



Grote Bickersstraat 74
1013 KS Amsterdam

Postbus 247
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44
f 020 522 53 33
e info@tns-nipo.com
www.tns-nipo.com

Political & Social

Rapport

Analyse gemeentelijke coalitieakkoorden

De plaats van dienstverlening in gemeentelijke coalitieakkoorden

Sander Duijm en Peter Kanne

F8134 | 2 juli 2010

Dit document is uitsluitend voor deze opdrachtgever opgesteld. Alle in het document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan.

© TNS NIPO | ISO 9001 | [rapport nederlands.dot](#)

Inhoud

	Inleiding	1
1	Samenvatting en conclusies	3
2	Resultaten analyse gemeentelijke coalitieakkoorden	5
2.1	Landelijke resultaten	5
2.2	Resultaten G4	7
2.3	Resultaten G32	9
2.4	Resultaten middelgrote gemeenten	12
2.5	Resultaten kleinere gemeenten	14
	Bijlagen	
	Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording	
	Bijlage 2 Lijst gemeenten met coalitieakkoord met dienstverlening	

Inhoud figuren en tabellen

1	<i>Voorbeeldtekst coalitieakkoord</i>	2
2	<i>G4 en G32 besteden het meest aandacht aan dienstverlening in coalitieakkoorden</i>	3
3	<i>Gevonden coalitieakkoorden totaal</i>	5
4	<i>Gebruikte passages VNG tekst</i>	6
5	<i>Gevonden coalitieakkoorden G4</i>	7
6	<i>Gevonden coalitieakkoorden G32</i>	9
7	<i>Gevonden coalitieakkoorden middelgrote gemeenten</i>	12
8	<i>Gevonden coalitieakkoorden kleinere gemeenten</i>	14

Inleiding

De VNG heeft in het document 'De basis op orde, werken aan de toekomst. Dienstverlening draait om mensen' haar visie geformuleerd op de kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening. Als bijlage bij dit document biedt de VNG gemeenten een voorbeeldtekst die gemeenten kunnen opnemen in (nieuwe) coalitieakkoorden (zie figuur 1 op de volgende pagina).

De VNG heeft TNS NIPO gevraagd om te onderzoeken of gemeenten volgens het gemeentelijk coalitieakkoord met dienstverlening aan de slag gaan. Ook wil de VNG antwoord op de vraag of gemeenten de VNG-voorbeeldteksten in het coalitieakkoord hebben opgenomen, of passages hiervan hebben gebruikt. Door middel van deskresearch zijn de websites van de 430 gemeenten die Nederland telt nagezocht op de aanwezigheid van een coalitieakkoord 2010-2014. Daarnaast is er gekeken of gemeenten in het coalitieakkoord

- gebruik hebben gemaakt van de VNG-voorbeeldtekst;
- deze als inspiratie hebben gebruikt of passages met raakvlakken hebben opgenomen;
- gebruik hebben gemaakt van een alternatieve tekst met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening.

In het volgende hoofdstuk vindt u de resultaten van de deskresearch voor verschillende gemeentegroottes.

“ Wij maken de komende vier jaar werk van een slimme organisatie van onze dienstverlening. Wij dragen daarmee uit dat mensen bij ons centraal staan. Het ondersteunen van hun zelfredzaamheid, vanuit wederzijds vertrouwen tussen overheid en burgers, bedrijven en instellingen, staat daarbij voorop. We stellen ons daarvoor de volgende doelen:

1. Mensgericht

De vraag van mensen staat centraal in ons handelen. Wij nemen de ruimte om oplossingsgericht te werken en staan hier voor als gemeentebestuur. Persoonlijke benadering staat voorop. Wij zoeken binnen de grenzen van wetgeving inventieve oplossingen. Wij blijven overbodige regels schrappen en heffen onnodige indieningsvereisten op. Ons gedrag is er op gericht mensen snel, vriendelijk en goed te helpen. Wij ondersteunen onze medewerkers hierin en maken onze organisatie hiervoor klaar.

2. Snel & Zeker

Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen hun zaken snel en zeker kunnen regelen. Wij praten en schrijven in begrijpelijke taal en geven hen online inzicht in de gegevens die de overheid van hen heeft. Wij werken eraan hen eigenaar te laten zijn van hun persoonlijke gegevens. We houden alle bestaande communicatiekanalen open, zodat mensen kunnen kiezen wat bij hen past. Ongeacht het kanaal krijgt men het goede antwoord. Wij maken werk van één digitale kluis waar mensen zelf hun gegevens kunnen beheren.

3. Samenwerking

Wij richten onze dienstverlening zo in dat levensgebeurtenissen centraal staan. Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk en bereikbaar; altijd de juiste deur! Wij werken hiervoor samen met andere instanties.

4. Eenmalige uitvraag gegevens

Eenmaal bekende gegevens vragen wij niet nogmaals. Wij verwachten dit ook van andere overheidsorganisaties en spreken hen daarop aan. Dit betekent dat gebruik van de basisregistraties standaard is en wij waar mogelijk proactief diensten aanbieden.

5. Transparant en aanspreekbaar

Wij gebruiken servicenormen en dragen deze uit. We vergelijken ons met andere gemeenten via www.waarstaatjegemeente.nl. De investeringen die wij hiervoor moeten doen leveren ons baten op in de vorm van vertrouwen van onze burgers en het sneller en beter bereiken van maatschappelijke doelstellingen. Waar we daarvoor onze organisatie verbeteren, zijn ook efficiencyvoordelen te behalen. Zo geven we invulling aan onze positie van meest nabije overheid, nu en in de toekomst.”

1 Samenvatting en conclusies

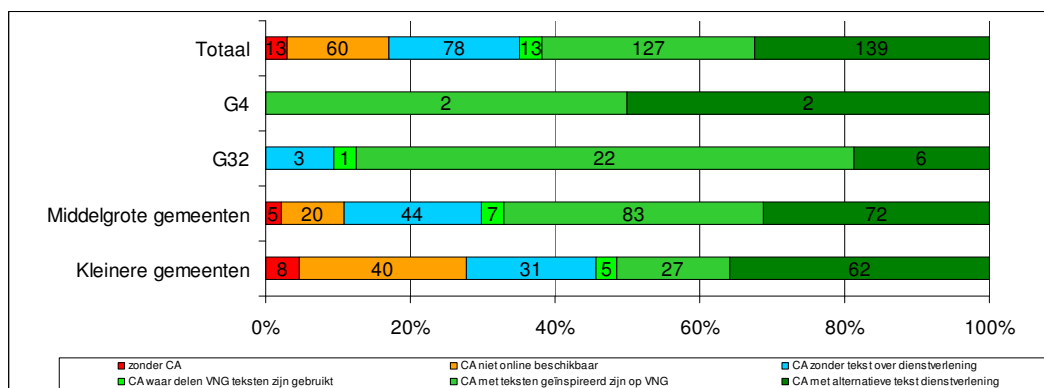
Van alle onderzochte 430 gemeenten hebben 417 gemeenten een nieuw coalitieakkoord, 13 (nog) niet. 60 gemeenten (14%) hebben wel een coalitieakkoord, maar dit staat nog niet op de site. Om deze reden is ook niet bekend of men wel of geen gebruik maakt van de VNG-tekst of een alternatieve tekst over dienstverlening.

In het coalitieakkoord van 279 gemeenten (65%) is een passage opgenomen over de gemeentelijke dienstverlening.

Van de 279 gemeenten met een passage over gemeentelijke dienstverlening hebben er dertien (3%) delen van de voorbeeldtekst van de VNG hiervoor gebruikt. 127 (30%) gemeenten gebruiken een tekst met raakvlakken met of geïnspireerd door de VNG-tekst. Deze gemeenten doen dat vaak in de geest de voorbeeldtekst van de VNG, maar de tekst wordt niet letterlijk gebruikt¹. Passages uit de VNG-tekst worden zelden letterlijk overgenomen, maar de elementen ‘mensgericht’ en ‘snel & zeker’ komen in andere bewoordingen desalniettemin vaak bovendrijven. Daarnaast zijn er 139 (32%) gemeenten die een alternatieve tekst over dienstverlening gebruiken in hun akkoord.

In sommige teksten wordt ook letterlijk gerefereerd aan de ‘vijf beloften’ van de VNG (mensgericht, snel & zeker, samenwerking, eenmalige uitvraag gegevens, transparant en aanspreekbaar).

2 | G4 en G32 besteden het meest aandacht aan dienstverlening in coalitieakkoorden



Bron: TNS NIPO, 2010

¹ In deze analyse maken we een onderscheid tussen gemeenten die delen van de de VNG-tekst gebruiken, gemeenten die de VNG-tekst als inspiratie hebben gebruikt of passages met raakvlakken met de VNG-tekst hebben en gemeenten met ‘alternatieve teksten’. Dit is echter een enigszins arbitraire indeling. In het VNG-rapport worden vijf beloften gegeven (mensgericht, snel & zeker, samenwerking, eenmalige uitvraag en transparant & aanspreekbaar), die niet exclusief zijn voorbehouden aan het VNG-rapport. In andere dienstverleningsrapporten of richtlijnen komen deze ‘beloften’ of ‘kwaliteitsnormen’ ook voor (zoals in de BurgerServiceCode van Burgerlink/ICTU).

Van de G4 hebben Rotterdam en Den Haag een coalitietekst die de geest van de VNG-tekst ademt. De andere twee hebben in hun coalitieakkoorden weliswaar een passage over dienstverlening opgenomen, maar deze vertoont geen raakvlak met de VNG-tekst.

Alle G32 gemeenten hebben een coalitieakkoord, waarin slechts drie gemeenten *geen* passage over dienstverlening hebben opgenomen. De overige 29 hebben een passage over de gemeentelijke dienstverlening opgenomen, waarvan 22 raakvlakken vertonen met de voorbeeldtekst van de VNG.

Van de 231 middelgrote gemeenten hebben 206 gemeenten (89%) een coalitieakkoord op de website staan, waarvan er zeven letterlijk de VNG-tekst overnemen en 83 (36%) dat meer in de geest van de VNG-tekst doen. 72 (31%) hebben een alternatieve tekst met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening opgenomen in hun coalitieakkoord.

Van de 173 kleinere gemeenten hebben 94 gemeenten (54%) een passage opgenomen over de gemeentelijke dienstverlening. Vijf ervan (Alblasserdam, Bergambacht, het Bildt, Groesbeek, Leek) hebben passages uit de VNG voorbeeldtekst gebruikt. Van 40 gemeenten (23%) is nog geen coalitieakkoord online beschikbaar. Acht (5%) hebben nog geen coalitieakkoord (gepubliceerd).

Tenslotte valt op dat vrijwel elke gemeente met een coalitieakkoord het verbeteren van de ICT-dienstverlening als een van de speerpunten van de dienstverlening noemt. Ook wordt het Klant Contact Centrum vaak genoemd.

2 Resultaten analyse gemeentelijke coalitieakkoorden

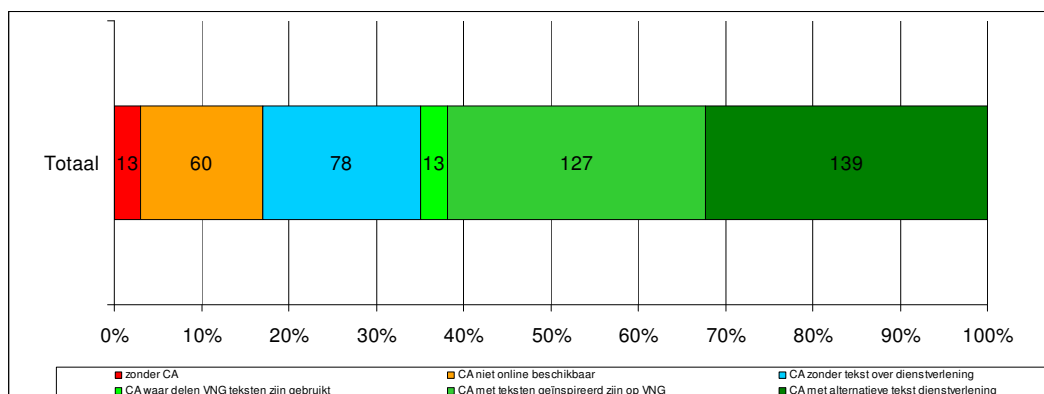
De resultaten van de deskresearch worden hieronder kort beschreven, de resultaten zijn uitgesplitst naar:

- landelijke resultaten
- resultaten G4
- resultaten G32
- resultaten middelgrote gemeenten (20.000 – 100.000 inwoners)
- resultaten kleinere gemeenten (minder dan 20.000 inwoners)

2.1 Landelijke resultaten

Van de 430 gemeenten die Nederland op dit moment telt, hebben er 417 (97%) op het moment van schrijven (2 juli 2010) een coalitieakkoord. Van zestig gemeenten (14%) is het coalitieakkoord (nog) niet online te vinden. Om deze reden is ook niet bekend of men gebruik maakt van de VNG-tekst of een alternatieve tekst heeft over dienstverlening. Van 279 gemeenten (65%) met een tekst over dienstverlening hebben er dertien (3%) delen van de VNG-tekst gebruikt. 127 (30%) hebben een passage die raakvlakken vertoont met de VNG-tekst en 139 gemeenten (32%) gebruiken een alternatieve tekst over dienstverlening in hun coalitieakkoord. Vijf gemeenten (1%) gebruiken de term 'de basis op orde', waarvan vier ook passages uit de VNG-tekst gebruiken.

3 | Gevonden coalitieakkoorden totaal



Gemeenten	Aantal	Percentage
zonder coalitieakkoord	13	3%
coalitieakkoord niet online beschikbaar	60	14%
coalitieakkoord zonder tekst over dienstverlening	78	18%
coalitieakkoord delen van VNG teksten gebruikt	13	3%
coalitieakkoord raakvlak met/geïnspireerd op VNG-tekst	127	30%
coalitieakkoord met alternatieve tekst dienstverlening	139	32%
	430	100%

Bron: TNS NIPO, 2010

Wat opvalt, is dat vrijwel elke gemeente het verbeteren van de ICT-dienstverlening als een van de speerpunten van de dienstverlening noemt. Ook wordt het Klant Contact Centrum (KCC) vaak genoemd.

Regelmatig is te merken dat gemeenten de tekst van VNG of een soortgelijk document² gelezen hebben bij het opstellen van het akkoord, maar de tekst wordt meestal niet letterlijk gebruikt. 127 gemeenten (30%) gebruiken elementen uit de tekst wel als leidraad of noemen aspecten in hun coalitieakkoord die raakvlakken hebben met de teksten van de VNG. Met name de beloften 'mensgericht' en 'snel & zeker' komen vaak terug.

Zoals de resultaten laten zien komt het zelden voor dat passages letterlijk worden overgenomen. In een aantal teksten wordt ook direct gerefereerd aan de 'vijf beloften' van de VNG (zie bijvoorbeeld het coalitieakkoord van Lelystad). De dertien gemeenten die een of meerdere passages hebben gebruikt uit de VNG-voorbeeldtekst zijn:

- Alblasserdam
- Bergambacht
- Borne
- Buren
- Ede
- Groesbeek
- Hendrik-Ido-Ambacht
- het Bildt
- Leek
- Lelystad
- Roerdalen
- Roosendaal
- Sluis

4 | Gebruikte passages VNG tekst

Passage	Letterlijk (n=13)	Geïnspireerd (n=127)
Algemeen	8	21
Mensgericht	10	61
Snel & Zeker	10	60
Samenwerking	6	14
Eenmalige uitvraag gegevens	6	10
Transparant & Aanspreekbaar	8	40

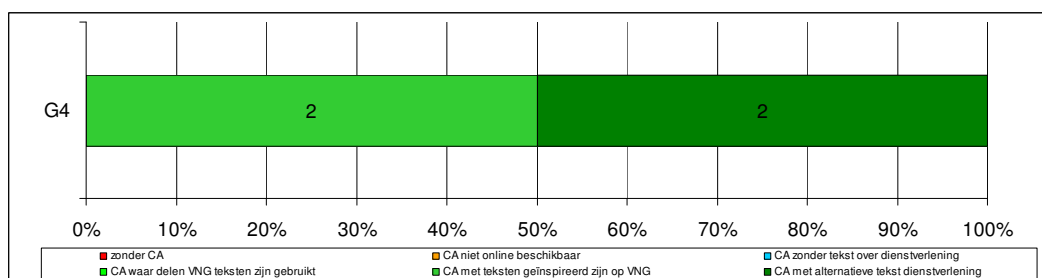
Bron: TNS NIPO, 2010

² In deze analyse maken we een onderscheid tussen gemeenten die delen van de de VNG-tekst gebruiken, gemeenten die de VNG-tekst als inspiratie hebben gebruikt of passages met raakvlakken met de VNG-tekst hebben opgenomen en gemeenten met 'alternatieve teksten'. Dit is echter een enigszins arbitraire indeling. In het VNG-rapport worden vijf beloften gegeven (mensgericht, snel & zeker, samenwerking, eenmalige uitvraag en transparant & aanspreekbaar), die niet exclusief zijn voorbehouden aan het VNG-rapport. In andere dienstverleningsrapporten of richtlijnen komen deze 'beloften' of 'kwaliteitsnormen' ook voor. (Zoals in de BurgerServiceCode van Burgerlink/ICTU).

2.2 Resultaten G4

Binnen de G4 hebben alle gemeenten een deel van het coalitieakkoord gewijd aan het verbeteren van de dienstverlening. Twee hiervan (Den Haag en Rotterdam), gebruiken teksten die raakvlakken vertonen met de voorbeeldtekst van de VNG.

5 | Gevonden coalitieakkoorden G4



Gemeenten	Aantal
coalitieakkoord raakvlak met/geïnspireerd op VNG-tekst	2
coalitieakkoord met alternatieve tekst dienstverlening	2
	4

Bron: TNS NIPO, 2010

Rotterdam spreekt in het akkoord over de 'basis op orde' en over het schrappen van overbodige regels:

RUIMTE VOOR ONDERNEMEN: Economie

*Bij een ondernemende overheid horen: ruimte bieden aan ondernemers, beter inspelen op de vragen uit de markt, betere en snellere dienstverlening, 1 aanspreekpunt voor ondernemers, minder regeldruk voor ondernemers, vereenvoudiging vergunningen en effectievere controles...*³

Den Haag noemt het bevorderen van de samenwerking:

Presterende overheid: één gezicht en een excellente dienstverlener

*Wij voegen loketten en telefoonnummers voor uiteenlopende vormen van dienstverlening zo veel mogelijk samen, waar mogelijk in combinatie met dienstverlening van aanverwante organisaties*⁴.

³ Bron:

<http://www.rotterdam.nl/BSD/Document/Perskamer/Coalitieakkoord290410.pdf>

⁴ Bron:

<http://www.denhaag.nl/web/file?uuid=23914c29-9a4a-4096-ad44-34c9d5258a02&owner=596cbf00-d961-4211-b052-48ae50512ab7>

Utrecht schrijft in het akkoord:

Uitstekende en wijkgerichte dienstverlening

De kwaliteit van de dienstverlening moet verbeteren en gaan aansluiten bij de regierol die het college heeft gekozen. Meer met en door de samenleving laten gebeuren vereist, net als de participatieve democratie, een andere werkwijze van de organisatie. De organisatie biedt een samenhangende dienstverlening aan bewoners en ondernemers - digitaal en wijkgericht – en betreft vroegtijdig partijen bij plannen en maatregelen, ook in haar adviesfunctie naar het bestuur. Vragen, ideeën en suggesties vertaalt de organisatie in samenspraak naar plannen en in de uitvoering.⁵

De passage van de gemeente Utrecht lijkt in de verte wel overeen te komen met de doelen ‘snel & zeker’ en ‘samenwerking’, maar komt niet overeen met de VNG-tekst.

De gemeente Amsterdam zegt het volgende over haar dienstverlening, waar het algemene servicenummer 14020 een belangrijke rol in speelt:

Bestuurlijke organisatie – kwaliteit openbaar bestuur

De dienstverlening van de gemeente moet van topkwaliteit te zijn. De evaluatie van 14020 zien we in dat licht. De gemeente wil zo transparant mogelijk zijn over wat zij wel en niet kan betekenen voor burgers en wat zij met publiek geld heeft gedaan en bereikt.⁶

Hier lijkt de passage in de verte overeen te komen met het doel ‘transparant en aanspreekbaar’, maar komt niet overeen met de VNG-tekst.

⁵ Bron:

http://www.utrecht.nl/images/Secretarie/Communicatie/benw/Bijlagenpb2010/Collegeprogramma_2010-2014_internetversie.pdf

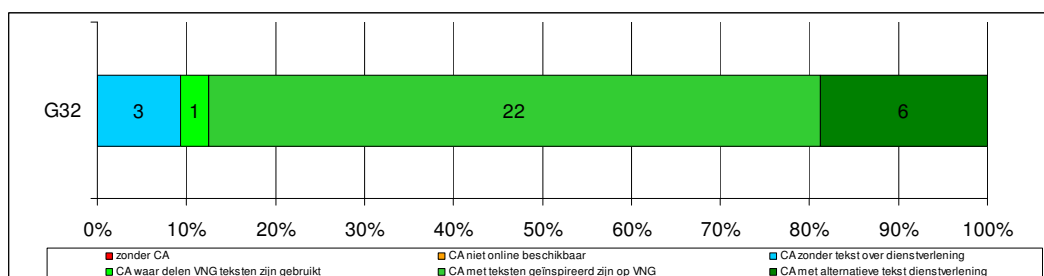
⁶ Bron:

http://www.amsterdam.nl/aspx/download.aspx?nocache=true&file=/contents/pages/285204/kiezen_voor_de_stad.pdf

2.3 Resultaten G32

Alle G32 gemeenten hebben een coalitieakkoord, waarin slechts drie gemeenten *geen* passage over dienstverlening hebben opgenomen. De overige 29 hebben een passage over de gemeentelijke dienstverlening opgenomen, waarvan 22 raakvlakken vertonen met de voorbeeldtekst van de VNG. Gemeente Ede heeft ook enkele passages (algemeen, snel & zeker en samenwerking) overgenomen uit de voorbeeldtekst van de VNG.

6 | Gevonden coalitieakkoorden G32



Gemeenten	Aantal
coalitieakkoord zonder tekst over dienstverlening	3
coalitieakkoord delen van VNG teksten gebruikt	1
coalitieakkoord raakvlak met/geïnspireerd op VNG-tekst	22
coalitieakkoord met alternatieve tekst dienstverlening	6
	32

Bron: TNS NIPO, 2010

Uit de tekst van de gemeente Ede spreekt niet alleen de geest van ‘De basis op orde’, maar komen ook de vijf elementen, soms in iets andere bewoordingen, terug:

Ede

Publieke dienstverlening (“Ede beter”)

- *Wij maken de komende 4 jaar werk van een slimme organisatie van onze dienstverlening. Wij dragen daarmee uit dat mensen bij ons centraal staan. Het ondersteunen van hun zelfredzaamheid, vanuit wederzijds vertrouwen tussen overheid en burgers, bedrijven en instellingen staat daarbij voorop.*
- *Wij zullen bevorderen dat burgers, bedrijven en instellingen hun zaken met ons snel en zeker kunnen regelen. Voor onze organisatie geldt de afspraak dat wij praten en schrijven in begrijpelijke taal.*
- *Wij bieden waar mogelijk online inzicht in de gegevens die de overheid van burgers heeft.*
- *Ons uitgangspunt is dat alle bestaande communicatiekanalen open blijven, zodat mensen kunnen kiezen wat bij hen past. Ongeacht het gekozen kanaal krijgt men het goede antwoord.*

- *De gemeentelijke dienstverlening is voor iedereen toegankelijk en bereikbaar. Wij werken daartoe samen met andere instanties*⁷

Breda is een voorbeeld van een gemeente die een alternatieve tekst gebruikt over dienstverlening. In de tekst van de gemeente Breda zijn elementen als mensgericht ('de klant als uitgangspunt'), transparant en aanspreekbaar ('meetbare normen') te herkennen. Maar een element als 'samenwerking' wordt met 'de dienstverlening wordt zoveel mogelijk integraal aangeboden' summier ingevuld. De gemeente Groningen is een voorbeeld van een gemeente die een tekst gebruikt die raakvlakken vertoont met de VNG. Ook hier komen elementen als mensgericht, transparant en aanspreekbaar en samenwerking uitgebreider naar voren, maar de vijf speerpunten worden niet concreet benoemd.

Groningen:

Dienstverlening; De burger (en de ondernemer) centraal

De dienstverlening aan onze burgers willen we verder verbeteren. De vragen van de burger staan centraal en de organisatie wordt daarop zoveel mogelijk op ingericht. Dit vraagt om een andere manier van werken en een cultuurverandering. We streven daarbij naar een Groningse maat. De medewerkers bepalen het gezicht van de gemeente.

Daarom investeren we in training en ontwikkeling op het gebied van publieke dienstverlening en spreken we elkaar aan op gedrag dat niet spoort met onze uitgangspunten.

De burger die belt met de gemeente Groningen krijgt direct een medewerker van de gemeente aan de lijn. De medewerker kan de vraag zelf beantwoorden of verbindt door naar een deskundige. Is dit niet direct mogelijk wordt binnen 24 uur teruggebeld. Dit is in 2011 volledig gerealiseerd.

Brieven en e-mails krijgen binnen vijf werkdagen een uitgebreide ontvangstbevestiging en binnen zes weken antwoord. We trainen onze medewerkers in het begrijpelijk schrijven. Hiermee beginnen we direct en vanaf 2012 werken we in de hele organisatie met deze normen.

In 2010 stellen we de openingstijden voor onze balies vast. Uitgangspunt daarbij is dat er meer openingsuren zijn, ook buiten de reguliere openingstijden.

Alles wat via internet kan worden afgehandeld, komt via het E-loket beschikbaar. Dit is in 2012 gerealiseerd. Alle burgers beschikken in 2014 over een persoonlijke internet pagina, waarin ze hun eigen informatie kunnen raadplegen en corrigeren.

We stellen jaarlijks een uitvoeringsprogramma op, waarin we concrete acties en doelen benoemen. Het algemeen management team onder leiding van de gemeentesecretaris is verantwoordelijk voor de uitvoering. De gemeentesecretaris maakt hierover afspraken met de algemeen directeuren. Om te beoordelen of we het goed doen, meten we regel-

⁷ Bron: <http://www.ede.nl/fileadmin/bestanden/documenten/2010/convenant%202010-2014.pdf>

matig of we voldoen aan onze servicenormen zoals verwoord in de visie publieke dienstverlening.

Wij willen ons ook met onze (toekomstige) organisatie rekenschap geven van onze positie als stad in de regio. In dat verband willen we onze organisatie op een aantal fronten zodanig inrichten dat we maximaal faciliterend kunnen zijn voor de partners in de regio⁸.

Breda:

4. Dienstverlening

Onder dienstverlening verstaan we het leveren van allerlei gemeentelijke producten, diensten en informatie aan individuele burgers of ondernemers. Daarbij mag van de gemeente een goede en efficiënte dienstverlening verwacht worden.

Er worden meetbare normen opgesteld, waaraan de dienstverlening moet voldoen. Deze normen hebben betrekking op zaken zoals telefonische bereikbaarheid, post en klachtafhandeling.

Met de klant als uitgangspunt wordt de dienstverlening zoveel mogelijk integraal aangeboden. De mogelijkheden die de invoering van het Burger Service Nummer, DigiD en de verschillende basisregistraties bieden worden optimaal benut.⁹

⁸ Bron: <http://gemeente.groningen.nl/gemeente/bestuur-en-politiek/college-van-b-w/collegeprogramma-2010-2014/resolveuid/95f01c78ae7f23b5216079ba585898aa>

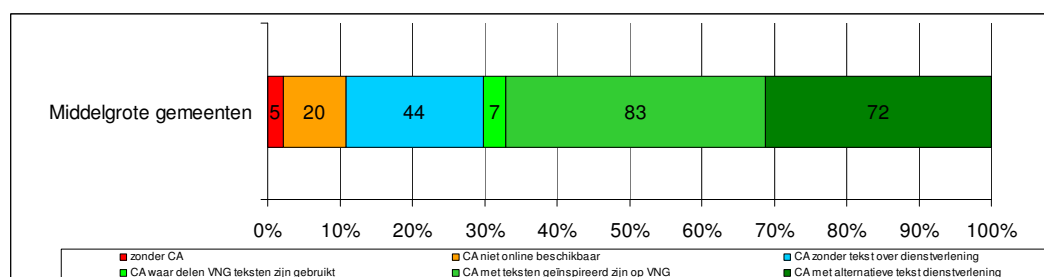
⁹ Bron:
<http://www.breda.nl/document.php?fileid=151825&m=1&f=9da6a2e0bb83843b8d0dca730a9c88cd&attachment=0&c=73861>

2.4 Resultaten middelgrote gemeenten

Van de 231 middelgrote gemeenten (met een inwonertal van 20 duizend tot 100 duizend inwoners) hebben 206 gemeenten (89%) een coalitieakkoord op de website staan. Zeven (3%) hiervan (Borne, Buren, Hendrik-Ido-Ambacht, Lelystad, Roerdalen, Roosendaal, Sluis) hebben delen van de VNG tekst gebruikt, 83 (36%) hebben in hun akkoord raakvlakken met de VNG voorbeeldteksten. 72 gemeenten (31%) hebben een alternatieve tekst met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening opgenomen in hun coalitieakkoord.

Van twintig gemeenten (9%) is het coalitieakkoord (nog) niet online te vinden.

7 | Gevonden coalitieakkoorden middelgrote gemeenten



Gemeenten	Aantal	Percentage
Zonder coalitieakkoord	5	2%
coalitieakkoord niet online beschikbaar	20	9%
coalitieakkoord zonder tekst over dienstverlening	44	19%
coalitieakkoord delen van VNG teksten gebruikt	7	3%
coalitieakkoord teksten geïnspireerd zijn op VNG	83	36%
coalitieakkoord met alternatieve tekst dienstverlening	72	31%
	231	100%

Bron: TNS NIPO, 2010

De gemeente Borne haalt de elementen mensgericht, transparant en aanspreekbaar en snel & zeker aan, zonder het letterlijk zo te noemen.

Borne:

Dienstverlening

De gemeente Borne draagt uit dat de mens bij ons centraal staat. Dit houdt in dat een persoonlijke benadering voorop staat. We communiceren in begrijpelijke taal en schrappen overbodige regels.

In de communicatie met burgers en ondernemers vinden we het belangrijk dat alle bestaande communicatiekanalen open blijven, zodat zij zelf kunnen kiezen wat bij hen past.

Wij zijn van mening dat de dienstverlening voor iedereen toegankelijk en bereikbaar moet zijn. Ook streven wij er naar dat eenmaal bekende gegevens niet nogmaals worden gevraagd. Dat betekent dat het gebruik van basisregistraties standaard moet zijn.

We vergelijken ons met andere gemeenten via < www.waarstaatjegemeente.nl >.

De investeringen die wij hiervoor moeten doen leveren ons baten op in de vorm van vertrouwen van onze burgers en het sneller en beter bereiken van maatschappelijke doelstellingen.

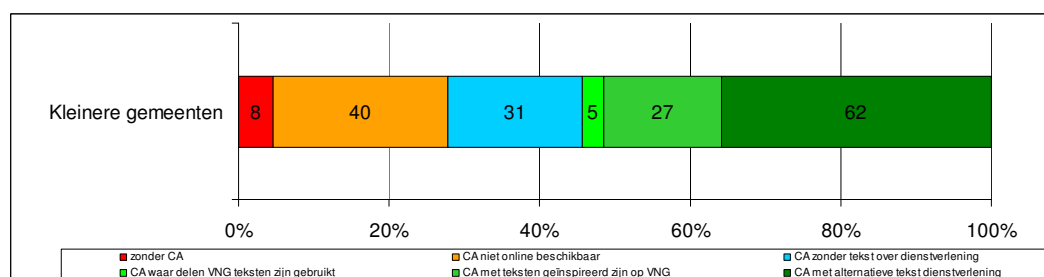
Waar we onze organisatie verbeteren, zijn ook efficiencyvoordelen te behalen.¹⁰

¹⁰ Bron: <https://www.borne.nl/LoketDocumenten/Coalitieakkoord%202010-2014.pdf>

2.5 Resultaten kleinere gemeenten

Van de 173 gemeenten met een inwoneraantal kleiner dan 20 duizend inwoners hebben 94 gemeenten (54%) een passage opgenomen over de gemeentelijke dienstverlening. Vijf ervan (Alblasserdam, Bergambacht, het Bildt, Groesbeek, Leek) (3%) hebben passages uit de VNG voorbeeldtekst gebruikt. Daarnaast hebben 27 gemeenten (16%) in hun coalitieakkoord teksten opgenomen die raakvlakken hebben met de VNG voorbeeld tekst. 62 gemeenten (36%) hebben een alternatieve tekst over dienstverlening. Van 40 gemeenten (23%) is nog geen coalitieakkoord online beschikbaar. Acht (5%) hebben nog geen coalitieakkoord (gepubliceerd).

8 | Gevonden coalitieakkoorden kleinere gemeenten



Gemeenten	Aantal	Percentage
Zonder coalitieakkoord	8	5%
coalitieakkoord niet online beschikbaar	40	23%
coalitieakkoord zonder tekst over dienstverlening	31	18%
coalitieakkoord delen van VNG teksten gebruikt	5	3%
coalitieakkoord teksten geïnspireerd zijn op VNG	27	16%
coalitieakkoord met alternatieve tekst dienstverlening	62	36%
	173	100%

Bron: TNS NIPO, 2010

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

Om antwoord te kunnen geven op onderstaande vragen.

- Is er een gemeentelijk coalitieakkoord?
- Gaan gemeenten volgens het gemeentelijk coalitieakkoord met dienstverlening aan de slag?
- Zo ja, hoeveel en welke gemeenten?
- Gebruiken gemeenten de VNG-voorbeeldteksten in het coalitieakkoord?
- Zo ja, hoeveel en welke gemeenten?
- Gebruiken ze de tekst geheel of gedeeltelijk?
- Bij gedeeltelijk gebruik: welke onderdelen zijn er gebruikt?

In eerste instantie wordt er middels een standaard zoekformule in Google gezocht op de woorden gemeentenaam & coalitieakkoord & dienstverlening. Indien er niets is gevonden wordt spelling van coalitieakkoord met k's vervangen door c's. Ook is er gezocht op de zoektermen bestuursakkoord en collegeprogramma.

Mocht dit niets opleveren, dan wordt de zoekterm in Google beperkt tot de gemeentewebsite (=zoektermen uitbreiden met bijv. 'site:amsterdam.nl').

Als laatste wordt via de gemeentewebsite en de websites van plaatselijke partijen gezocht op onderstaande woorden

- College
- B&W
- Gemeenteraad
- Vergaderingen
- Bestuur
- Coalitieakkoord
- 2014
- Collegeakkoord
- Raadsprogramma
- Beleidsstukken
- Coalitieprogramma
- Collegeprogramma

Bijlage 2 Lijst gemeenten met coalitieakkoord met dienstverlening

Gemeente	Inwoners	Gebruikt VNG-voorbeeldtekst	Geïnspireerd door VNG-voorbeeld tekst	Alternatieve tekst dienstverlening
Aa en Hunze	25.593		Ja	
Aalburg	12.630		Ja	
Aalsmeer	29.182			Ja
Aalten	27.516		Ja	
Abcoude	8.789	niet online		
Achtkarspelen	28.091	niet online		
Alblasserdam	19.006	Ja		
Albrandswaard	24.081	niet online		
Alkmaar	93.912		Ja	
Almelo	72.621		Ja	
Almere	188.209		Ja	
Alphen aan den Rijn	72.577		Ja	
Alphen-Chaam	9.445			
Ameland	3.503	niet online		
Amersfoort	144.879		Ja	
Amstelveen	80.722		Ja	
Amsterdam	767.849			Ja
Andijk	6.488	niet online		
Anna Paulowna	14.255	niet online		
Apeldoorn	155.775			Ja
Appingedam	12.046			
Arnhem	147.244			
Assen	66.874		Ja	
Asten	16.342			Ja
Baarle-Nassau	6.664			
Baarn	24.394			Ja
Barendrecht	44.101		Ja	
Barneveld	51.216		Ja	
Bedum	10.631		Ja	
Beek	16.756			Ja
Beemster	8.442			
Beesel	13.630			Ja
Bellingwedde	9.449	niet online		
Bergambacht	9.528	Ja		
Bergeijk	18.131			Ja
Bergen (Limburg)	13.524	Geen coalitieakkoord		
Bergen (Noord-Holland)	31.234			Ja
Bergen op Zoom	65.300		Ja	
Berkelland	45.136		Ja	
Bernheze	29.736			
Bernisse	12.575			Ja
Best	29.021			Ja
Beuningen	25.257			Ja
Beverwijk	37.005			
Binnenmaas	28.679			Ja
Bladel	19.124			
Blaricum	9.082	niet online		
Bloemendaal	16.876			Ja
Boarnsterhim	19.320		Ja	
Bodegraven	19.359	niet online		
Boekel	9.591			
Bolsward	9.642	niet online		
Borger-Odoorn	26.319			

Gemeente	Inwoners	Gebruikt VNG-voorbeeldtekst	Geïnspireerd door VNG-voorbeeld tekst	Alternatieve tekst dienstverlening
Borne	20.667	Ja		
Borsele	22.533	niet online		
Boskoop	15.230			
Boxmeer	28.644	niet online		
Boxtel	30.140	niet online		
Breda	173.445		Ja	
Breukelen	14.547	niet online		
Brielle	15.931	niet online		
Bronckhorst	37.733			Ja
Brummen	21.233	niet online	Ja	
Brunssum	29.730		Ja	
Bunnik	14.165			Ja
Bunschoten	19.537	niet online		
Buren	25.671	Ja		
Bussum	31.454	Geen coalitieakkoord		
Capelle aan den IJssel	65.255			
Castricum	34.753		Ja	
Coevorden	36.019	niet online		
Cranendonck	20.250			Ja
Cromstrijen	12.918	niet online		
Cuijk	24.242		Ja	
Culemborg	27.226		Ja	
Dalfsen	26.646			Ja
Dantumadeel	19.468			
De Bilt	41.997			
De Marne	10.712			
De Ronde Venen	34.629	niet online		
De Wolden	23.587		Ja	
Delft	95.237		Ja	
Delfzijl	27.580			
Den Haag ('s-Gravenhage)	478.948		Ja	
Den Helder	58.113			Ja
Deurne	31.787	niet online		
Deventer	96.958			Ja
Diemen	23.891	niet online		
Dinkelland	26.074			Ja
Dirksland	8.298		Ja	
Doesburg	11.552			Ja
Doetinchem	56.280		Ja	
Dongen	25.470			Ja
Dongeradeel	24.780			
Dordrecht	118.283			
Drechterland	18.690	niet online		
Drimmelen	26.613			Ja
Dronten	38.352		Ja	
Druten	18.106		Ja	
Duiven	25.609			
Echt-Susteren	32.301		Ja	
Edam-Volendam	28.504			
Ede	107.560	Ja		
Eemnes	8.932			Ja
Eemmond	16.605			Ja
Eersel	18.111			Ja
Eijsden	11.603	niet online		
Eindhoven	210.876		Ja	
Elburg	22.233			
Emmen	108.929		Ja	

Gemeente	Inwoners	Gebruikt VNG-voorbeeldtekst	Geïnspireerd door VNG-voorbeeldtekst	Alternatieve tekst dienstverlening
Enkhuizen	17.835			Ja
Enschede	154.999			Ja
Epe	33.005		Ja	
Ermelo	26.304		Ja	
Etten-Leur	40.588		Ja	
Ferwerderadeel	8.866			Ja
Franekeradeel	20.620		Ja	
Gaasterland-Sloten	10.277	Geen coalitieakkoord		
Geertruidenberg	20.766			Ja
Geldermalsen	26.239		Ja	
Geldrop-Mierlo	37.852			
Gemert-Bakel	27.938			
Gennep	16.909	niet online		
Giessenlanden	14.468			Ja
Gilze en Rijen	25.351		Ja	
Goedereede	11.630			Ja
Goes	36.763			Ja
Goirle	22.151			Ja
Gorinchem	34.376			
Gouda	70.881		Ja	
Graafstroom	9.744			Ja
Graft-De Rijp	6.578			
Grave	12.747	niet online		
Groesbeek	18.947	Ja		
Groningen	180.824		Ja	
Grootegast	12.155			Ja
Gulpen-Wittem	14.816			Ja
Haaksbergen	24.340			
Haaren (Noord-Brabant)	13.791		Ja	
Haarlem	147.758		Ja	
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	5.483			
Haarlemmermeer	141.477			Ja
Halderberge	29.384		Ja	
Hardenberg	58.107			Ja
Harderwijk	42.182			
Hardinxveld-Giessendam	17.597			Ja
Haren	18.787	niet online		
Harenkarspel	15.925			Ja
Harlingen	15.425	niet online		
Hatterij	11.648			Ja
Heemskerk	38.086		Ja	
Heemstede	25.608			
Heerde	18.108		Ja	
Heerenveen	42.810		Ja	
Heerhugowaard	50.138		Ja	
Heerlen	90.125			Ja
Heeze-Leende	15.145			Ja
Heiloo	21.986		Ja	
Hellendoorn	36.085			
Hellevoetsluis	39.638			Ja
Helmond	86.343		Ja	
Hendrik-Ido-Ambacht	24.828	Ja		
Hengelo (Overijssel)	81.250			Ja
het Bildt	11.010	Ja		
Heumen	16.655		Ja	
Heusden	42.817		Ja	

Gemeente	Inwoners	Gebruikt VNG-voorbeeldtekst	Geïnspireerd door VNG-voorbeeldtekst	Alternatieve tekst dienstverlening
Hillegom	20.339			Ja
Hilvarenbeek	15.085			Ja
Hilversum	83.660		Ja	
Hof van Twente	35.159			Ja
Hoogeveen	54.479		Ja	
Hoogezand-Sappemeer	34.375		Ja	
Hoorn	68.316			Ja
Horst aan de Maas	28.865		Ja	
Houten	46.066		Ja	
Huizen	41.963			Ja
Hulst	27.988			Ja
IJsselstein	33.978			Ja
Kaag en Braassem	25.349		Ja	
Kampen	49.393		Ja	
Kapelle	12.026			
Katwijk	60.951		Ja	
Kerkrade	48.489			
Koggenland	21.321		Ja	
Kollumerland en Nieuwkruisland	13.109	Geen coalitieakkoord		
Korendijk	10.890	niet online		
Krimpen aan den IJssel	28.758			Ja
Laarbeek	21.785			Ja
Landerd	14.739			Ja
Landgraaf	38.800			Ja
Landsmeer	10.221		Ja	
Langedijk	25.963			
Lansingerland	48.602			Ja
Laren	10.955			Ja
Leek	19.322	Ja		
Leerdam	20.611		Ja	
Leeuwarden	92.293		Ja	
Leeuwarderadeel	10.393			Ja
Leiden	116.571		Ja	
Leiderdorp	26.120			Ja
Leidschendam-Voorburg	72.894		Ja	
Lelystad	72.426	Ja		
Lemsterland	13.456			Ja
Leudal	36.820			
Leusden	28.529			
Liesveld	9.824	niet online		
Lingewaal	10.839		Ja	
Lingewaard	44.471		Ja	
Lisse	22.063		Ja	
Lith	6.746	niet online		
Littenseradeel / Littenseradiel	10.861	niet online		
Lochem	32.883	Geen coalitieakkoord		
Loenen	8.227	niet online		
Loon op Zand	22.933	niet online		
Lopik	14.017			Ja
Loppersum	10.729			Ja
Losser	22.457			
Maarsse	39.311	Geen coalitieakkoord, fusie van gemeenten		
Maasdonk	11.281			Ja
Maasdriel	23.537			Ja
Maasgouw	24.519		Ja	

Gemeente	Inwoners	Gebruikt VNG- voorbeeldtekst	Geinspireerd door VNG-voorbeeld tekst	Alternatieve tekst dienstverlening
Maassluis	31.429		Ja	
Maastricht	117.548			
Margraten	13.553	Geen coalitieakkoord		
Marum	10.077		Ja	
Medemblik	26.684	niet online		
Meerssen	19.726			Ja
Menaldumadeel	13.758			
Menterwolde	12.523		Ja	
Meppel	31.291		Ja	
Middelburg	47.308		Ja	
Middelharnis	17.735			
Midden-Delfland	17.525			Ja
Midden-Drenthe	33.525		Ja	
Mill en Sint Hubert	10.989		Ja	
Millingen aan de Rijn	5.895			Ja
Moerdijk	36.717			
Montferland	35.101			Ja
Montfoort	13.464			Ja
Mook en Middelaar	8.050	niet online		
Muiden	6.648	niet online		
Naarden	17.208	Geen coalitieakkoord		
Neder-Betuwe	22.348			
Nederlek	14.460			Ja
Nederweert	16.649			Ja
Neerijnen	11.824			
Niedorp	12.025			
Nieuwegein	61.223		Ja	
Nieuwkoop	26.887			
Nieuw-Lekkerland	9.480			Ja
Nijefurd	10.948	niet online		
Nijkerk	38.975			Ja
Nijmegen	161.177		Ja	
Noord-Beveland	7.276	niet online		
Noordenveld	31.310			Ja
Noordoostpolder	45.805		Ja	
Noordwijk	24.831			Ja
Noordwijkerhout	15.306			Ja
Nuenen, Gerwen en Nederwetten	22.684			Ja
Nunspeet	26.515			Ja
Nuth	15.884			Ja
Oegstgeest	22.023			Ja
Oirschot	17.878			
Oisterwijk	25.733			
Oldambt	39.452			
Oldebroek	22.783			Ja
Oldenzaal	31.512		Ja	
Olst-Wijhe	17.298			Ja
Ommen	17.336			Ja
Onderbanken	8.287			
Oost Gelre	29.937			Ja
Oosterhout	53.472			Ja
Oostflakkee	10.169		Ja	
Ooststellingwerf	26.225			Ja
Oostzaan	9.211	niet online		
Opmeer	11.241	niet online		
Opsterland	29.638			Ja

Gemeente	Inwoners	Gebruikt VNG-voorbeeldtekst	Geïnspireerd door VNG-voorbeeldtekst	Alternatieve tekst dienstverlening
Oss	76.599	Geen coalitieakkoord		
Oud-Beijerland	24.002	niet online		
Oude IJsselstreek	39.942			
Ouder-Amstel	13.072			Ja
Ouderkerk	8.198			Ja
Oudewater	9.918		Ja	
Overbetuwe	43.607			Ja
Papendrecht	31.466		Ja	
Peel en Maas	43.045			Ja
Pekela	13.273			Ja
Pijnacker-Nootdorp	43.300	Geen coalitieakkoord		
Purmerend	77.957		Ja	
Putten	23.054			
Raalte	37.372		Ja	
Reeuwijk	12.700	niet online		
Reimerswaal	21.191			
Renkum	31.615		Ja	
Renswoude	4.493	niet online		
Reusel-De Mierden	12.362	Geen coalitieakkoord		
Rheden	43.837			Ja
Rhenen	18.657			
Ridderkerk	44.700			
Rijnwaarden	10.968		Ja	
Rijnwoude	18.749			
Rijssen-Holten	36.695			Ja
Rijswijk	47.042			Ja
Roerdalen	21.219	Ja		
Roermond	54.346			Ja
Roosendaal	77.487	Ja		
Rotterdam	582.736		Ja	
Rozendaal	1.532			
Rucphen	22.399			
Schagen	19.117			
Schermer	5.214			Ja
Scherpenzeel	8.954	niet online		
Schiedam	75.029		Ja	
Schiermonnikoog	937			Ja
Schijndel	22.842			Ja
Schinnen	13.418			Ja
Schoonhoven	12.171			Ja
Schouwen-Duiveland	34.102		Ja	
's-Hertogenbosch	137.123		Ja	
Simpelveld	11.335	niet online		
Sint Anthonis	11.771			Ja
Sint-Michiëlgestel	27.916		Ja	
Sint-Oedenrode	17.223			Ja
Sittard-Geleen	96.024		Ja	
Skarsterlân	27.082			Ja
Sliedrecht	23.723			
Slochteren	15.405			Ja
Sluis	24.369	Ja		
Smallingerland	55.012			
Sneek	33.154	niet online		
Soest	45.393			Ja
Someren	18.127			Ja
Son en Breugel	15.397			Ja
Spijkenisse	73.744			Ja

Gemeente	Inwoners	Gebruikt VNG-voorbeeldtekst	Geïnspireerd door VNG-voorbeeld tekst	Alternatieve tekst dienstverlening
Stadskanaal	34.047		Ja	
Staphorst	15.988			
Stede Broec	21.378			Ja
Steenbergen	23.249	niet online		
Steenwijkerland	43.183		Ja	
Stein	26.248			Ja
Strijen	9.124			
Ten Boer	7.252			Ja
Terneuzen	55.261			
Terschelling	4.700			Ja
Texel	13.628			Ja
Teylingen	35.177		Ja	
Tholen	25.222	niet online		
Tiel	41.273			
Tietjerksteradeel	32.267			
Tilburg	201.936		Ja	
Tubbergen	20.700			Ja
Twenterand	33.449		Ja	
Tynaarlo	31.783	niet online		
Ubbergen	9.316		Ja	
Uden	40.152		Ja	
Uitgeest	12.143			
Uithoorn	27.283			
Urk	17.689			
Utrecht	300.000			Ja
Utrechtse Heuvelrug	48.881			Ja
Vaals	9.824			
Valkenburg aan de Geul	17.134			Ja
Valkenswaard	30.893			Ja
Veendam	28.086	niet online		
Veenendaal	61.802		Ja	
Veere	22.037		Ja	
Veghel	36.768			Ja
Veldhoven	43.183		Ja	
Velsen	67.516		Ja	
Venlo	100.879		Ja	
Venray	39.136			Ja
Vianen	19.701			Ja
Vlaardingen	71.119			Ja
Vlagtwedde	16.484			Ja
Vlieland	1.142			Ja
Vlissingen	44.826		Ja	
Vlist	9.810	niet online		
Voerendaal	12.861	niet online		
Voorschoten	22.762			Ja
Voorst	23.596			Ja
Vught	25.257	niet online		
Waalre	16.608		Ja	
Waalwijk	45.608		Ja	
Waddinxveen	25.777			Ja
Wageningen	35.502			
Wassenaar	25.668			
Waterland	17.143		Ja	
Weert	48.394			Ja
Weesp	17.533	Geen coalitieakkoord		
Werkendam	26.467		Ja	
Wervershoof	8.530	niet online		

Gemeente	Inwoners	Gebruikt VNG- voorbeeldtekst	Geinspireerd door VNG-voorbeeld tekst	Alternatieve tekst dienstverlening
West Maas en Waal	18.271			Ja
Westerveld	19.331			
Westervoort	15.504		Ja	
Westland	99.067		Ja	
Weststellingwerf	25.445			
Westvoorne	14.080		Ja	
Wierden	23.301			Ja
Wieringen	8.680			
Wieringermeer	12.623	Geen coalitieakkoord		
Wijchen	39.563			
Wijdmeren	23.515		Ja	
Wijk bij Duurstede	23.343	niet online		
Winsum	13.969		Ja	
Winterswijk	29.310			Ja
Woensdrecht	21.602			Ja
Woerden	48.182		Ja	
Wonseradeel	11.923	niet online		
Wormerland	15.850			
Woudenberg	11.481	niet online		
Woudrichem	14.358		Ja	
Wymbritseradeel	16.104	niet online		
Zaanstad	143.098		Ja	
Zaltbommel	26.196			
Zandvoort	16.575			Ja
Zederik	13.454		Ja	
Zeevang	6.315			
Zeewolde	19.756	niet online		
Zeist	60.273			Ja
Zevenaar	31.847		Ja	
Zijpe	11.557		Ja	
Zoetermeer	120.257		Ja	
Zoeterwoude	8.328		Ja	
Zuidhorn	18.397		Ja	
Zuidplas	40.387			Ja
Zundert	20.799			
Zutphen	46.643		Ja	
Zwartewaterland	21.929		Ja	
Zwijndrecht	44.444		Ja	
Zwolle	117.109		Ja	