



Haarlem

Gemeente Haarlem

Rekenkamercommissie

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

t.a.v. de leden van de gemeenteraad Haarlem

Datum 18 oktober 2017  
Ons kenmerk 2017/479955  
Contactpersoon Inge Mulders  
Doorkiesnummer 023 - 511 4885  
E-mail imulders@haarlem.nl  
Onderwerp Advies opzet evaluatie SRO

Geachte leden,

Wij hebben u met een afschrift van onze brief d.d. 14 september (2017/427667) geïnformeerd over het voornemen van de rekenkamercommissie een advies uitbrengen over de inrichting van de jaarlijkse evaluatie van SRO. De aanleiding hiertoe is het samenvallen van de keuze van de rekenkamercommissie om een onderzoek te starten naar SRO en de afspraak tot een jaarlijkse evaluatie die is gekoppeld aan hercontractering van SRO.

De rekenkamercommissie heeft kennis genomen van onder meer de inhoud van de commissie- en raadsbehandeling, de informatienota van het college (2017/297494) en vele documenten van SRO waaronder jaarverslagen en klanttevredenheidsonderzoeken.

#### **Verskil in focus tussen raad en college**

Op basis van de documentenanalyse valt op dat de raad zich met name richt op de opdrachtgeversrol van gemeente Haarlem richting SRO. Daarbij staat aandacht voor de kwaliteit van de geleverde dienstverlening centraal. Het college daarentegen, richt zich in de evaluatie op het aandeelhouderschap. In de voorgestelde inrichting van de evaluatie met de raad staan de financiële resultaten van de bedrijfsvoering centraal.

*Naar de mening van de rekenkamercommissie zou de evaluatie zich moeten richten op de borging van zowel goed aandeelhouder- als opdrachtgeverschap. Het huidige verschil in benadering kan en moet op voorhand ondervangen worden door meer aandacht te hebben voor de opdrachtgeversrol in de evaluatie van SRO.*

#### **Advies**

Ten aanzien van de jaarlijkse evaluatie adviseert de rekenkamercommissie de raad om het college opdracht te geven deze op een drietal punten aan te passen:

indicatoren, klanttevredenheidsonderzoek (KTO) en tijdlijnen.

### Indicatoren

Aan de evaluatie met de raad zouden expliciet indicatoren moeten worden toegevoegd die inzicht verschaffen in de ontwikkeling van de aandachtspunten van de raad:

- Meldingen en klachten t.a.v. beheer en onderhoud (o.a. aantallen en afhandeltijd). Een goed registratiesysteem vormt hiervoor de basis.
- Jaarlijkse inventarisatie van wensen bij verenigingen en uit de stad ten aanzien van het aanbod van sportaccommodaties en activiteiten en de wijze waarop daarop is of zal worden gereageerd.
- De ervaren ruimte voor eigen initiatief en activiteiten bij verenigingen.
- De kernresultaten van de KTO's en de ontwikkeling van klantgerichtheid van SRO.

### Klanttevredenheidsonderzoek

SRO laat jaarlijks een uitvoerig kwantitatief onderzoek uitvoeren. In 2016 was het overall-cijfer voor klanttevredenheid een 7,2, dat is boven de door het college gestelde norm van 7. Afgezien van het gegeven dat de uitkomst van veel KTO's rond de 7 ligt, geeft het geen inzicht in de situaties van de klantgroepen die de aandacht van de raad hebben of het verhaal achter de cijfers. Daarom adviseert de rekenkamercommissie:

- Vragenlijsten meer toe te snijden op diverse klantgroepen en achtergrondinformatie over respondenten (waaronder de klantgroep, de omvang van de vereniging (groot/klein) en de rol van de respondent binnen de vereniging) aan de rapportage toevoegen.
- Het KTO aan te vullen met of vervangen door onderzoek naar *klantgerichtheid*. Dit is een diepgaander, kwalitatiever concept dan klanttevredenheid. Onderzoek naar klantgerichtheid is een instrument om te komen tot een organisatie waar de klant centraal staat en het startpunt vormt voor alle processen.

### Tijdlijn

De evaluatie van de dienstverlening zou moeten worden losgekoppeld van de jaarstukken om te bewerkstelligen dat de resultaten vóór de behandeling van de Kadernota beschikbaar zijn voor de raad.

Namens de rekenkamercommissie,



Frans Smit  
Voorzitter