)

Op uw bovengenoemde mail is door ons niet adequaat gereageerd. Ondertussen is ons duidelijk geworden dat uw mail heeft gediend voor een benchmark onderzoek. De afhandeling van deze brief blijkt ook niet volgens het standaard proces van de Gemeente Oldebroek te zijn verwerkt. Wij gaan na waarom de brief niet juist in de behandeling is terecht gekomen met als doel herhaling te voorkomen. Ik dank u voor deze praktijktest en ga er, gelet op de verwerkte gegevens in de benchmark, van uit dat een inhoudelijke behandeling niet meer nodig is.

Overbetuwe (positie 287, eindscore 3,5)

Recent hebben wij de resultaten van het door u uitgevoerde benchmarkonderzoek op de servicegerichtheid van gemeenten ontvangen. In de ranking is de gemeente Overbetuwe op plaats 238 terecht gekomen. U heeft de mogelijkheid gegeven om reactie te geven op de ranking en daar maak ik graag gebruik van. De gemeente Overbetuwe is per 1 januari 2012 gereorganiseerd en de organisatie is in zijn geheel gekanteld. De 10 voormalig afdelingen zijn opgedeeld in 5 afdelingen en 15 teams. Met als gevolg dat het kort na de reorganisatie af en toe zoeken is, wie waar verantwoordelijk voor is en wie waarop de regie heeft. De consequenties van de reorganisatie spelen dus een grote rol op de resultaten van de gemeente Overbetuwe. Een van de ontwikkelthema's van Overbetuwe is Publieke Dienstverlening en wij zullen de leereffecten van deze casus, een plek geven.

Schijndel (positie 64, eindscore 6,5)

naar aanleiding van de benchmarkresultaten wil ik toch nog

graag een korte reactie geven. Naar aanleiding van uw onderzoek en de resultaten heb ik het antwoord wat ik 'Bas Burgemeestre' heb gegeven nog eens goed gelezen en geconstateerd dat het inderdaad beter had gekund. Dus dank voor de respons. Iets voor mezelf om in het vervolg wat extra aandacht te geven. Wat het aspect dienstverlenendheid betreft staat in onze gemeente de veranderende rol van de gemeente ter discussie en daarbij de vraag in hoeverre de gemeente moet voldoen aan de behoefte van de burger (de gemeente is geen adviesbureau) en in hoeverre de burger zelf verantwoordelijk is. Daarbij moet de burger natuurlijk wel op het goede spoor gezet worden. De situatie, kleine gemeente, beperkt aantal medewerkers, veel verschillende taken binnen 1 functie maakt ook wel dat door grote werkdruk de kwaliteit niet altijd kan zijn wat verwacht wordt.

Soest (positie 137, eindscore 5,5)

Naar aanleiding van de voorlopige benchmarkresultaten wil ik u het volgende melden. De desbetreffende mail is op 6 april (Goede Vrijdag) om 11.50 uur verstuurd. Bekend zal zijn dat gemeentehuizen op Tweede Paasdag gesloten zijn. Uw mail kon dus pas op dinsdag 10 april uit de SPAMbox worden gehaald. Alhoewel het om een complexe/ samengestelde vraag ging, ontving u al op 13 april een mail waarin de antwoorden samengevoegd aan u zijn gegeven. Het is mij dan ook een raadsel hoe u tot een dergelijk matige score voor de gemeente Soest komt. Ik ga er van uit dat ook deze mail binnen 5 dagen wordt beantwoord.

Sint-Michielsgestel (positie 216, eindscore 4,5)

Bedankt voor uw voorlopige benchmarkresultaten. Hier kan iedere organisatie van leren. Toch ben ik wel erg benieuwd hoe u de beoordeling heeft gedaan en hoe u tot een bepaald cijfer bent gekomen. Ik heb uw mail met vragen én ons verstuurd antwoord opgezocht en ik kan uw cijfers niet helemaal plaatsen. Zeker niet met de uitleg van de domeinen zoals u in uw mail aangeeft. Misschien dat het definitieve rapport een uitgebreidere uitleg bevat. Voor de Bereikbaarheid geeft u ons een 5,5. Dit bevreedt mij. Op vrijdagavond 6 april, en zover ik kan zien rond 22 uur, heeft u een mail gestuurd naar gemeente@sint-michielsgestel.nl. Maandag 9 april is 2de paasdag en dan is het gemeentehuis gesloten. Dinsdag 10 april is uw mail door onze postkamer ingeboekt in ons digitaal postregistratiesysteem en verzonden naar de behandelende afdeling/cluster. Dit is de Frontoffice. De Frontoffice heeft u donderdag 12 april een antwoord gemaild. Dit is voor ons ruim binnen de servicenormen van 5 werkdagen. Uw vraag "hoe eenvoudig is de gemeente te bereiken?" is naar mijn idee eenvoudig, want u heeft een mail gestuurd naar onze gemeente en bijna eenvoudiger kan naar mijn idee niet. Als u geen antwoord had gehad, dan was de mail niet "aangekomen" waardoor u als klant een ander middel moet gebruiken om uw antwoord te krijgen. Dan is dit niet eenvoudig. Uw andere vraag "Hoe snel reageert de gemeente?" is afhankelijk van welke norm u heeft gehanteerd. Waarschijnlijk vindt u 3 werkdagen totaal niet snel en geeft ons daarom een slecht cijfer. Voor Informatievoorziening geeft u ons een 4,0. Ik heb uw vragen en onze antwoorden naast elkaar gelegd. Uw vragen zijn aardig algemeen en gaan niet over een specifieke locatie. Uw eerste vraag "Kunt u mij zeggen in hoeverre er bij u dergelijke percelen te koop zijn (perceel bouwgrond rond de 1000 m2 om een vrijstaande woning

te bouwen)?" moeten wij helaas al "negatief" beantwoorden met het feit dat wij op het moment geen bouw kavels te koop hebben. Uw overige vragen gaan deels over mogelijkheden op het bouwperceel en kan het antwoord op uw eerste vraag al genoeg zijn om aan te geven dat dit nu niet te beantwoorden is. Ik ben met u eens dat hier wel een heel kort antwoord op had kunnen worden gegeven (maar dan een algemeen antwoord). Op de overige vragen (hoogte gemeentelijke lasten en doorlooptijd noodzakelijke vergunningen) heeft u wel een antwoord ontvangen. Ik ben wel eens met het feit dat dit wat uitgebreider had gemogen, maar in principe heeft u wel antwoord gekregen. Op 1 vraag is geen antwoord gegeven (welke wijken worden aanbevelen) en dat is niet juist. Daarbij wil ik wel gelijk aangeven dat het verschil van smaak is om iets aan te bevelen. Maar dan had dit ook als antwoord kunnen worden geformuleerd. Als ik naar de vragen en antwoorden kijk, dan vind ik een 4,0 wel aan de magere kant. Maar ik ben niet op de hoogte van uw normering. Voor Dienstverlenendheid geeft u ons een 2,5. Dit is afhankelijk van uw normering. Als ik uw algemene vragen lees en onze antwoorden er naast leg, dan vind ik persoonlijk een 2,5 wel heel erg mager. Maar nogmaals, dit is afhankelijk van de normering. Ook wil ik hierbij wel aangeven, dat het naar mijn idee appels met peren-vergelijking is. Als een gemeente op de hoofdvraag een "Ja" kan antwoorden (kan bouwgrond aanbieden), dan zijn de overige vragen natuurlijk ook met een leuk en goed antwoord te verwerken. Daarom vind ik persoonlijk de "Dienstverlenendheid: in hoeverre verplaatst de gemeente in de behoefte van de burger" een erg moeilijk uit te voeren dienstverlening als je als gemeente ook echt niets te bieden hebt op het vlak van bouwgrond. Maar nogmaals; het is uw referentiekader die in deze rapportage geldt.

Sluis (positie 315, eindscore 2,5)

Bij deze wens ik alsnog te reageren op de resultaten van het onderzoek voor wat betreft de gemeente Sluis. Naar aanleiding van de mail van dhr. Bas Burgemeestre heeft medewerkster mevrouw [naam medewerker] telefonisch contact gezocht om nadere verduidelijking van de vraagstelling in deze mail. Naar mijn mening heeft zij zich hiermee zeer dienstverlenend opgesteld. Namelijk verplaatsen in de behoefte van de burger. De telefoon werd niet opgenomen en er is ingesproken op de voicemail met het verzoek terug te bellen. Mevrouw [naam medewerker] heeft daarop niets meer vernomen. Vandaar dat ook inhoudelijk beantwoording van de mail is uitgebleven. Helaas hebben we niet kunnen achterhalen wanneer zij telefonisch contact heeft gezocht. Tot slot wijs ik u erop dat het inwoneraantal van zeker een aantal jaren geleden dateert. Het inwoneraantal per 1 januari 2012 was 23.019.

Reactie vanuit de redactie: door een medewerker van de gemeente Sluis is de voicemail ingesproken op 3 mei om 11.54 uur. Dit is 4 weken na verzending van het informatieverzoek.

Spijkenisse (positie 105, eindscore 6,0)

Naar aanleiding van de beoordeling van Spijkenisse in uw benchmark 'Servicegerichtheid Nederlandse gemeenten' heb ik de volgende reactie. Op dit moment is niet duidelijk op basis van welke criteria u de gemeenten heeft beoordeeld met betrekking tot bereikbaarheid, informatievoorziening en dienstverlenendheid. Op het aspect informatievoorziening scoort Spijkenisse zeer slecht (4). Dit verrast mij zeer. Naar aanleiding van de vraag is een mail verstuurd aan de

heer Burgemeestre met slechts een deel van de antwoorden en is gevraagd aan de heer Burgemeestre om contact op te nemen met de gemeente om de informatie optimaal af te kunnen stemmen op zijn vraag. Op dit mailberichten en de ingesproken teksten heb ik geen reactie mogen ontvangen. De klant heeft dus niet de gevraagde informatie kunnen ontvangen omdat de gemeente Spijkenisse om verduidelijking heeft gevraagd en hier geen antwoord op heeft gekregen. U waardeert dit met een 4. Ik ben benieuwd op basis van welke criteria u tot deze waardering komt aangezien ik de aanpak zorgvuldig vind (afstemming inhoud op vraag) en u mijns inziens pas een waardering had kunnen geven nadat de heer Burgemeestre contact had opgenomen met de gemeente en de gestelde vragen had beantwoord en onze reactie had kunnen beoordelen. Dan was de relevante selectie van vrije kavels aan u verstuurd en ook de antwoorden op uw andere vragen gegeven. Mocht u nog geïnteresseerd zijn in de informatie/antwoorden op de door u gestelde vragen kunt u deze uiteraard krijgen.

Velsen (positie 250, eindscore 4,0)

Hierbij reageer ik nog even op uw e-mail betreffende het benchmarkonderzoek "Servicegerichtheid Nederlandse gemeenten". Enigszins teleurgesteld was ik over de beoordeling van onze reactie en over het feit dat de beantwoording van slechts één e-mail als basis diende voor deze beoordeling. Anderzijds zien wij wel aanleiding om de wijze van beantwoording van dergelijke vragen/verzoeken nog eens tegen het licht te houden zodat dit efficiënter, vollediger en sneller gaat.

Vlaardingen (positie 216, eindscore 4,5)

Het is totaal onduidelijk hie gescoord kon worden. Ik wens u er veel succes mee, maar het maakt op mij geen indruk. Reële mensen die dit soort (inhoud) vragen stellen, stellen ze echt niet zo en zeker niet in de huidige markt. U kon niets anders bedenken?

Wierden (positie 137, eindscore 5,5)

Ik heb het voorlopig benchmarkresultaat gelezen en daarom wil ik toch nog wel even reageren. De mail is gestuurd op zaterdag 7 april (geen werkdag) en is beantwoord op dinsdag 10 april (eerste werkdag na Pasen). Om hiervoor een 8,5 te scoren valt ons tegen. Bij de informatievoorziening scoren wij een 5.5. Laag vinden wij. Om snel te handelen worden dit soort aanvragen kort en bondig beantwoord en eventueel verwezen naar de website. De gegadigde kan dan nog dezelfde dag contact met ons opnemen als zijn interesse is gewekt. Alle vragen die gesteld zijn zijn ook beantwoord. Een 5.5 is dan ook erg laag. De dienstverlenendheid wordt beoordeeld met een 2.5. Dit cijfer verbaast ons helemaal. Snelle beantwoording, korte bondige informatie, alternatieven aangeboden. Dus ik kan het cijfer niet rijmen.

10. Aanbevelingen

Wat voor de ene gemeente geldt, hoeft niet voor een andere gemeente te gelden. Uit het totaaloverzicht kunnen de verbeterpunten per gemeente gedestilleerd worden. Daarnaast geven wij graag, vanuit de optiek van de burger, een aantal algemene tips en aanbevelingen aan gemeenten.

1. Reageer altijd, en reageer inhoudelijk. Van 22% van de gemeenten mochten we binnen een maand tijd geen (inhoudelijk) antwoord ontvangen. De burger stuurt niet voor niets een bericht. Neem de burger serieus.
2. 44% van de gemeenten voldoet aan de benchmark. 26% van de gemeenten scoort daarnaast "matig". Dat betekent dat deze gemeenten maar een paar stappen verwijderd zijn van een voldoende. Deze gemeenten zouden zich de volgende vragen kunnen stellen:
 - Reageert onze gemeente snel (en inhoudelijk), in ieder geval binnen 5 werkdagen?
 - Beantwoordt onze gemeente *alle* vragen van de burger? Zijn onze antwoorden concreet?
 - Is er een contactpersoon met wie de burger bij verdere vragen of opmerkingen direct contact kan opnemen?
3. Organiseer informatie en zorg dat medewerkers er hun weg in kunnen vinden. Een aantal gemeenten is in staat om met een paar links in het antwoord, of met een aantal pdf-documenten als bijlage, snel, concreet en compact een antwoord te geven. Dat is gemakkelijk voor die gemeenten zelf plus, en dat is waar het uiteindelijk toch om gaat, meer servicegericht naar de burger.
4. In een aantal antwoorden wordt de burger geconfronteerd met interne procedures, protocollen of interne overleggen. Deze voegen voor de burger echter niets toe en kunnen weerstand oproepen. Onze aanbeveling is om de focus te leggen op het resultaat (in deze casus het inhoudelijke antwoord) voor de burger.
5. Richt uw blik naar buiten toe. Vraag uzelf bij contact met de burger af: waar is deze man of vrouw nu werkelijk mee geholpen? Daarbij willen we – hopelijk ten overvloede – opmerken dat niet de gemeente, maar de burger bepaalt wat servicegericht is.

Wij zijn geschrokken van een aantal reacties op de tussentijdse resultaten van deze benchmark. Een aantal gemeenten schiet in de verdediging en vindt van zichzelf dat ze het (wel) goed hebben gedaan. Een signaal dat men mogelijk vooral naar binnen gericht is. Dit betreft een houding, een attitude, die er voor zorgt dat men zich ook nooit werkelijk in de behoefte van de burger kan verplaatsen. Zonder attitudeverandering zal het moeilijk worden voor deze gemeenten om servicegericht te zijn.

Gemeenten hebben in deze benchmark de meeste moeite met dienstverlenendheid; dit is het domein met laagste scores. Dienstverlenendheid vraagt om een bepaalde ontwikkelde sensitiviteit naar de burger toe. Onze tip aan gemeenten die hier laag scoren, is om te beginnen zich te verplaatsen in de burger. Daarvoor moet je oprecht in hem of haar geïnteresseerd zijn en je als gemeente betrokken bij hem of haar opstellen. Dat is de basis voor gemeenten die niet alleen goed hun diensten verlenen, maar vooral ook de goede diensten verlenen.

11. Bijzonderheden

Tot slot een aantal bijzonderheden.

11.1. Uitzonderingsgemeenten

In het overzicht missen drie gemeenten. Het betreft Terschelling, Haarlemmerliede & Spaarnwoude, en Rucphen.

Tijdens de analyse bleek uit de antwoorden van Terschelling en Haarlemmerliede & Spaarnwoude dat voor deze gemeenten afwijkende wet- en regelgeving geldt. Deze zijn gesteld vanuit Rijk of provincie met het oog op milieu of landschapsbehoud. Deze gemeenten kunnen door deze regelgeving niet de maximale benchmarkscore halen en hebben daardoor altijd een "achterstand" bij andere gemeenten. Daarom is er voor gekozen om de antwoorden van Terschelling en Haarlemmerliede & Spaarnwoude uit de benchmark te laten.

De gemeente Rucphen heeft, voorafgaand aan beantwoording, de gegevens van Burgemeestre geverifieerd. Burgemeestre stond niet ingeschreven op het opgegeven, zakelijke adres. Omdat wij op verzoek van de gemeente geen privéadres konden produceren, is beantwoording vanuit Rucphen uitgebleven. Rucphen hebben we daarop uit de benchmark moeten laten.

11.2. Na dato

Dit is het overzicht met de gemeenten die na 'sluitingsdatum' gereageerd hebben, met in de eerste kolom de verstreken tijd nadat hun gemeente was geïnformeerd dat het informatieverzoek een benchmarkonderzoek betrof.

Let wel: er zou sprake van kunnen zijn dat binnen een bepaalde gemeente ons bericht de beantwoording heeft doorkruist. Wat echter opvalt, is dat in de dagen voorafgaand aan de sluitingsdag nagenoeg geen reacties meer zijn ontvangen. Direct na het informeren van de gemeenten ontstond daarentegen alsnog een piek in de beantwoording van vijf gemeenten.

Na	Gemeente
1,5 uur	Appingedam
1 werkdag	Teylingen
1 werkdag	Gaasterland-Sloten
1 werkdag	Voorschoten
2 werkdagen	Sliedrecht
4 werkdagen	Pijnacker-Nootdorp
6 werkdagen	Oosterhout
9 werkdagen	Schiedam
11 werkdagen	Borne

11.3. Misbruik?

We zijn veel gebeld door makelaars. Als dit vooraf was aangekondigd door een gemeente, omdat de betreffende makelaar mocht handelen namens de gemeente, was dat geen enkel probleem. Het werd merkwaardig toen voor een bepaald project één makelaar werd aangeraden, terwijl nader onderzoek ons leerde dat er *twee* makelaars mochten aanbieden. Waarom de ene makelaar wel, en de andere niet?

Maar het werd in enkele gevallen nog erger. Makelaars die belden of mailden omdat ze in hun "netwerk" hadden begrepen dat we op zoek waren. Makelaars wiens naam niet terugkwam in het antwoord van de betreffende gemeente. Het roept de vraag op hoe die makelaar op de hoogte was van Burgemeestre's zoektocht en hoe hij in het bezit was gekomen van diens gegevens.

