Nu registreren, straks regisseren

Door de decentralisatie en opeenstapeling van bezuinigingen werken met name kleinere gemeenten steeds meer samen op gebied van Handhaving & Toezicht. Tegelijkertijd klinkt de roep om meer transparantie en effectiviteit. Burgers en bedrijven zijn niet geïnteresseerd in output maar in outcome. Het volstaat niet meer om lijstjes af te vinken en te zorgen dat alles op papier klopt. Gemeenten moeten laten zien wat ze ondernemen en bewijzen wat ze bereiken.

Sturing van handhaving en toezicht dient dus gericht te zijn op het behalen van concrete maatschappelijke doelen. Dat vraagt om inzicht in mogelijkheden om de efficiency en effectiviteit te verbeteren. Dat laatste is ook nodig om te voorkomen dat gemeenten handhavingstaken moet laten vallen nu de geldstroom van de centrale overheid opdroogt. Om die uitdagingen succesvol aan te gaan is meer informatie nodig op beleidsmatig, bestuurlijk en operationeel niveau.

Meer onderzoek naar tevredenheid burgers

Positief is dat gemeenten vaker onderzoek doen naar de tevredenheid van burgers. Verder groeit de hoeveelheid digitaal opgeslagen informatie over klachten en meldingen. Gemeenten gebruiken die gegevens nu vooral voor tussentijdse bijstelling van het beleid. Maar ze zijn ook bruikbaar voor het het doorrekenen van scenario's. Slechts weinig gemeenten beschikken hiervoor over de benodigde IT-ondersteuning.

Het zichtbaar maken van resultaten is ook belangrijk om de kloof tussen perceptie en werkelijkheid te dichten. Is het gevoel van onveiligheid of de vermeende overlast van hondenpoep terecht? Het antwoord vraagt om harde cijfers. En wanneer zich een verbeterpunt manifesteert moet dat doelmatig aangepakt worden. Zeker nu uit het onderzoek blijkt het aantal uren daalt dat handhavers en toezichthouders daadwerkelijk op straat doorbrengen.

Ook een brede taakopvatting is belangrijk om doelmatiger te werken. Kunnen parkeercontroleurs bijvoorbeeld overlast oplossen? Die vraag is ook een criterium bij selecteren van een externe partner voor Handhaving & Toezicht. Kernargument bij inhuur is de flexibele contractrelatie: gemeenten maken nu vooral op piekmomenten of bij tijdelijke vervanging gebruik van externe mensen. Maar ze zien steeds meer kansen in Publiek Private Samenwerking.

Samenwerking

Samenwerking tussen gemeenten en met private partijen, frequenter burgeronderzoek en toenemende digitalisering zullen meer gegevens opleveren voor Handhaving & Toezicht. Gemeenten die deze gegevens vanuit elke invalshoek kunnen analyseren en verwerken tot betrouwbare informatie, maken de stap van registreren naar regisseren.

Wilt u meer weten over de onderzoeksresultaten of een afspraak maken om het volledige rapport te ontvangen? Neemt u dan contact met ons op, via: 030 608 5039 of mail naar benchmark-gemeenten@nl.g4s.com