



EMBARGO tot dinsdag 27 september 2016, 11:00 uur

**Rekenkamer
ROTTERDAM**

PERSBERICHT

Rotterdam, 26 september 2016

forse personele krimp gemeente heeft geen zichtbaar effect op dienstverlening

Ondanks een personele krimp van ruim 2.500 fte in de periode 2010-2014, is de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente aan burgers en ondernemers op hetzelfde niveau gebleven. Dit komt onder meer door digitalisering, steekproefsgewijs controleren van aanvragen en een hogere productiviteit van ambtenaren. Dit en meer concludeert de Rekenkamer Rotterdam in haar rapport 'geen krimp gegeven'.

De economische crisis stelde de gemeente Rotterdam in 2009 voor een omvangrijke bezuinigingsopgave. Deze is deels ingevuld door de formatie in 2010-2014 te verminderen met 2.500 fte. Het huidige college wil nog een extra bezuiniging op de kosten van de gemeentelijke organisatie realiseren, oplopend tot € 40 mln. in 2018. Deze bezuiniging zal volgens het college leiden tot een verdere krimp van de formatie met enkele honderden fte's. Het uitgangspunt van het college is dat, ondanks de bezuinigingen, de dienstverlening aan burgers en ondernemers kwalitatief op peil blijft.

De rekenkamer heeft door middel van casestudy's de kwaliteit van de dienstverlening via de vier dienstverleningskanalen (het centrale telefoonnummer 14010, de fysieke loketten, de website en het digitaal loket en brieven en e-mails) in kaart gebracht. Tevens zijn acht producten die veel worden gebruikt door Rotterdamse burgers en ondernemers onderzocht, waaronder het aanvragen van een parkeervergunning of bijstandsuitkering en het doen van een melding buitenruimte. Op basis van deze casestudy's concludeert de rekenkamer dat de kwaliteit van deze dienstverlening in de periode 2010-2014 over het algemeen niet is verslechterd, ondanks een personele krimp en een groter werkaanbod. Dit komt onder meer door compenserende maatregelen, zoals digitalisering, steekproefsgewijs controleren van aanvragen en een hogere productiviteit. De rekenkamer acht het verder aannemelijk dat de reorganisatieplannen in de huidige collegeperiode niet ten koste zullen gaan van de kwaliteit van de publieke dienstverlening. Wel zijn er risico's ten aanzien van de tevredenheid van het eigen personeel, het ziekteverzuim en de rechtmatigheid van gemeentelijke besluiten.

Tevens concludeert de rekenkamer dat de monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en ondernemers, die reeds vanaf 2004 een bestuurlijk speerpunt is, voor verbetering vatbaar is. Hoewel er, met name ten aanzien van de gemeentelijke producten, informatie over de kwaliteit van de dienstverlening beschikbaar is, wordt deze niet gebruikt om de dienstverlening actief te monitoren en te verbeteren. Verder ontbreken consistente, meerjarige realisatiecijfers ten aanzien van de algemene servicenormen die de gemeente hanteert en worden weinig klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd.

De rekenkamer beveelt onder meer aan om consistente servicenormen te hanteren, deze meerjarig te meten en hierover te rapporteren aan de gemeenteraad. Ook beveelt de rekenkamer aan om minimaal jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken per product en dienstverleningskanaal uit te voeren en klachten en bezwaren systematisch te analyseren. Tevens dient de kwaliteit van de interne dienstverlening gemonitord te worden aan de hand van de realisatie van interne servicenormen en onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers over de interne dienstverlening. Verder doet de rekenkamer de aanbeveling om de neveneffecten van de reorganisatieplannen op de medewerkerstevredenheid, het ziekteverzuim en rechtmatigheid in te beoordelen en, indien gewenst, maatregelen te treffen om deze te compenseren.

In zijn reactie onderschrijft het college de conclusies en aanbevelingen geheel dan wel grotendeels. De aanbeveling om de neveneffecten van de reorganisatieplannen te beoordelen wordt echter niet geheel ondubbelzinnig onderschreven.

Noot redactie:

Het rapport 'geen krimp gegeven' is vanaf 11.00 uur digitaal beschikbaar op www.rekenkamer.rotterdam.nl. Voor meer informatie kunt u contact opnemen via tel. 010-2672242.