

Voorzitter: J. Sietsma (GroenLinks)

Aanwezig: mevrouw E. Hessels (VVD) en de heren E. Heemstra (ChristenUnie), M.J.H. Duit (Student & Stad), T. van Zoelen (PvdD), B. de Greef (SP), J. Been (GroenLinks), T.J. Bushoff (PvdA), L.E.J. van der Laan (Stadspartij), A.J.M. van Kesteren (PVV)

Wethouders: de heer P.S. de Rook (D66)

Namens de griffie: W.H. Bierman

## B1 Ontwerpbegroting 2021 Noordelijk Belastingkantoor (NBK) (zienswijze) (collegebrief 27-5-2020)

00:00:00

*Voorzitter:* Beste mensen, welkom. We zijn in deze zaal met een beperkt gezelschap. Er doen ook mensen digitaal mee, waarvan ik er nog een paar mis, maar we merken wel of die nog binnenkomen. De heer Benjamins zou alleen kijken, liet hij mij weten, mevrouw Hessels mis ik nog digitaal. De heer Heemstra, ChristenUnie, is er ook nog niet... Of wel?

00:01:18

*De heer Heemstra:* Is aanwezig.

00:01:19

*Voorzitter:* De heer Duit van Student en Stad is er ook. De heer Van Zoelen, Partij voor de Dieren, heb ik gezien, de heer De Greef van de SP heb ik ook gezien. Aan de orde is de begroting en een kwartaalrapportage van het Noordelijk Belastingkantoor. Ik heb vooraf begrepen dat we het vanavond heel kort kunnen houden. Dus daarom durfde ik het aan deze vergadering uit te stellen vanwege technische problemen, dus ik hoop dat het ook gaat lukken. Zijn er nog mededelingen van het college?

00:01:24

*De heer De Rook:* Nee hoor, dank u wel, voorzitter.

00:01:24

*Voorzitter:* Wie van de commissie kan ik het woord geven? De heer van Kesteren.

00:01:25

*De heer Van Kesteren:* Dank u wel, voorzitter. De wethouder is naar de kapper geweest. Keurig, heel mooi. Ik kan me herinneren dat ik in de vorige commissie een aantal tips heb gegeven, adviezen en ik wil vragen wat de wethouder daarmee heeft gedaan. Want het komt erop neer dat heel veel ICT-projecten mislukken bij de overheid. Nou, dan zal de gemeente Groningen geen uitzondering zijn. Ik heb gezegd dat het belangrijk is dat je niet een heel nieuw systeem optuigt, maar dat je juist een bepaald systeem kunt verbeteren. Er zijn directeuren gesneuveld, het personeel is ontevreden. Er ontstaat een heel vervelende situatie en mijn advies was: stel zo'n systeem nou in dienst van medewerkers. Laat medewerkers niet op cursus gaan om met een heel moeilijk systeem te leren werken. Nee, maak die medewerkers en directie leidend, laat hen bepalen hoe het eruit moet zien, zodat zij er goed mee kunnen werken. Maar ik begreep dat het vorige systeem ook best werkte. De vraag is dus: heeft u iets met die adviezen gedaan? Dat is wat ik graag zou willen weten.

00:03:25

*Voorzitter:* Dank u wel. Wie kan ik kan het woord geven? De heer Van der Laan en dan de heer Greef.

00:03:30

*De heer Van der Laan:* Dank u wel voorzitter. De Stadspartij was in de vorige commissievergadering, ik meen dat dat in oktober 2019 was, ook erg kritisch over de rol, of beter gezegd de uitvoering van het Noordelijk Belastingkantoor. Voor wat betreft de ICT-ondersteuning maakt het Noordelijk Belastingkantoor gebruik van de diensten van de gemeente Groningen en de gemeente Groningen heeft deze diensten vervolgens weer uitbesteed aan een externe partij. Er is inmiddels een extern rapport verschenen over hoe verder om te gaan met ICT-dienstverleners. Er zal mogelijk een nieuwe aanbesteding - ik citeer even - aanbesteding plaatsvinden met daaraan gekoppelde ICT-diensten. De tekst suggereert een beetje dat het Noordelijk Belastingkantoor niet tevreden is. Hoe kijkt de gemeente zelf naar de dienstverlening van externe ICT-partijen? En nu het toch wat beter gaat, er mag ook wel eens iets positief gezegd worden, met het Noordelijk Belastingkantoor, althans als het gaat om primaire processen, nu komen er wellicht nieuwe gemeenten bij die klant willen worden bij dat Noordelijk Belastingkantoor. Dan staat er tussen de regels door ook nog iets over huisvesting, en daar zullen nog wat verbeteringen moeten plaats vinden voorzitter, dan hebben we het over 100.000 euro - voor de gemeente Groningen is dat relatief goedkoop - maar blijft het daar ook bij? Want 100.000 euro, wat kun je daar voor doen, volgens mij niet zoveel. Wellicht kan de wethouder dat iets meer toelichten, of er al wat vorderingen gemaakt zijn in het in kaart brengen van die huisvesting. Verder was bij een vorige begroting het Noordelijk Belastingkantoor vergeten de kostenontwikkeling van CAO en sociale lasten op de juiste manier te begroten. Ik hoop dat dat nu wel goed gebeurt, want dat vonden wij een beetje slordig. Maar dat is meer een opmerking dan een vraag. Tot zover voorzitter.

00:05:34

*Voorzitter:* Dank u wel. Het woord is aan de heer De Greef.

00:05:38

*De heer De Greef:* Ja, dank u wel. Het lijkt erop dat de rotzooi bij het Noordelijk Belastingkantoor vergeleken met vorig jaar minder is geworden, en dat is mooi. Toch zit het Noordelijk Belastingkantoor met 20.000 dwanginvorderingen, die pas vanaf augustus weer worden opgestart en daar maakt de SP zich zorgen over. Het is wat de SP betreft cruciaal dat er zeer coulant wordt omgesprongen met de invordering hiervan, zeker waar het gevallen betreft waarvan de puinhoop van vorig jaar bij het Noordelijk Belastingkantoor de oorzaak was. Graag een reactie van de wethouder. Verder heeft de gemeente Groningen zich in de eigen vingers gesneden omdat de afgesproken prestaties voor de ICT van het Noordelijk Belastingkantoor niet zijn nagekomen. Daar betalen we nu een slordige 150.000 euro voor. Als laatste zijn er veel klachten gekomen, bij de SP maar vooral bij het Noordelijk Belastingkantoor, over de ingewikkelde aanvraag voor kwijtschelding. Hoewel er meer automatische kwijtscheldingen lijken te zijn, is de nieuwe aanvraag uitputtend en lijken er veel dubbelingen te zitten in de gegevens die al bij uitkeringsinstanties en de Belastingdienst voorhanden zijn. Kan deze aanvraag verder worden versimpeld? Want het gevaar dreigt dat mensen die recht hebben op kwijtschelding, deze niet aanvragen door de papierwinkel die dat veroorzaakt. Dank u wel.

00:07:10

*Voorzitter:* Dank u wel. Wie kan ik vervolgens het woord geven? De heer Duit.

00:07:15

*De heer Duit:* Ja, dank u wel, voorzitter, bij de eerste kwartaalrapportage van het Noordelijk Belastingkantoor staan veel lampjes weer op groen en oranje, respectievelijk afgerond en op schema

volgens prognose, en dat klinkt goed en het is, laten we wel wezen, bijna een klein wonder als we het verleden in ogenschouw nemen. Dat is de reden dat wij ons vooral afvragen hoe de afhandeling op dit moment gaat vanuit het oogpunt van kwaliteit in plaats van kwantiteit. Dat zien we niet in de update terug. Inwoners vertellen ons namelijk dat de kwaliteit van de afhandeling zeer te wensen overlaat en er sprake is van willekeur. Dat wordt uiteraard gemeten naar het aantal klachten dat binnenkomt. Wij vragen ons echter af of iedereen wel klachten indient. Voorzitter, laat ik een voorbeeld geven. Men neme twee studenten, onder gelijke omstandigheden. Ze hebben beiden een lening van dezelfde omvang bij DUO en verder geen andere inkomsten. Beiden doen een kwijtscheldingsverzoek voor de gemeentelijke belastingen op basis van hun inkomen, die nul is. Een lening is namelijk geen inkomen. De ene student krijgt het kwijtscheldingsverzoek ingewilligd en hoeft dus niet te betalen. De andere krijgt te horen dat hij het bedrag maar moet lenen. We vragen ons dus ten eerste af hoe het zit met de kwaliteit van het werk dat op dit moment geleverd wordt. Je kan de snelheid wel opkrikken, maar wat ons betreft mag kwantiteit nooit boven kwaliteit gaan. In het verlengde daarvan wil ik een andere vraag opwerpen. U voelt hem natuurlijk al aankomen, namelijk: hoe kan het dat studenten gedwongen worden om geld te lenen om hun gemeentelijke belastingen betalen? Welke andere doelgroep wordt bij kwijtscheldingsverzoeken gewezen op het feit dat ze het geld ook prima kunnen lenen? Mocht het niet duidelijk zijn. voorzitter: als je leent, moet je het geld terugbetalen Dat geld is niet van jou. Sterker nog, je betaalt er rente over als je het terug moet betalen. En mocht het voor het Belastingkantoor niet duidelijk zijn: in 2015 is het leenstelsel ingevoerd, dus studenten kunnen alleen nog maar lenen, de studiebeurs is afgeschaft. Vindt de wethouder het net als wij abnormaal dat mensen geld moeten lenen om hun gemeentelijke belastingen te betalen? En zo nee, wat gaat hij dan doen? Dank u wel, voorzitter.

00:09:57

*Voorzitter:* Dank u wel. Wie wil verder nog het woord voeren? De heer Bushoff.

00:10:02

*De heer Bushoff:* Dank u wel voorzitter. Als we hier toch zitten, nog een vraag, het is niet heel noodzakelijk, maar ik ben er wel benieuwd naar. Ten eerste is het positief dat we inderdaad nu een redelijk stabiele meerjarenbegroting zien, dat we zien, zoals de heer Duit aangaf, dat de beheers- en verbetermaatregelen nu allemaal op schema lopen. Het is nog steeds spannend of dat ook betekent dat het straks helemaal goed loopt, zoals wij willen. En daar heb ik een vraag over, want je ziet nu wel een toename van kwijtscheldingsverzoeken en daar werd bij gezegd: dat is normaal voor het begin van het jaar. Mijn vraag is dan: een toename mag normaal zijn, maar is het Noordelijk Belastingkantoor erop toegerust om die toename vervolgens binnen de juiste termijnen af te handelen? En mijn vervolgvraag daarbij is: gelet op de huidige situatie zou het best kunnen zijn dat er een toename is van het aantal kwijtscheldingsaanvragen straks. Is het Noordelijk Belastingkantoor dan in staat om dat te bolwerken Daar ben ik wel benieuwd naar.

00:11:08

*Voorzitter:* Dank u wel. Wie wil verder nog het woord voeren? Niemand nog belangstelling? De heer Van Zoelen?

00:11:18

*De heer Van Zoelen:* Eigenlijk niet, maar ik ben wel heel erg benieuwd naar de reactie van de wethouder op de vragen van de heer Duit.

00:11:23

*Voorzitter:* Dank u wel. Ik moet een beetje lachen, want dit is wat er gebeurt als je bij elkaar gaat zitten en eigenlijk geen vragen hebt. Ik constateer dat er verder geen vragen of opmerkingen zijn. Het woord is aan de wethouder.

00:11:38

*De heer Van der Laan:* Voorzitter, dank u wel. We moeten constateren, dat zei de heer Van der Laan ook, dat we in een heel andere sfeer aan tafel zitten dan in oktober vorig jaar, toen er echt een stevige noot te kraken was over NBK. Dat heeft de raad, ik denk terecht, ook gedaan, er waren bijzonder kritische geluiden toen en ik moet constateren, met verschillende fracties, dat we inmiddels in een heel ander vaarwater zitten door de ingrepen die gepleegd zijn en die hun effect sorteren. We zijn er nog niet met het Noordelijk Belastingkantoor, maar we zijn stappen aan het zetten - dat zie je in de kwartaalrapportage terug - om langzaam weer terug te gaan naar normaal. Dus dat is heel prettig en aangenaam om te zien. Ik reageer eerst even op het punt dat door verschillende fracties is aangeroerd over de ICT. Als gemeente hebben wij richting het Noordelijk Belastingkantoor een aantal rollen, want wij zijn mede-opdrachtgever van het NBK, maar we zijn ook IT-leverancier van het NBK. En dat is meer een privaatrechtelijke rol dan een publiekrechtelijke rol. Daar horen dus ook andere taken en verantwoordelijkheden bij. En het is in de wereld van de IT-leveranciers vaak zo dat als er niet geleverd wordt, er een compensatie moet plaatsvinden, en dat wordt gedaan door bijvoorbeeld een korting te berekenen. Dus dat is het antwoord op de vraag van de heer De Greef van de SP. Zo moet u dat zien. Het gaat over prestaties die minder goed geleverd zijn dan beloofd, en die uiteindelijk weer met een korting gecompenseerd worden. Dat er stappen voor verbetering zijn op het gebied van IT is volgens mij ook voor ons als gemeente helder en herkenbaar en we doen er veel aan om dat in te lopen, maar helaas treden dit soort casussen op en dan vinden wij het ook netjes dat de partijen die van ons afhankelijk zijn, op deze manier gecompenseerd worden. De discussie die daarmee samenhangt, dat is de discussie die heer Van der Laan aanroerde, is de mogelijkheid dat het NBK kijkt wat de goede dienstverleners voor hen zijn en dat is een terechte vraag. Daar moet je volgens mij steeds als organisaties naar kijken. De overeenkomst loopt op een bepaald moment af. Dan is het niet zo dat wij zeggen: dat zal en moet bij de gemeente Groningen gaan. Het NBK heeft gewoon de ruimte om te kijken waar ze hun dienstverlening willen inkopen. En dat is ook niet per se direct een financieel probleem voor de gemeente. Dus zo moet u dat zien, zeg ik tot de heer Van der Laan, als het gaat over de mogelijkheden voor aanbesteding van ICT bij het NBK. We hebben bij het NBK nog een andere rol, we zijn ook de huisbaas van het NBK en daarbij is het NBK natuurlijk steeds bezig om de kosten zoveel mogelijk te beheersen. Dat is ook een opdracht van u als raad vorig jaar. En daar hoort ook bij: hoe kunnen wij zo goedkoop, maar toch effectief mogelijk huisvesten? Zij verkennen nu meerdere scenario's om te kijken of ze willen blijven waar ze zitten of ergens anders naartoe willen, dan wel in een ander pand van de gemeente Groningen of misschien wel extern. En dan kijken wij, kijk ik namens het college als bestuurslid van het NBK, vooral waar zij hun werkzaamheden goed kunnen uitvoeren tegen de laagst mogelijke kosten. Dus vanuit het NBK kijken we er zo naar en zo oriënteert men zich op mogelijke huisvestingsscenario's. Wanneer daar meer over te melden is en daar meer concreet zicht op komt, dan zal ik u daar uiteraard van op de hoogte stellen.

00:15:40

*De heer De Rook:* Voorzitter, dan ga ik naar de vraag van de heer Van Kesteren van de PVV, want ik weet dat nog goed. Ik heb wat de heer van Kesteren zei zo vertaald: als je met zo'n organisatie werkt, dan kun je wel met allemaal ICT-systemen aan de gang gaan, maar uiteindelijk zijn het de

medewerkers die het moeten doen. Dus als jij nu aan de slag gaan met die organisatie, dan moet je aandacht besteden aan die medewerkers en ervoor zorgen dat zij uiteindelijk met dat systeem kunnen werken. Ik denk dat de organisatie dat bijzonder voortvarend heeft opgepakt. U ziet, zowel in de begroting als in de kwartaalrapportages, dat eigenlijk het hele tweede deel over een organisatie-ontwikkelingstraject gaat. Dat gaat juist over hoe we moeten zorgen dat die medewerkers meer taak bekwaam worden. En dat kan gaan over het aanpassen van faciliteiten, maar ook over scholing en ontwikkeling, zodat mensen daadwerkelijk in de praktijk kunnen werken met de systemen die er zijn. Dus in die zin is de aandacht voor de medewerkers, zodat zij in die beweging mee kunnen, heel duidelijk aanwezig bij het NBK. En elke keer als ik dat in die kwartaalrapportages zag, dacht ik onder andere aan de tips of het advies dat de heer Van Kesteren ons heeft meegegeven. En dat was natuurlijk helemaal terecht, want uiteindelijk zijn het de mensen die het moeten doen.

00:17:03

*Voorzitter:* De heer Van Kesteren.

00:17:05

*De heer Van Kesteren:* Voorzitter, ik wil de wethouder vragen hoe de medewerkers erop reageren. Zijn ze er tevreden over? Want dat is natuurlijk ook belangrijk; dat je tevreden medewerkers hebt die daar graag mee werken en het idee hebben dat er naar hen geluisterd wordt.

00:17:20

*De heer De Rook:* Ja, het gevaar is nu dat ik afga op de signalen van de directeur. Die zijn over het algemeen goed. Binnenkort hebben wij opnieuw een gesprek als bestuur met de OR, de ondernemingsraad. Door corona is dat een beetje in de tijd weggelopen, maar dat hervatten we binnenkort en dan zullen we dat ook aan de medewerkers zelf vragen. Uit ons vorige gesprek kwam wel naar voren dat zij bijzonder blij waren met de ingezette koers, maar ik hoop rond de zomer, waarschijnlijk iets daarna, van de OR zelf te horen hoe zij dit ervaren. Daar komen we denk ik in de volgende bespreking op terug.

00:17:53

*De heer De Rook:* Dan Stad en Ommeland. Ik heb iets gezegd over de huisvesting en ook over de dienstverlening. Over nieuwe gemeenten erbij: wij hebben gezegd dat iedereen nog steeds welkom is, maar de oriëntatie van het NBK gaat eerst naar het op orde krijgen van de basis. Als we kijken naar het beeld van vorig jaar, dan zijn wij eigenlijk nu niet in staat om te zeggen: kom er allemaal bij. Dus eerst moet de kwaliteit op orde. Dan ontstaat er weer ruimte om actief andere gemeenten op te zoeken, om te kijken of we kunnen uitbreiden, maar dat is wat ons betreft de volgorde.

00:18:23

*De heer De Rook:* Dan de SP. Over de ICT heb ik iets gezegd. De dwanginvorderingen zijn de invorderingen die we voor een deel hebben uitgesteld vanwege de Coronaperiode, omdat we die juist niet moesten doorkruisen. Nou, dan beginnen we na de zomer langzaam weer met het innen van die dwanginvorderingen. Maar dat doen wij, zoals de heer De Greef volgens mij ook van ons vraagt, op een coulante manier. Dus dat gaat niet meteen met deurwaarders en met het mes op de keel, maar wij starten wel het traject op, omdat het geld wel moet worden betaald. Waar mensen zeggen dat dat echt op dit moment niet kan, zullen we daar zo veel mogelijk coulant mee omgaan. Dan, voorzitter, heeft de SP gevraagd naar de ingewikkeldheid van de aanvraag. Nou, dat is een systeem van continue verbetering, dus als de heer De Greef bij de opmerking die hij maakt ook concrete suggesties heeft, zijn die heel welkom, want het NBK is nog steeds bezig om te kijken hoe ze

de dienstverlening beter kunnen maken. Dus die bereidheid is er en als de heer De Greef of anderen van de raad suggesties hebben over hoe dat zou kunnen, dan horen we die graag en dan kan het NBK die in zijn voordeel gebruiken.

00:19:26

*De heer De Rook:* Dan, voorzitter, Student en Stad. Ja, voorzitter, het is voor mij een beetje lastig om hier op casuïstiek te reageren, want ik ken deze casus niet, dus ik kan hem ook niet goed beoordelen. Ik denk dat we er ook voor moeten waken dat we nu op een enkel geval conclusies trekken over de algehele dienstverlening. Dus mijn verzoek aan de heer Duit is - als dit is zoals hij zegt, dan snap ik goed dat er aandacht voor wordt gevraagd - om bij ons kenbaar te maken hoe deze casus precies zit. Dan kunnen we dat laten uitzoeken, want op dit moment kan ik het onvoldoende beoordelen, om daar op een goede manier op te kunnen reageren.

00:19:59

*De heer De Rook:* Dan, voorzitter, heeft de Partij van de Arbeid een aantal vragen gesteld. De piek in maart komt doordat gemeenten, wij ook, de OZB-beschikkingen vaak in januari en februari sturen, dus dat is regulier. Daar is men op ingesteld en je zou kunnen zeggen dat het een geluk bij een ongeluk is dat we door de Coronasituatie het versturen van de aanvragen iets meer hebben kunnen spreiden. Daardoor zou het zo kunnen zijn dat de kwijtscheldingsverzoeken die daarop volgen ook wat meer getrapt bij ons binnen komen, in plaats van in één keer. Dus dat smeert misschien iets uit. Ondanks dat het NBK heel veel moeite had om het bij te benen, kunnen zij volgens mij over het algemeen inschatten wanneer dit komt en zouden ze ook in staat moeten zijn om dat op een goede manier op te pakken. Volgens mij, voorzitter, heb ik dan de vragen beantwoord en anders hoor ik het.

00:20:53

*Voorzitter:* Ik kijk even rond of iedereen tevreden is... de heer Van der Laan.

00:20:57

*De heer Van der Laan:* Ja, voorzitter, dank voor de beantwoording van de wethouder. Terecht dat de wethouder zegt: eerst de zaak op orde en dan kijken of er wellicht meer klanten komen. Maar dan is de hamvraag: wanneer is die zaak op orde? En de tweede vraag is: melden zich ook wel eens gemeenten spontaan bij het Noordelijk Belastingkantoor om klant te worden, want dat is natuurlijk de andere kant van het verhaal. Daar zou ik graag nog een reactie op willen.

00:21:29

*De heer De Rook:* Ja, voorzitter, wanneer zijn we daartoe in staat? We zitten nu nog niet op het kwaliteitsniveau van het SLA, de service level agreement. Dat is de benchmark, daar willen we naartoe. Daar zijn we nog niet, we zijn er wel naartoe op weg. Op het moment dat wij om en nabij die SLA zijn, en niet alleen voor de gemeente Groningen, maar ook voor de waterschappen, kunnen we actief naar buiten treden en zeggen: we zijn er klaar voor om nieuwe mensen of nieuwe partners te bedienen. Dus dat is één. En de tweede vraag: meldt zich ook wel eens een gemeente spontaan? Ja, omdat gemeenten constant bezig zijn om te kijken hoe ze hun dienstverlening kunnen verbeteren, zowel kwalitatief als goedkoper. En dan is het NBK - zelfs afgelopen jaar bleek dat nog - steeds een interessante partner waar men in ieder geval het eerste gesprek mee aangaat.

00:22:15

*De heer Van der Laan:* Ja, ik heb nog een derde vraag die me net even niet te binnenschoot, nu wel: heeft de gemeente Groningen achteraf spijt van dit avontuur als grootaandeelhouder.

00:22:30

*De heer De Rook:* Nee, dat is een gewetensvraag, maar dat is volgens mij niet het geval, omdat met de doelstellingen die wij voor ons hadden, we ondanks de extra investering van vorig jaar, nog steeds een ontzettende winst zien, in ieder geval in financiële zin. De kwaliteit, daar moeten we nu op investeren, en als dat volgens planning lukt, is het volgens mij ondanks alle hobbels op de weg een exercitie geweest waarmee de gemeente de beoogde doelstelling heeft behaald.

00:22:54

*Voorzitter:* De heer Duit.

00:22:59

*De heer Duit:* Voorzitter, ik begrijp het antwoord van de wethouder met betrekking tot het niet op specificaties in kunnen gaan, en dat is ook de reden dat ik geen specifieke namen genoemd heb. Het gaat ons in die zin vooral om het stellen van kwantiteit boven kwaliteit, zoals dit nu op ons overkomt - weliswaar op basis van enkele casussen, maar toch bevestigen al die casussen dat dat het geval is. En daarnaast puur het feit of de wethouder het net als wij abnormaal vindt dat mensen bij moeten lenen om hun gemeentelijke belastingen te kunnen betalen. Dat is een specifiek punt dat wij willen maken, en we zijn benieuwd naar de opinie van de wethouder daarover, specifiek omdat hij in het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor zit.

00:23:46

*Voorzitter:* De heer De Rook.

00:23:47

*De heer De Rook:* Voorzitter, dan reageer ik op het algemene punt – want dat snap ik, daar heeft de heer Duit wel een punt – dat is onze rapportage. Die rapportages zijn natuurlijk vrij kwantitatief ingestoken. Ze gaan over aantallen, maar zeggen minder over kwaliteit en je moet eigenlijk in staat zijn – en daar ben ik het wel met de heer Duit eens - om kwaliteit op een andere manier te meten dan met het aantal klachten. De kwartaalrapportages zijn toch een soort work in progress, dus misschien moeten we nadenken over hoe we dat op een goede manier inzichtelijk maken. Zonder te vervallen - want dat ligt altijd op de loer bij zoiets -in het vanuit het NBK vijf citaten toevoegen van mensen die zeggen: ik was heel tevreden met wat mij geleverd is, want dat zegt eigenlijk niks. Dus ook daar de uitnodiging: als er concrete suggesties zijn hoe we dat in de kwartaalrapportage beter kunnen beetpakken, dan graag, dan zal ik dat uiteraard ook inbrengen in het bestuur van het NBK. Ja, en dan blijf ik bij mijn antwoord dat het voor mij ingewikkeld is om een uitspraak te doen over een casus, hoe het in een bepaalde casus gegaan zou zijn. En daar blijft ik even bij weg, want ik kan dat vanaf hier niet beoordelen. Dus ik ga daar graag naar kijken, als de heer Duit de casus toestuurt, maar zo in de openbaarheid is voor mij niet handig om te doen.

00:25:07

*Voorzitter:* Kunnen we hiermee de bespreking afronden? Ik zie geknik, ik zie de heer Duit nog een beetje... De heer Heemstra.

00:25:23

*De heer Heemstra:* Doorgaand op de vraag van ik meen de PVV over de medewerkerskant: worden er ook medewerkers-tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd en klanttevredenheidsonderzoeken, die je toch heel regulier binnen het bedrijfsleven ziet? Dat is ook een manier om de kwaliteit te meten.

00:25:41

*De heer De Rook:* Voorzitter, medewerkers-tevredenheidsonderzoeken worden wel uitgevoerd. De

laatste cijfers daarvan heb ik niet paraat, maar er is volgens mij een reguliere cyclus voor. Als het gaat over klanttevredenheid dan is dat volgens mij niet regulier. Ik meen mij te herinneren dat als dat gebeurt, dat gaat via het stadspanel en misschien zou ik kunnen inbrengen om dat te gaan doen, waarbij ik wel de verwachting heb dat als je aan mensen vraagt: wat vond u van de belastingbetaling, dat niet iedereen meteen enthousiast reageert. Dus we moeten goed kijken naar de manier waarop we dat formuleren.

00:26:18

*Voorzitter:* Dank u wel. Ik stel voor dat we hiermee de beraadslaging afronden. Ik dank u voor de vlotte medewerking en ik wens u wel thuis, voor zover u dat niet al bent. Vergadering gesloten.