

Uniformiteit in maatwerk

Een onderzoek naar de uitbesteding van gemeentelijke diensten aan afval- en groenbedrijf De Meerlanden

Rapportage gemeente Hillegom

Rekenkamercommissie Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout

Oktober 2013

Vooraf

Voor u ligt het specifieke deel voor de gemeente Hillegom van de rapportage "Uniformiteit in maatwerk, een onderzoek naar de uitbesteding van gemeentelijke diensten aan afval - en groenbedrijf De Meerlanden". De bevindingen en aanbevelingen worden gevolgd door de reactie van het college van burgemeester en wethouders. In het nawoord geeft de rekenkamercommissie tot slot aan in deze reactie geen aanleiding te vinden om nader te reageren.

Bevindingen en aanbevelingen Hillegom

Inleiding

De gemeente Hillegom heeft sinds 2011 diensten uitbesteed aan afval- en groenbedrijf De Meerlanden. De gezamenlijke rekenkamercommissie van de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout heeft besloten om samen met de rekenkamercommissies van Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude en Heemstede een onderzoek uit te (laten) voeren naar de effecten van de uitbesteding op financieel gebied en op het gebied van de kwaliteit van dienstverlening. Daarbij zijn de volgende acht deelvragen geformuleerd:

1. Wat waren de toetredingsmotieven van de gemeente?
2. Hoe is de regierol bij de gemeente belegd?
3. Welke afspraken zijn er gemaakt over het kwaliteitsniveau van de prestaties?
4. Wat zijn de punten waarop wordt afgerekend?
5. Hoe wordt omgegaan met meer- en minderwerk?
6. Hoe is een en ander in de dienstverleningsovereenkomst (DVO) vertaald?
7. Hoe vindt de afhandeling van klachten plaats?
8. Worden de beoogde doelen in werkelijkheid bereikt?

Op basis van deze deelvragen is een beoordelingskader ontwikkeld met daarin normen voor doelmatigheid en doeltreffendheid van gemeentelijk handelen. Vervolgens is er een dossierstudie uitgevoerd en zijn er interviews afgenomen in de gemeenten en bij De Meerlanden. De hieruit voortvloeiende bevindingen zijn getoetst aan het beoordelingskader en input geweest voor een aantal aanbevelingen.

Na een kort overzicht van het algemene beeld dat uit het onderzoek naar voren is gekomen, richt dit hoofdstuk zich (per deelvraag) op de bevindingen, de toetsing aan het beoordelingskader en de aanbevelingen voor de gemeente Hillegom. Daarna volgt het gezamenlijke rapport met daarin de onderzoeksopzet, het beoordelingskader en de algemene bevindingen en aanbevelingen.

Algemene conclusie – doelmatigheid en doeltreffendheid:

De vraag naar doelmatigheid is de vraag naar de manier waarop de uitbesteding is georganiseerd. Daar valt over te zeggen dat er inmiddels (sommige gemeenten doen al ruim 10 jaar zaken met De Meerlanden), sprake is van een vrij doelmatige organisatie waarbij die doelmatigheid van beide kanten ook nog wordt aangescherpt.

Dat laatste is in tijden van bezuinigingen geen onbelangrijk gegeven. Dat wil niet zeggen dat er geen efficiencywinst meer is te behalen. In tegendeel: er lijkt bijvoorbeeld door voorzichtige verdere uniformering van a. de dienstverlening van De Meerlanden en b. het accountmanagement van de kant van de gemeenten her en der nog wel een stapje te kunnen worden gezet.

De vraag naar de doeltreffendheid is de vraag naar de wijze waarop de uitbesteding in de praktijk uitpakt. Hier is het uiteindelijke oordeel meer dan overwegend positief. Er zijn aandachtspunten (b.v. informatie over de burgers tevredenheid), maar nergens in het onderzoek zijn echte onvolkomenheden aan het licht gekomen.

Wat waren de toetredingsmotieven van de gemeente?

De gemeente Hillegom is in 2011 toegetreden tot De Meerlanden. De looptijd van het contract is tien jaar. Belangrijkste componenten zijn de afvalinzameling, straatreiniging, groenonderhoud, gladheidsbestrijding en klein onderhoud van wegen en riolering.

Het belangrijkste motief van de uitbesteding was de keuze van de gemeente om regiegemeente te zijn, door uitvoerende werkzaamheden integraal onder te brengen bij een andere partij.

De Meerlanden heeft de gemeente aangeboden de afgesproken werkzaamheden binnen 5 jaar met 15% korting uit te voeren. Dit gebeurt geleidelijk door een korting van 3% per jaar te realiseren.

In totaal stonden er vijf verschillende partijen op de 'shortlist' voor de uitbesteding, dit is teruggebracht tot twee serieuze partijen die overwogen werden (Spaarnelanden en De Meerlanden).

Met ambtelijke werkgroepen is het proces tot aan de uitbesteding gestroomlijnd.

De raad heeft een aanzienlijke bijdrage geleverd aan de toetreding bij De Meerlanden. Allereerst heeft de raad de criteria voor het op afstand zetten van de gemeentelijke onderhoudsdienst vastgesteld. Later is de raad geïnformeerd over de deelneming in het overheidsbedrijf De Meerlanden met daarbij de vraag of de raad nog wensen en/of bedenkingen heeft over deze deelneming.

Conform de afspraken uit de overeenkomst is in 2013 ook een evaluatie van de samenwerking met De Meerlanden aan de raad gepresenteerd. De periodieke rapportages van De Meerlanden worden vastgesteld door het college van B&W en zijn daarmee ook inzichtelijk voor de raad.

Norm	Bevinding ¹
De toetreding is helder onderbouwd	+
Op basis van afweging van alternatieven	++
Goed gecommuniceerd aan de raad	++
Door de raad bevestigd	++

Conclusie: De toetredingsmotieven in Hillegom verschilden niet erg van andere gemeenten: keuze om een regiegemeente te zijn door werkzaamheden integraal onder te brengen bij een externe partij en lagere kosten. Er zijn meerdere alternatieven overwogen bij de toetreding. De raad wordt goed betrokken bij de besluitvorming rondom De Meerlanden.

Hoe is de regierol bij de gemeente belegd?

De overlegstructuur tussen gemeente Hillegom en De Meerlanden is duidelijk vastgelegd in een kalender, een document los van het basisdocument. De overlegstructuur komt overeen met die van de meeste andere gemeenten. Hillegom heeft geen toezichhouders in dienst bij de gemeente. Dit was een bewuste keuze om De Meerlanden als partner verantwoordelijkheid te geven. Hierdoor is het duidelijker dat de burger de klant is, niet de gemeente.

Er is wekelijks uitvoeringsoverleg, maandelijks vindt een managementoverleg plaats tussen de contractbeheerders van zowel gemeente als De Meerlanden. De gemeente ontvangt elk half jaar een rapportage van De Meerlanden, daarnaast vindt er ook twee keer per jaar directieoverleg plaats, waarbij de directeur van De Meerlanden met het betreffende afdelingshoofd/gemeentebestuurder om de tafel zit. Tot slot wordt er ook twee keer per jaar overlegd op bestuurlijk niveau.

Overleg met andere klantgemeenten vindt momenteel alleen ad hoc plaats. Een structureel overleg met alle aandeelhouders van De Meerlanden lijkt de gemeente Hillegom op zich wel zinvol, maar vooral als het gaat om na te denken over verbeteringen.

Norm	Bevinding
De rolverdeling binnen de gemeente over beheer van de DVO is goed vastgelegd	+
De rolverdeling binnen de gemeente over beheer van de DVO functioneert goed	++
De gemeente is voldoende geëquipeerd voor het beheer van de DVO	++

¹ ++ (voldoet goed aan de norm), + (voldoet voldoende aan de norm), ± (voldoet neutraal aan de norm), - (voldoet onvoldoende aan de norm), - - (voldoet niet aan de norm) en n.b. (niet beoordeeld).

Conclusie: De overlegstructuur is duidelijk vastgelegd in een kalender en wordt door zowel de gemeente als De Meerlanden gewaardeerd. Er zijn recentelijk ook nieuwe overlegstructuren ontstaan, deels buiten De Meerlanden om en deels geïnitieerd door De Meerlanden zelf. De rolverdeling en bijbehorende verantwoordelijkheid is duidelijk, tevredenheid over het 'partnerschap' overheerst bij beide partijen. Indien er personele wisselingen in de toekomst plaatsvinden is de gemeente echter kwetsbaar. Het is in ieders belang kennis en kunde zo goed mogelijk te borgen.

De eerstvolgende drie aanbevelingen worden genoemd omdat deze collectief door de klantgemeenten moeten worden opgepakt; ze gelden in mindere mate voor de gemeente Hillegom als individuele gemeente.

Aanbeveling: Zet in op relatiemanagement.

Zowel De Meerlanden als de gemeente hebben baat bij goed onderling begrip. Wanneer de gemeente en De Meerlanden inzetten op relatiemanagement kan er beter ingespeeld worden op de wensen van de gemeente en kan De Meerlanden zich pro-actiever opstellen.

Aanbeveling: Structureer het overleg tussen de verschillende gemeenten op operationeel vlak. Overleg tussen de verschillende klantgemeenten van De Meerlanden is momenteel nog relatief onderbelicht. Het kan een waardevolle aanvulling zijn op de huidige overlegstructuur. Door van elkaar te leren op basis van positieve en negatieve ervaringen kan de efficiency worden verhoogd.

Aanbeveling: Borg kennis en kunde betreffende De Meerlanden binnen de gemeente (nog) beter. Dit is voor de continuïteit in de gemeentelijke organisatie en goed opdrachtgeverschap van groot belang. Naast historische kennis is het ook van belang dat meerdere personen binnen de organisatie op de hoogte zijn van de kwaliteitseisen, de afspraken in het DVO en beeldkwaliteitsbestekken. De aankomende raads- en bestuurswisseling bieden een uitgelezen kans het dossier De Meerlanden voor het voetlicht te brengen.

Aanbeveling: Maak bestuurlijk onderscheid tussen opdrachtgevende en aandeelhoudende rol.

Het is het meest zuiver om de opdrachtgevende en de aandeelhoudende rol van de gemeente ten aanzien van De Meerlanden in verschillende portefeuilles onder te brengen.

Welke afspraken zijn er gemaakt over het kwaliteitsniveau van de prestaties?

De DVO van de gemeente Hillegom bestaat uit een basisdocument en 7 deelovereenkomsten (smartcards). De gemeente heeft bewust gekozen voor een partnerconstructie met De Meerlanden. Hierdoor wijkt de opbouw van (het algemene deel van) de DVO enigszins af van andere gemeenten.

In het basisdocument is een standaardartikel opgenomen over de kwaliteitsvereisten. Hierin staan onder meer kwaliteitseisen aan het personeel (nodige vakkennis, vaardigheden, goede instructies) en de voertuigen (veiligheid, representativiteit, duurzaamheid). Verder staat ook de borging beschreven in de vorm van de normen ISO 9001 en ISO 14001. Ook staat omschreven dat als de kwaliteit van uitvoering en/of geleverde producten niet gehaald wordt, dit door een van de partijen schriftelijk meegedeeld wordt aan de andere partij.

De kwaliteitseisen van de specifieke werkzaamheden zijn vertaald in de aparte deelovereenkomsten per product (smartcards), los van het basisdocument. De gemeente werkt met kwaliteitseisen op basis van beeldkwaliteit. De afspraken zijn helder geformuleerd. Wel kunnen beeldkwaliteitsbestekken ruimte bieden voor verschillende interpretaties van afspraken, maar dit levert geen problemen op.

Norm	Bevinding
Er zijn afspraken over het kwaliteitsniveau	++
De afspraken over het kwaliteitsniveau zijn helder	+

Conclusie: Er zijn in de smartcards heldere afspraken over het kwaliteitsniveau opgenomen. Hillegom werkt op basis van beeldkwaliteit.

Wat zijn de punten waarop wordt afgerekend?

Veel afspraken lenen zich makkelijk om meetbare doelen aan te stellen, zoals de eisen die men stelt aan de het personeel of de ophaalvoertuigen van De Meerlanden. Andere afspraken zijn minder geschikt voor meetbare doelen, zoals de klantvriendelijkheid van het personeel of doelen op het gebied van duurzaamheid.

Meting van het kwaliteitsniveau van de werkzaamheden van De Meerlanden gebeurt door middel van verschillende instrumenten: smartcards voor meting op beeldkwaliteit, jaarlijkse monitoring door Cyber, het bewonerstevredenheidsonderzoek van De Meerlanden en de maandelijkse rapportages. Verder is de gemeente aangesloten bij 'Waar staat je gemeente' (WSJG).

De kosten van de werkzaamheden van De Meerlanden zijn volgens de gemeente reëel, daar ze gebaseerd zijn op de eigen (jarenlange) ervaringscijfers.

Hoewel er wel een voorkeur is voor optimale transparantie vanuit De Meerlanden, worden eventuele verschillen in kosten tussen gemeenten als logisch gezien, vanwege het geleverde maatwerk. Een jaarlijkse benchmark wijst overigens uit dat de kosten vergelijkbaar zijn met omliggende gemeenten.

Norm	Bevinding
De afspraken zijn – waar nodig en mogelijk – meetbaar gemaakt	+
De afspraken in de DVO worden regelmatig gemeten	++
De kosten van de diensten van De Meerlanden zijn reëel	+
De kosten zijn bij benadering gelijk aan die van andere gemeenten	+

Conclusie: Er kan worden geconcludeerd dat er van een echte 'afrekening' geen sprake is. Er vindt voldoende kwaliteitscontrole plaats aan de hand van meerdere meetinstrumenten. De kosten van de dienstverlening worden als reëel ervaren en zijn vergelijkbaar met die van omliggende gemeenten. Toch is er, overigens meer in de andere klantgemeenten dan in Hillegom, behoefte aan transparantie van de kostenstromen van De Meerlanden.

De volgende aanbeveling is ook weer bedoeld voor de klantgemeenten collectief en in mindere mate voor Hillegom als individuele gemeente.

Aanbeveling: Laat een onafhankelijke partij de kostenneutraliteit toetsen.

De Meerlanden geeft aan de kostenneutraliteit van het totale pakket dat een gemeente afneemt te bewaken. Het is goed als een onafhankelijke partij 'goedkeuring' geeft aan de manier waarop die bewaking plaatsvindt en het resultaat ervan.

Hoe wordt omgegaan met meer- en minderwerk?

De gemeente Hillegom werkt niet met een meerwerkregeling in de DVO, er wordt een lumpsummethode gehanteerd. Er wordt er een plus/min lijst bijgehouden waarbij wordt nagegaan of deze lumpsum nog passend is bij het (wellicht gegroeide) werkareaal van De Meerlanden in Hillegom. Geld dat overblijft door 'minderwerk' gaat in een egalisatiefonds om eventuele kosten van areaalvergroting te dekken.

De afspraak is dat de werkzaamheden worden aangeboden tegen marktconforme prijzen. Vergelijking tussen gemeenten is vanwege de verschillende aard en omvang van de opdrachten in de praktijk niet mogelijk.

Norm	Bevinding
De afspraken over meer- en minderwerk zijn helder vastgelegd in de DVO	+
De afhandeling van meer- of minderwerk van De Meerlanden functioneert goed	++
De kosten van meer- of minderwerk zijn voor alle gemeenten (nagenoeg) gelijk	n.b.

Conclusie: Hillegom werkt niet met een meerwerkregeling. Kosten vergelijkbaar maken tussen gemeenten blijkt lastig. In de praktijk functioneert het 'systeem' echter goed.

Hoe is een en ander in de dienstverleningsovereenkomst vertaald?

De gemeente geeft aan dat bij toetreding tot De Meerlanden, bij verlenging van het contract en ook tussentijds, De Meerlanden zich flexibel opstelt richting de vraag van de gemeente. Het dienstenpakket van de gemeente is één op één overgenomen. De DVO heeft daarom een sterk vraag gestuurd karakter.

De juridische kwaliteit van de DVO is niet getoetst. Ook in de praktijk is er nog geen toetsing geweest, omdat er geen juridische geschillen zijn geweest. Wanneer de gemeente afspraken wil herzien is De Meerlanden altijd bereid mee te denken.

Norm	Bevinding
De afspraken (in de DVO) sluiten aan bij de vraag	++
Er is procedure om afspraken tussentijds te herzien	++
De afspraken zijn compleet	++
De afspraken zijn voldoende gedetailleerd	+
De afspraken in de DVO zijn juridisch verantwoord	n.b.
Beide partijen zijn tevreden over de DVO	+
Partijen houden zich aan de afspraken uit de DVO	+

Conclusie: De dienstverleningsovereenkomst inclusief deelovereenkomsten zijn compleet en voldoende gedetailleerd. Men is tevreden over de DVO en de afspraken uit de DVO worden nageleefd. Doordat de gemeente De Meerlanden als partner beschouwt in plaats van opdrachtnemer wordt veel verantwoordelijkheid bij De Meerlanden gelegd. Juridische toetsing van de afspraken heeft niet plaatsgevonden.

Aanbeveling: Voer een juridische toets uit op de DVO.

Het ontbreken van juridische toetsing van de dienstverleningsovereenkomst kan in (toekomstige) voorkomende gevallen tot problemen leiden. Gemeenten kunnen elkaar hierbij helpen of gezamenlijk externe capaciteit inhuren.

Hoe vindt de afhandeling van klachten plaats?

Afspraken over klachtenafhandeling zijn opgenomen in een deelovereenkomst los van het basisdocument. Klachten worden aangenomen door het eigen KCC en zowel de gemeente als De Meerlanden kan in het registratiesysteem, zodat de gemeente het overzicht behoudt en de afdoeningstermijn kan volgen. Hillegom werkt niet met kwartaalrapportages, maar met halfjaarrapportages. De gemeente is tevreden over de klachtenafhandeling.

Norm	Bevinding
Er is een procedure van klachtenafhandeling opgenomen in de DVO	+
Klachtenafhandeling geschiedt naar tevredenheid	++
Inwoners zijn tevreden over de klachtenafhandeling	n.b.

Conclusie: De klachtenafhandeling is opgenomen in de DVO. Over de uitvoering van de klachtenafhandeling is men tevreden.

Elke gemeente heeft een eigen manier van klachtenregistratie en -afhandeling, niet overal is men even tevreden hierover. De volgende aanbeveling is dan ook bedoeld voor de klantgemeenten als collectief; Hillegom zou hier wellicht een voorbeeldfunctie kunnen vervullen.

Aanbeveling: Uniformiseer de klachtenafhandeling met andere gemeenten en De Meerlanden en vraag inwoners hoe ze de klachtenafhandeling ervaren.

Klachtenafhandeling kan efficiënter en onderling beter vergelijkbaar. Bijvoorbeeld door de klachtenafhandeling volledig bij De Meerlanden onder te brengen in een systeem dat gemeenten online kunnen volgen. De ervaringen van inwoners bij de klachtenafhandeling kunnen worden meegenomen in het tevredenheidsonderzoek.

Worden de beoogde doelen in werkelijkheid bereikt?

De gemeente is tevreden over de uitvoering van de werkzaamheden door De Meerlanden, evenals over de samenwerking met De Meerlanden. Ook op het gebied van gladheidsbestrijding en groenonderhoud – een relatief nieuwe kerntaak van De Meerlanden - is de gemeente tevreden (in tegenstelling tot sommige andere gemeenten). Hierbij wordt aangegeven dat door de overname van het personeel de kennis en kunde op het gebied van groenonderhoud is overgenomen. De gemeente geeft ook aan dat het verantwoordelijkheidsgevoel van De Meerlanden voor de openbare ruimte bijdraagt aan de tevredenheid over de werkzaamheden.

De resultaten van [waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) geven een stijgende burgertevredenheid weer sinds de uitbesteding aan De Meerlanden. Ook wordt hetzelfde kwaliteitsniveau van de dienstverlening behaald met de jaarlijkse korting van 3 procent die is afgesproken.

Het burgertevredenheidsonderzoek van De Meerlanden zelf geeft aan dat een relatief klein aandeel van de inwoners van Hillegom, in vergelijking met de andere klantgemeenten, de dienstverlening goed vindt. Wel krijgt Hillegom juist relatief hoge cijfers als het gaat om de afvalinzameling.

Omdat er in Hillegom nog geen sprake is geweest van contractverlenging, is het nog onduidelijk welke doelen hier van groot belang voor zijn. Uiteraard is de prijs-kwaliteit van de werkzaamheden van groot belang; de kosten worden bij de (mogelijke) verlenging van het contract met De Meerlanden bij alle gemeenten meegenomen.

Norm	Bevinding
Beide partijen zijn tevreden over de dienstverlening	++
Inwoners zijn tevreden over de dienstverlening	+
Resultaten worden teruggekoppeld en leiden indien nodig tot aanpassingen	+
De kwaliteit van de dienstverlening speelt mee bij de verlenging van het contract	+
De prijsontwikkeling speelt mee bij de verlenging van het contract	+
De resultaten van de uitbesteding sluiten aan bij de motieven voor uitbesteding	++

Conclusie: Er is tevredenheid over de dienstverlening en de samenwerking bij zowel de gemeente Hillegom als De Meerlanden. Rondom de reguliere dienstverlening en met het oog op contractverlening zijn er voldoende feedback mechanismen om verbetering door te voeren en beslissingen te nemen.

Aanbeveling: Professionaliseer het burgertevredenheidsonderzoek.

Hoewel Hillegom het huidige burgertevredenheidsonderzoek van De Meerlanden onder de inwoners transparant en controleerbaar vindt, biedt het onderzoek geen volledig betrouwbaar beeld van de tevredenheid en de belangen van de inwoners. Dit komt onder andere door de lage respons.

De burger is de klant: de tevredenheid van de burgers zou dan ook op een betrouwbare en professionele manier gemeten moeten worden. De collectieve gemeenten en De Meerlanden moeten het burgertevredenheidsonderzoek samen verder professionaliseren, door meer burgers te betrekken en de vragen te herijken.

Ten slotte

De uitbesteding van de gemeentelijke taken van de gemeente Hillegom aan De Meerlanden heeft tot op heden de beoogde resultaten opgeleverd; omdat er tevredenheid is over de dienstverlening en de samenwerking, omdat er een stijgende lijn is te zien bij de burgertevredenheid en omdat er een kostenverlaging plaatsvindt door de jaarlijkse korting van De Meerlanden.

Op enkele specifieke aspecten kunnen nadere stappen in doelmatigheid en doeltreffendheid worden gezet. Eén van de manieren om dat te realiseren is, los van de eerdergenoemde aanbevelingen, het zoeken en realiseren van 'meer uniformiteit in maatwerk'.

De gemeente Hillegom is nu tevreden over de geleverde dienstverlening en manier van werken die goed aansluit bij de gemeentelijke cultuur en de specifieke wensen. Maar die maatwerksystematiek staat vergelijking met andere gemeenten, en daarmee leereffecten en financiële transparantie in de weg. Waar mogelijk zou het uniformiseren van de dienstverlening met andere gemeenten en meer afstemming van de DVO met andere gemeenten voordelen kunnen bieden.



Rekenkamercommissie Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout
Ter attentie van: P.A.M. van der Velde
Postbus 200
2160 AE LISSE

Ons kenmerk : OR/JK\Z-13-15894\1.2. Post Uit\32861
Datum : 19 SEP. 2013 20 SEP. 2013
Onderwerp : bestuurlijk wederhoor rapport De Prijs van Maatwerk

Geachte heer Van der Velde,

Met belangstelling heeft het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Hillegom kennis genomen van het rapport 'De prijs van Maatwerk'.
Het College is verheugd met de resultaten van het onderzoek en herkent zich in het rapport.

In deze brief willen wij ingaan op de conclusies die voor de gemeente Hillegom van toepassing zijn. Er wordt dus niet ingegaan op de conclusies die niet of in mindere mate voor de gemeente Hillegom van toepassing zijn.
Hieronder volgen de reacties op de, voor de gemeente Hillegom van toepassing zijnde, conclusies en aanbevelingen.

1 Bestuurlijk onderscheid tussen opdrachtgevende rol en aandeelhoudende rol
Binnen het college zal een keuze gemaakt worden op welke wijze dit onderscheid duidelijk zichtbaar kan worden weergegeven in de organisatie van de gemeente Hillegom.

2 Juridische kwaliteit van de Dienst Verlenings Overeenkomst (DVO)
Naar aanleiding van uw conclusie zal de gemeente Hillegom contact zoeken met de deelnemende gemeenten om de mogelijkheden van een gezamenlijke juridische toetsing van het DVO uit te voeren.



3 Tevredenheid dienstverlening

Op dit moment toetst de gemeente Hillegom op 2 punten de tevredenheid van de dienstverlening van de Meerlanden. Via het burgerpanel van de gemeente Hillegom wordt de tevredenheid onder de burgers gemeten. Tevens kunnen de burgers van de gemeente Hillegom eens per 2 jaar via de landelijke website 'waarstaatjegemeente.nl' hun mening geven over het onderhoudsniveau van onder andere de buitenruimte. Op dit moment is het college van mening dat deze 2 meetpunten voldoende gegevens genereren om een duidelijk beeld van de dienstverlening door de Meerlanden te krijgen.

Indien u nog vragen heeft dan kunt u contact opnemen met de heer S(tephan) van der Pols, namens de gemeente Hillegom accountmanager voor de Meerlanden. Zijn mailadres is: S.vanderPols@hillegom.nl of via telefoonnummer 140252.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders



ing. G.P. van Lierop
Secretaris



J. Broekhuis
Burgemeester

Nawoord rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie heeft kennisgenomen van de reactie van het college van burgemeester en wethouders en vindt daarin geen aanleiding om nader te reageren.

