

# Raadsmededeling

**zaak/onderwerp** Z-15-09924 / Bestuursevaluatie Servicepunt71 2012-2015  
**portefeuillehouder** M.A. den Boer  
**team** Bestuur & strategie  
**opgesteld door** B.J.M. Kock  
**datum/nr** 19 januari 2016/ CB-15-1225

Geachte raad,

Hierbij ontvangt u de Bestuursevaluatie Servicepunt71 2012-2015 (de Bestuursevaluatie). De evaluatie van verlengd lokaal bestuur is onderdeel van de Coalitieagenda 2014-2018. Conform de Coalitieagenda is als eerste een evaluatie van Servicepunt71 (SP71) uitgevoerd.

U heeft op 5 november jl. een motie aangenomen waarin de griffier de opdracht heeft gekregen de Rekenkamercommissie te verzoeken een evaluatie van SP71 op te nemen in het onderzoeksprogramma voor 2016. Wij hebben u toegezegd deze evaluatie toe te zenden zodat deze eveneens als input bij het onderzoek van de rekenkamercommissie kan worden betrokken.

De Bestuursevaluatie geeft een beeld van de ontwikkeling van de dienstverlening door SP71, de financiële resultaten en van de ontwikkeling van SP71 als organisatie, tussen 2011 en nu. Over de financiële resultaten van SP71 rapporteren wij eveneens via de P&C-cyclus.

De verwachtingen vanuit Oegstgeest waren hoog gespannen bij de totstandkoming van SP71 ten aanzien van de verhoging van kwaliteit, vermindering van kwetsbaarheid en verlaging van kosten. Gegeven de situatie waarin de gemeente zich bevond was een goede dienstverlening niet alleen wenselijk, maar ook noodzakelijk. Na de start op 1 januari 2012 is de dienstverlening echter onder druk komen te staan; de voorspelde 'dip' in de dienstverlening heeft zich voorgedaan. Een aantal voorbeelden:

Oegstgeest verwachtte aanvankelijk dat SP71 op HRM-gebied zelf zou kunnen ondersteunen bij onze organisatieverandering. SP71 biedt deze diensten echter niet standaard aan. Hiervoor moest externe capaciteit via Servicepunt worden ingehuurd. Daarbij merken wij wel op dat deze ondersteuning altijd maatwerk is, dat extra kosten met zich meebrengt. Wederzijdse verwachtingen waren dus niet altijd even scherp en liepen uiteen.

Ook bij JZ is een aantal omissies opgetreden. Bijvoorbeeld ten aanzien van de pro-activiteit bij het opstellen van overeenkomsten of advisering op ruimtelijk gebied. Deze kennis is onvoldoende naar SP71 overgebracht vanuit de gemeenten. Daardoor was deze, tegen onze verwachting in, niet altijd via SP71 beschikbaar voor Oegstgeest. Het voorkomen van omissies vraagt van Oegstgeest het tijdig signaleren van adviesvragen. Van SP71 vragen wij nadrukkelijker te kijken of kennis zelf in huis is en deze anders extern te betrekken.

De dip heeft betekent dat Oegstgeest als opdrachtgever en Servicepunt71 als opdrachtnemer gezamenlijk hard hebben moeten werken om de diensten geleverd te krijgen, ook bijvoorbeeld op het gebied van financiën. Pas na verloop van tijd hebben wij verbeteringen in het financiële proces ervaren.

Tot slot, op het gebied van verlaging van kosten hebben wij hogere (transitie)kosten gehad, in de vorm van meerwerk of eigen inhuur, in 2012, 2013 en 2014 voor de reguliere dienstverlening en het inregelen van het opdrachtgeverschap richting SP71. SP71 heeft weliswaar voor Oegstgeest de eigen financiële doelstellingen gehaald, maar de gemeente heeft hier buiten ook extra kosten moeten maken om op orde te komen en blijven.

Maar gelukkig ziet Oegstgeest met het verloop der jaren een stijgende lijn in de dienstverlening van SP71. In het klanttevredenheidsonderzoek begin 2015 scoort de algehele dienstverlening gemiddeld een 6,7, al scoort Oegstgeest iets lager dan dat gemiddelde met een 6,3.



SP71 behaalt steeds betere resultaten binnen de reguliere dienstverlening. Toch zien wij daar ruimte voor verbetering. Daarom worden in de evaluatie nadrukkelijk lessen voor de toekomst benoemd. Zo is het in de samenwerking tussen Oegstgeest en SP71 – ook waar wij minder tevreden zijn over de dienstverlening of waar er fouten worden gemaakt – belangrijk dat Oegstgeest proactief is en dat Oegstgeest en SP71 zich opstellen als een goede opdrachtgever respectievelijk opdrachtnemer. Wij werken daar gezamenlijk aan. Oegstgeest ziet daarin ook verbeteringen. Bijvoorbeeld in de verwachtingen die SP71 schept bij de gemeenten over wat het aankan. Daar moeten wij elkaar scherp in houden. Dat doen we onder meer door zelf ook inhoudelijke contactpersonen in huis te hebben.

Het belang van de ontwikkeling die SP71 doormaakt schuilt daarin dat bedrijfsvoering de basis vormt voor de goede uitvoering van onze primaire processen.

Ook voor 2015 lag er nog een ontwikkelopgave. Het eigenaarschap daarvan lag bij de gemeentesecretarissen (SGB). Hierover is steeds gerapporteerd aan de besturen middels bestuursrapportages.

In het najaar van 2015 is een ontwikkelrichting voor 2020 (Stip2020) neergezet, in samenwerking met het BVO, WGB, DB, lijnmanagement van klantorganisaties en de leiding van medewerkers van Servicepunt71. De Bestuursevaluatie is input voor de gedachtevorming van Oegstgeest over de toekomst van SP71. Wij zullen uw raad nadrukkelijk meenemen bij de besluitvorming door het bestuur van SP71, die binnenkort zal plaatsvinden.

Deze Bestuursevaluatie kan, zoals gezegd, ook als input worden gebruikt voor het onderzoek dat de Rekenkamercommissie zal uitvoeren.

Burgemeester en wethouders van Oegstgeest  
de secretaris de burgemeester



H.A. Leegstra



drs. J.B. Waaijer

Bijlage:  
Bestuursevaluatie Servicepunt71 2012-2015