



T.a.v. Gemeenteraad Haarlem

**Ons kenmerk** 2018/643877  
**Datum** 28 september 2018  
**Contact** Inge Mulders  
**Telefoon** 023-511 4885  
**E-mail** imulders@haarlem.nl  
**Bijlage(n)** -  
**Kopie aan** -  
**Uw kenmerk** -

**Onderwerp:** RKC-adviesbrief m.b.t. eerste jaarlijkse evaluatie SRO

Geachte leden,

Vorig jaar adviseerde de rekenkamercommissie u over de opzet van de evaluatie van SRO. De strekking van dat advies was dat de opzet van de evaluatie op aspecten ten aanzien van de opdrachtgeversrol zou moeten worden gewijzigd om tegemoet te komen aan de zorgen van de raad. Het college heeft u met de informatienota 2018/447742 geïnformeerd over de eerste jaarlijkse evaluatie van SRO. Hierin stelt het college dat de adviezen van de rekenkamercommissie zijn overgenomen.

De rekenkamercommissie stelt vast dat de adviezen van de rekenkamercommissie deels zijn overgenomen en dat deels niet vast te stellen is of deze overgenomen zijn. De rekenkamercommissie plaatst hieronder enige opmerkingen bij de evaluatie in relatie tot de adviezen.

De opinienota en bijlagen verschaffen geen informatie over:

1. Het aantal meldingen en klachten over onderhoud en de afhandeltijd daarvan.
2. Een (jaarlijkse) inventarisatie van wensen bij verenigingen en uit de stad en hoe hier op is gereageerd. Volgens het onderzoeksverslag dat als bijlage bij de opinienota is aangeboden is hier wel naar gevraagd. Een overzicht van deze wensen zou met de raad kunnen worden gedeeld.
3. De ervaren ruimte voor eigen initiatief en activiteiten bij verenigingen. Deze vraag is niet meegenomen in het onderzoek.

Meer specifieke opmerkingen over de onderzoeken:

4. De achtergrondkenmerken van de respondenten worden wel weergegeven, maar scores worden alleen over het totaal gerapporteerd. Hierdoor kan bijvoorbeeld de score per klantgroep niet worden achterhaald. Het rapport stelt dat de respons hiervoor te laag is. Het is hierdoor voor de raad niet mogelijk te beoordelen hoe tevreden de klantgroepen zijn waar bijzondere aandacht van de raad naar uitgaat.

5. Het aantal respondenten onder intermediairs (verenigingen, onderwijsinstellingen en anders) is flink gedaald van 121 naar 87. Het aantal respondenten onder zwembadbezoekers stijgt flink van 472 naar 730. Deze ontwikkelingen worden niet verklaard. Met name het aantal respondenten onder de intermediairs is van belang in verband met de aandachtspunten van de raad.
6. Voor onderzoek naar klantgerichtheid worden de Net Promotor Score (NPS) en de Customer Effort Score (CES) geïntroduceerd. Voor de beoordeling van deze indicatoren bestaat geen absolute maatstaf. De score op NPS was in 2017 negatief, de scores op CES waren positief. De ontwikkeling van de scores in de komende jaren zal meer inzicht verschaffen.
7. Het gelijkblijvende cijfer voor gemiddelde tevredenheid van intermediairs verhuult de verslechterde scores op 13 van 26 gepubliceerde indicatoren.

#### Tijdslijn

8. De voorgestelde tijdslijn, waarbij deze informatie over het voorgaande jaar wordt geleverd voor de behandeling van de kadernota, is niet gevolgd. De rekenkamercommissie ziet geen reden deze informatie pas beschikbaar te stellen na vaststelling van de jaarrekening van SRO.

De rekenkamercommissie adviseert de raad het college te verzoeken volgend jaar ook informatie te verschaffen over punt 1 t/m 4 en de informatie vóór behandeling van de kadernota te leveren.

Met vriendelijke groet,

Sacha Schneiders,  
Voorzitter