

## Effectmeting naar onderzoek 'Klant tevreden' uit 2007

### Alphen-Chaam

## **1 Inleiding**

De Rekenkamercommissie Alphen-Chaam/Baarle-Nassau heeft in 2010 in beide gemeenten een effectmeting uitgevoerd naar het in 2007 uitgevoerde onderzoek “Klant tevreden”. Dit onderzoek was gericht op de waardering van de afhandeling van vergunningaanvragen. Met het uitvoeren van deze effectmeting maakt de rekenkamercommissie aan de raad inzichtelijk wat er met de aanbevelingen uit het onderzoek is gedaan. Hoe heeft de raad het rapport behandeld, wat heeft het college erover (toe)gezegd, hoe is het vervolgens opgepakt in de ambtelijke organisatie, wat zijn de veranderingen die (mede) dankzij het onderzoek zijn doorgevoerd?

De rekenkamercommissie voert ieder jaar een effectmeting uit naar het onderzoek dat zij drie jaar daarvoor heeft gepubliceerd. In 2009 heeft de rekenkamercommissie dit voor het eerst gedaan door de effecten van het onderzoek ‘Kwaliteit van de programmabegroting’ uit 2006 inzichtelijk te maken.

### **1.1 Waartoe een effectmeting?**

Met deze effectmeting naar het onderzoek ‘Klant tevreden’ wil de rekenkamercommissie de volgende drie centrale vragen beantwoorden:

1. Welke aanbevelingen hebben raad en college overgenomen?
2. Op welke manier hebben raad, college en ambtelijke organisatie invulling gegeven aan de uitvoering van de aanbevelingen?
3. In hoeverre hebben raad, college en ambtelijke organisatie de aanbevelingen uitgevoerd?

De rekenkamercommissie heeft het volgende doel met het uitvoeren van de effectmeting:

Inzicht verschaffen aan de raad over wat er tot nu toe is gedaan met de aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek “Klant tevreden”.

### **1.2 Hoe heeft de rekenkamercommissie de effectmeting uitgevoerd?**

De rekenkamercommissie heeft de effectmeting in drie fasen uitgevoerd. Zij heeft interviews gehouden met de raadsgriffier en een vertegenwoordiging van het college, relevante beleidsstukken geanalyseerd en de daaruit verkregen informatie verwerkt in een rapport.

## **2 De centrale boodschap van deze effectmeting**

De rekenkamercommissie concludeert naar aanleiding van de effectmeting dat raad en college gedeeltelijk hebben voldaan aan de aanbevelingen uit het onderzoek “Klant tevreden” uit 2007. Er is sprake van ‘werk in uitvoering’. Onderstaande paragrafen geven antwoord op de vooraf opgestelde vragen uit paragraaf 1.1, en geven daarbij enkele aandachtspunten voor de raad.

### **2.1 Raad en college nemen alle aanbevelingen over**

De raad heeft de aanbevelingen uit het onderzoek naar de afhandeling van vergunningaanvragen impliciet (niet aan de hand van een raadsbesluit) overgenomen. Het rapport is niet in een later stadium teruggekomen in de raad. De raad heeft het college dus ook niet expliciet gevraagd in hoeverre de aanbevelingen uit het rapport ‘Klant tevreden’ inmiddels zijn opgepakt. De rekenkamercommissie hoopt dat de raad hier bij andere rapporten meer werk van wil maken.

### **2.2 Conclusies en aandachtspunten**

De rekenkamercommissie concludeert allereerst dat de gemeente Alphen-Chaam veel werk heeft verzet op het gebied van klantgericht werken. Zo heeft zij een routeplanner en een dienstverleningsconcept “Kijken door de ogen van de burger” opgesteld. Daarnaast heeft de gemeente grote stappen gezet op het gebied van digitalisering (downloaden van aanvraagformulieren en digitaal aanbieden van diensten). Ook is de dienstverlening naar burgers op diverse gebieden verbeterd, bijvoorbeeld door het hanteren van standaardbrieven.

Tegelijkertijd concludeert de rekenkamercommissie dat een aantal specifieke elementen uit de aanbevelingen in het rapport ‘Klant tevreden’ nog niet zijn uitgevoerd. Zo heeft de gemeente nog geen kwaliteitshandvest in gebruik genomen voor klantgericht werken (ondanks bestaande voornemens om dit wel te doen). Daarnaast is de rekenkamercommissie van mening dat de standaardbrieven naar burgers nog niet altijd de helderheid geven die van de gemeente mag worden verwacht (bijvoorbeeld als het gaat om het expliciteren van de termijn waarin burgers een antwoord op een brief mogen verwachten).

De rekenkamercommissie adviseert de raad dan ook om toe te zien op het alsnog uitvoeren van deze elementen uit de eerder gedane aanbevelingen van de rekenkamercommissie. Meer specifiek adviseert zij de raad om met het college een datum af te spreken waarop zij het kwaliteitshandvest in gebruik neemt en het college op te dragen standaardbrieven naar burgers helderder en specifiek te formuleren.

Tot slot adviseert de rekenkamercommissie de raad erop toe te zien dat de gemeente procesbeschrijvingen opstelt voor het afhandelen van vergunningen. Medewerkers uit de ambtelijke organisatie geven aan hiermee te willen wachten tot de invoering van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Het is aan de raad om na te gaan of dit met de invoering van de Wabo daadwerkelijk gebeurt.

### **3 Even terughalen: onderzoek naar de afhandeling van vergunningaanvragen**

Het onderzoeksrapport "Klant tevreden" heeft de rekenkamercommissie gepubliceerd op 27 september 2007. Het rapport geeft een antwoord op de vraag in hoeverre de afhandeling van vergunningaanvragen door de gemeente naar tevredenheid van burgers en instellingen verloopt. Ook maakt het rapport inzichtelijk wat de verbeterpunten zijn. In dit hoofdstuk geeft de rekenkamercommissie een overzicht van de conclusies en aanbevelingen die destijds naar voren zijn gekomen.

#### **3.1 Conclusies Alphen-Chaam 2007:**

1. *Burgers en instellingen redelijk tevreden*

De afhandeling van vergunningaanvragen in de gemeente Alphen-Chaam verloopt naar redelijke tevredenheid van burgers en instellingen en krijgt gemiddeld een 7 als rapportcijfer.

2. *Klantgericht werken is niet vastgelegd in beleid*

Beleid ten aanzien van klantgericht werken ontbreekt in de gemeente Alphen-Chaam. De mate van klantgerichtheid bij de benadering van aanvragers is daardoor afhankelijk van de medewerker van de gemeente.

3. *Weinig gaat digitaal*

Uit het onderzoek blijkt echter dat er via het internet weinig informatie wordt verzameld ten aanzien van vergunningaanvragen en dat er geen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om een vergunning op digitale wijze aan te vragen.

4. *Weinig standaard, aanvraag niet compleet*

Ten aanzien van de interne afhandeling van vergunningaanvragen valt op dat er weinig gestandaardiseerd is. Al met al leidt dit er toe dat de afhandeling van vergunningaanvragen in de gemeente veel tijd kost.

#### **3.2 Aanbevelingen Alphen-Chaam 2007:**

1. *Stel beleid vast voor klantgericht werken*

Door klantgerichtheid vast te stellen in beleid, is dit niet langer afhankelijk van de medewerkers. Kwaliteitseisen die de gemeente hieraan stelt zijn op die manier transparant en uitgangspunt voor alle ambtenaren die contact met burgers hebben.

2. *Leg prioriteit bij heldere communicatie*

De raad zou de ambtelijke organisatie moeten vragen prioriteit te leggen bij heldere communicatie (zowel mondeling als schriftelijk). Dit kan ervoor zorgen dat er minder (bouw)vergunningen incompleet worden aangevraagd en neemt wellicht ook het gevoel van respondenten weg dat de gemeentelijke medewerkers onvoldoende kennis hebben.

3. *Standaardiseer het proces van vergunningverstrekking*

De rekenkamercommissie beveelt de raad aan om de ambtelijke organisatie te vragen de gestroomlijnde aanpak bij bouwvergunningen ook toe te passen bij andere vergunningen. Het proces kan hierdoor intern efficiënter verlopen.

4. *Maak een keuze over de digitale ambities*

Er is veel persoonlijk contact tussen de medewerker van de gemeente en de aanvrager, zowel via de balie als telefonisch. De geënquêteerde aanvragers in Alphen-Chaam hebben minder behoefte aan digitale informatie en digitale mogelijkheden van aanvragen. De Rekenkamercommissie heeft niet onderzocht of dit ook geldt voor andere vormen van dienstverlening. Echter, de wens van de Rijksoverheid is dat gemeenten eind 2007 65% van hun dienstverlening digitaal aanbieden (op verschillende niveaus). Dat streefgetal haalt de gemeente Alphen-Chaam niet. Het is aan de raad om hierin zijn ambities uit te spreken en eventueel een eigen onderzoek te doen of de behoefte aan digitale dienstverlening ook op andere vlakken dan vergunningen aanwezig is.

## **4 Follow-up per aanbeveling**

In dit hoofdstuk maakt de rekenkamercommissie per aanbeveling (uit paragraaf 3.2 van dit rapport) inzichtelijk wat ermee gebeurd is.

### **4.1 Stel beleid vast voor klantgericht werken**

Aan deze aanbeveling heeft de gemeente Alphen-Chaam grotendeels voldaan. Sinds de presentatie van het rapport op 27 september 2007 heeft de gemeente Alphen-Chaam diverse maatregelen genomen die in het teken staan van klantgericht werken. Zo is er een dienstverleningsconcept opgesteld, genaamd “Kijken door de ogen van de burger” met daarin de visie van de gemeente op dienstverlening aan burgers. Eén van de missies die de gemeente hierin formuleert, luidt “Wij willen uw vragen en wensen begrijpen vanuit uw belevingswereld, niet vanuit bureaucratische structuren en regels”. Om aan de missies concrete invulling te geven, is in samenwerking met EGEM-i (elektronische gemeente, implementatie) in 2008 de zogenaamde Routeplanner Dienstverlening ontwikkeld en vastgesteld door de raad. In deze routeplanner staan 21 projecten omschreven om de klantgerichtheid en dienstverlening aan de burgers te optimaliseren. De gemeente voert deze projecten uit in de periode 2009-2012. Voorbeelden van dergelijke projecten zijn de ontwikkeling van een digitaal klantdossier, het plaatsen van lokale wet- en regelgeving op internet en het opstellen van een kwaliteitshandvest. Hoewel de routeplanner is gericht op dienstverlening in het algemeen, heeft het document ook betrekking op de afhandeling van vergunningaanvragen, bijvoorbeeld wanneer het gaat om de servicenormen en digitale beschikbaarheid van informatie.

Om de visie op dienstverlening organisatiebreed uit te dragen, heeft de gemeente personeelsbijeenkomsten georganiseerd en trainingen klantgerichtheid gegeven. De uitvoering van de projecten zoals omschreven in de routeplanner, is nog gaande. Zo is er bijvoorbeeld wel gewerkt aan een kwaliteitshandvest met daarin beloften over de kwaliteit van de dienstverlening, maar heeft de gemeente dit handvest nog niet in gebruik genomen. Opvallend is dat uit het rekenkameronderzoek van 2007 bleek dat reeds in 2004 gewerkt werd aan kwaliteitshandvesten, waarvan de invoering ook toen niet heeft plaatsgevonden. De rekenkamercommissie concludeert dan ook dat klantgerichtheid sinds het rekenkamerrapport naar de afhandeling van vergunningaanvragen uitgebreid in de belangstelling heeft gestaan, maar de vertaalslag van geplande projecten naar invoering van concreet beleid nog gaande is.

### **4.2 Leg prioriteit bij heldere communicatie**

Aan deze aanbeveling heeft de gemeente Alphen-Chaam beperkt voldaan. Via de gemeentelijke website van de gemeente Alphen-Chaam kunnen burgers die een bouwvergunning willen aanvragen terecht op een site van VROM. Op deze website krijgen zij

een aantal vragen voorgelegd aan de hand waarvan zij kunnen bepalen wat voor soort vergunning zij nodig hebben. Burgers die al weten welke vergunning zij willen aanvragen, kunnen via de website van Alphen-Chaam ook direct doorklikken naar het deel van de site van VROM (ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer) waar zij het aanvraagformulier kunnen downloaden. In een bijlage bij dit formulier kunnen zij lezen welke handelingen en documenten nodig zijn voor de betreffende aanvraag. Deze wijze van communiceren maakt dat voor de burgers helder is wat er van hen wordt verwacht wanneer ze een aanvraag indienen.<sup>1</sup>

Voor het informeren van burgers over de status van hun aanvraag, heeft de gemeente Alphen-Chaam gestandaardiseerde brieven opgesteld. Met behulp van rood gearceerde aanwijzingen op deze standaardbrieven, weten de ambtenaren die de brieven verzenden wat zij moeten toevoegen of verwijderen om de brief te laten aansluiten bij de betreffende aanvraag. Middels deze brieven maakt de gemeente inzichtelijk wat de reden is voor eventuele afwijzing of vertraging van een aanvraag, of wat een aanvrager moet doen om zijn/haar aanvraag compleet te maken. Met wie en wanneer een aanvrager contact kan opnemen voor eventuele vragen, staat in elke brief benoemd. Wat de helderheid van de communicatie nog ten goede kan komen, is het toevoegen van informatie over de termijn waarop burgers een reactie kunnen verwachten. In de standaardbrief die betrekking heeft op toetsing van het schetsplan, staat bijvoorbeeld:

*“Het schetsplan zal worden getoetst aan de voorschriften van het bestemmingsplan en eventueel ter advisering worden voorgelegd aan de Welstandscommissie. Vervolgens ontvang u hierover nader schriftelijk bericht.”*

Hieruit valt niet op te maken op welke termijn nader bericht verwacht mag worden. Ook met betrekking tot de leesbaarheid van de brieven ziet de rekenkamercommissie een verbeterpunt. In de brieven staan vaak lange, ingewikkelde zinnen die voor burgers mogelijk lastig te begrijpen zijn. Een voorbeeld hiervan is terug te vinden in de brief naar aanleiding van de aanvraag van een sloopvergunning:

*“Gelijktijdig met de indiening van een bezwaarschrift of gedurende de behandeling daarvan kan tevens, indien onverwijlde spoed dat vereist gelet op de betrokken belangen, aan de voorzieningenrechter van de Rechtbank Breda worden verzocht om het besluit te schorsen.”*

---

<sup>1</sup> In hoeverre deze werkwijze heeft geleid tot een afname van het aantal incomplete aanvragen, heeft de rekenkamercommissie niet getoetst.

De complexe zinsconstructie en het formele taalgebruik maken het voor een burger lastig te begrijpen wat met deze passage wordt bedoeld. De rekenkamercommissie stelt dan ook vast dat de gemeente Alphen-Chaam weliswaar geïnvesteerd heeft in het verbeteren van de communicatie richting burgers, maar dat de helderheid van de communicatie zelf verbetering behoeft.

#### **4.3     Standaardiseer het proces van vergunningverstrekking**

Aan deze aanbeveling heeft de gemeente Alphen-Chaam beperkt voldaan. Een belangrijke ontwikkeling in het proces van vergunningverstrekking, is de splitsing tussen Front-Office en Back-Office, die sinds begin 2010 ook is doorgevoerd bij de afdeling die vergunningen verstrekt. Alle aanvragen komen binnen bij de Front-Office van deze afdeling. De medewerkers daar bepalen of zij de aanvraag zelf kunnen afhandelen of dat zij iemand van de Back-Office moeten inschakelen. Op de Back-Office werken specialisten die de meer complexe aanvragen in behandeling nemen. Op langere termijn wil de gemeente Alphen-Chaam alle Front-Offices van de diverse deelterreinen samenvoegen tot één Klant Contactcentrum, om de dienstverlening voor de burgers verder te vereenvoudigen.

Verder zijn de meeste vergunningen in de gemeente Alphen-Chaam aan te vragen met behulp van een standaardformulier dat inwoners zelf kunnen downloaden via de website. Voor een aantal vergunningen, zoals een vergunning voor het plaatsten van kabels en leidingen en een milieuvergunning, zijn geen digitale formulieren beschikbaar. Wel staat in die gevallen de procedure omschreven, evenals de diverse documenten die nodig zijn voor de aanvraag. Ook is de relevante wet- en regelgeving meestal te downloaden en/of staat er een link naar een website waarop meer informatie te vinden is.

De interne processen met betrekking tot de aanvraag van bouwvergunningen waren ten tijde van het rekenkameronderzoek in 2007 al gestandaardiseerd. Met behulp van uitgebreide checklists kunnen ambtenaren bepalen of een aanvraag aan de relevante criteria voldoet. Met het verder stroomlijnen van de interne processen voor vergunningaanvragen wacht de gemeente Alphen-Chaam tot de landelijke invoering van de Wabo. Zo kan de gemeente haar procesinrichting laten aansluiten bij de landelijke voorzieningen. De Wabo houdt in dat 25 vergunningen straks als één worden behandeld. Iemand die bijvoorbeeld een boom wil kappen om op die plek een garage te bouwen, kan na invoering van de Wabo één omgevingsvergunning aanvragen voor zowel het kappen als het bouwen. De invoering van de Wabo, waar 28 vergunningen onder vallen, is door het Rijk uitgesteld en staat nu gepland voor 1 oktober 2010. De gemeente Alphen-Chaam wil in het kader van de Wabo een digitaal omgevingsloket inrichten, waar inwoner of bedrijf de vergunning digitaal kan aanvragen en informatie over de vergunning kan raadplegen. Het is de planning dat dit eind 2010 gereed is.

#### **4.4     Maak een keuze over de digitale ambities**

Aan de aanbeveling om een keuze te maken over de digitale ambities, heeft de gemeente Alphen-Chaam grotendeels voldaan. Met het vaststellen van de routeplanner in 2008 heeft de raad zich impliciet uitgesproken vóór invoering van diverse maatregelen op het gebied van digitalisering. De routeplanner is opgesteld naar aanleiding van een onderzoek dat is uitgevoerd door het EGEM-i (elektronische gemeente, implementatie). Dit onderzoek was gericht op het ontwikkelniveau van de dienstverlening, de professionaliteit van de bedrijfsvoering die daaronder ligt en het kwaliteitsniveau van de ICT. Het raadsvoorstel tot vaststelling van het EGEM-i realisatieplan 'Dienstverlening routeplanner 2009-2010' benadrukt dat het doel is gevolg te geven aan de wensen van de veranderende samenleving (onder meer op het gebied van digitalisering), maar wel in een tempo dat bij de gemeente Alphen-Chaam past. De

projecten in de routeplanner zijn dan ook over een periode van vier jaar verspreid. Dat de gemeente Alphen-Chaam ervoor heeft gekozen om het digitale werken te intensiveren, blijkt ook uit de overheidsmonitor, die ontwikkelingen op het gebied van elektronische overheid in kaart brengt. Waar de gemeente Alphen-Chaam in 2007 nog op de 438<sup>e</sup> plaats stond, neemt de gemeente in juni 2010 een 157<sup>e</sup> plaats in.<sup>2</sup> Met 43,02% van de dienstverlening die digitaal beschikbaar is, heeft de gemeente een grote verbetering doorgemaakt. Zo is er in 2009 een nieuwe gemeentelijke website gelanceerd, zijn bestemmingsplannen digitaal beschikbaar en kunnen inwoners raadsstukken automatisch digitaal ontvangen. Deze digitalisering is ook merkbaar bij vergunningaanvragen. Aanvraagformulieren zijn vanaf de site te downloaden en in sommige gevallen tevens digitaal te verzenden. Bij de aanvraag van een kapvergunning bijvoorbeeld is het mogelijk deze met behulp van DigiD in te dienen en te ondertekenen.

De impliciete keuze van de raad van Alphen-Chaam past bij de landelijke koers waarbij gemeenten zich dienen aan te sluiten. Een voorbeeld hiervan is de landelijke invoering van de Wabo die maakt dat inwoners van alle gemeenten hun vergunningaanvragen in de toekomst digitaal kunnen indienen. Een ander voorbeeld is het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid, waarin doelen staan op het gebied van digitalisering waar rijksoverheidsdiensten, gemeenten, provincies en waterschappen naartoe moeten werken. Onduidelijk is of de inwoners van Alphen-Chaam van de digitale dienstverlening gebruik willen maken. De lijn van de gemeente Alphen-Chaam is degenen die graag via de digitale weg met de gemeente communiceren daarin van dienst te zijn, maar nadrukkelijk ook aandacht te blijven houden voor inwoners die de voorkeur geven aan persoonlijk, telefonisch of schriftelijk contact. Dit betekent dat vergunningaanvragen zowel digitaal als in papiervorm kunnen worden ingediend, en dat contact over de aanvraag zowel per mail als persoonlijk, telefonisch of schriftelijk gebeurt.

---

<sup>2</sup> Dit is gebaseerd op gegevens van [monitor.overheid.nl](http://monitor.overheid.nl).

## **Bijlage 1: Geraadpleegde bronnen**

- Dienstverleningsconcept “Kijken door de ogen van de burger”
- Routeplanner Dienstverlening 2009-2010, versie 1.0
- Procesomschrijvingen afhandeling bouwvergunningen en bijbehorende standaardbrieven
- Website [monitor.overheid.nl](http://monitor.overheid.nl)
- Website [www.alphen-chaam.nl](http://www.alphen-chaam.nl)

### **Geïnterviewde personen:**

- De heer M. Hendrickx (gemeentesecretaris);
- de heer W. Peijs, hoofd afdeling Publiekszaken;
- De heer M. Luijben (griffier).

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie van het college

Alphen N.B. 7 oktober 2010

uw schrijven van uw kenmerk  
behandeld door Dhr. M. Hendrickx ons kenmerk DIR/MHe/mh  
telefoonnummer 013-5086602 bijlage(n)  
onderwerp reactie college op onderzoek effectmeting “Klant tevreden”

Geachte mevrouw Bokma,

Via de gemeentesecretaris heeft u ons college verzocht om een reactie op het concept-rapport “effectmeting naar onderzoek “klant tevreden” uit 2007” onderdeel vergunningverlening.

Graag berichten wij u hierbij over onze bevindingen.

Het college concludeert samen met uw commissie dat er veel werk is verzet op het gebied van (de verbetering van) het klantgericht werken. Dit is onder andere tot uitdrukking gekomen in de routeplanner dienstverlening en in het dienstverleningsconcept. Ook de digitalisering van dienstverlening en procesvoering mogen hier niet ongenoemd blijven.

Het college beseft dat een aantal elementen inderdaad nog “in uitvoering” is, met name het opstellen van kwaliteitshandvesten en de verbetering van de schriftelijke communicatie. Deze twee elementen heeft het college onderkend door beide op te nemen in de routeplanner dienstverlening.

Het opstellen van kwaliteitshandvesten ten behoeve van het verbeteren van de dienstverlening aan de burgers is een zelfstandig project in de routeplanner en zal nog in 2010 in voorbereiding worden genomen.

Het verbeteren van de schriftelijke communicatie maakt onderdeel uit van de invoering van de WABO. Deze wet die op 1 oktober 2010 van kracht is geworden, stelt nieuwe termijnen en nieuwe bepalingen aan de schriftelijke communicatie met aanvragers.

Het (model-)brievenbestand dat in gebruik is zal dan ook aangepast worden aan de WABO en bij deze actie zal meteen gelet worden op heldere en specifieke formuleringen.

De voortgang van deze werkzaamheden (kwaliteitshandvest, schriftelijke communicatie) zal worden bewaakt via de voortgangsrapportages over de routeplanner.

Uw commissie adviseert ten slotte procesbeschrijvingen op te stellen ten behoeve van de afhandeling van vergunningen. Hieraan wordt tegemoet gekomen binnen het project “invoering WABO”.

Het College van Burgemeester en Wethouders,

Mr. M.M. Hendrickx  
Secretaris

drs. H.W.S.M. Nuijten  
Burgemeester

### **Bijlage 3: Nawoord rekenkamercommissie**

De Rekenkamercommissie Alphen-Chaam / Baarle-Nassau constateert met tevredenheid dat het college aan de slag wil gaan met de in deze effectmeting aangedragen aandachtspunten, en dat het de voortgang van de werkzaamheden bewaakt via voortgangsrapportages.

Tegelijkertijd spreken wij de wens uit dat de raad bij toekomstige onderzoeken explicieter zal aangeven *welke* aanbevelingen hij overneemt (bijvoorbeeld door middel van een raadsbesluit) en *op welke momenten* hij informatie over de voortgang van de opvolging van deze aanbevelingen wenst te ontvangen. Dit helpt de raad om systematisch inzicht te hebben in de wijze waarop rekenkamerrapporten in de praktijk doorwerken in de ambtelijke organisatie.