

Rekenkameronderzoek naar de gevolgen van de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen

Rekenkamercommissie Westland



12 november 2008

Colofon

De Rekenkamercommissie Westland

De Rekenkamercommissie van de gemeente Westland (hierna: RKC Westland) is eind 2005 op grond van de Gemeentewet ingesteld. De RKC Westland bestaat uit drie externe leden (waar onder de voorzitter), dat wil zeggen leden die afkomstig zijn van buiten de gemeenteraad en twee interne leden. Zowel de externe als de interne leden zijn door de gemeenteraad benoemd. Daarnaast wordt de commissie ondersteund door een ambtelijk secretaris.

De RKC onderzoekt de doelmatigheid en de doeltreffendheid van het beheer van de organisatie en van het gevoerde beleid van het college. Bij doelmatigheid wordt met name onderzocht of het beleid tegen zo laag mogelijke kosten is uitgevoerd en bij doeltreffendheid of het gewenste effect is bereikt. Het werkterrein van de RKC Westland strekt zich uit over alle gemeentelijke organen en gelieerde instellingen. De leden van het college van B&W en de ambtenaren van de gemeente zijn verplicht informatie te verstrekken als de RKC Westland daarom vraagt. De RKC Westland formuleert op basis van de feiten die zij in haar onderzoeken heeft geconstateerd, conclusies en aanbevelingen. Zij legt dit alles, inclusief een eventuele reactie van het College van B&W en nawoord van de RKC hierop, vast in de vorm van onder meer rapporten of brieven, gericht aan de gemeenteraad. Het is aan de raad te besluiten al dan niet actie te ondernemen naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek.

De RKC Westland is derhalve een 'instrument' van de raad dat erop gericht is de raadsleden te ondersteunen bij hun controlerende taak. De RKC heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. De RKC bepaalt zelf welke onderzoeken zij zal instellen. Eventuele verzoeken voor het doen van onderzoek van (leden van) de gemeenteraad en/of burgers van de gemeente Westland, zal de RKC Westland beoordelen en indien passend binnen haar taken en bevoegdheden in het onderzoeksprogramma opnemen.

Samenstelling Rekenkamercommissie

De commissie bestaat uit de volgende leden:

Voorzitter	mevrouw drs. K. Meijer
Externe leden	mevrouw J.A. Brocke RA MGA de heer drs. R.R. Bouman RE RA
Raadsleden	mevrouw mr. A.W. Bom-Lemstra de heer mr. J.A. Prins
Ambtelijk secretaris	de heer D. van Vliet

Inhoud

Inleiding.....	1
Achtergrond en aanleiding voor het onderzoek	1
Doelstelling en reikwijdte van het onderzoek	1
Onderzoeksaanpak	2
Leeswijzer.....	3
1 Heeft de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen geleid tot de beoogde bezuiniging, bij gelijkblijvende dienstverlening?.....	5
1.1 Bezuiniging	5
1.2 Openingstijden werven	6
1.3 Wachtijden en klachten.....	7
1.4 Klanttevredenheid.....	7
2 Heeft de sluiting gevolgen voor de aanvoer van grof huishoudelijk afval in de gemeente Westland?.....	9
3 Heeft de sluiting bijgedragen aan de toename van illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland, vooral in de kernen waar de gemeentewerven zijn gesloten?.....	11
4 Conclusies en aanbevelingen	13
4.1 Onderzoeksopzet.....	13
4.2 Conclusies	13
4.3 Aanbevelingen	14
5 Reactie van College van Burgemeester en Wethouders	15
6 Nawoord rekenkamercommissie Westland.....	19
A Gehanteerd normenkader	21
B Geraadpleegde documenten.....	23

Inleiding

Dit rapport omvat de resultaten van het door PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (hierna: PwC) in opdracht van de rekenkamercommissie Westland in de periode maart 2008 tot en met juni 2008 uitgevoerd rekenkameronderzoek naar de effectiviteit van de sluiting van twee gemeentewerven in de gemeente Westland (hierna: het onderzoek).

In deze inleiding wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- a achtergrond en aanleiding voor het onderzoek;
- b doelstelling en reikwijdte van het onderzoek;
- c onderzoeksaanpak;
- d leeswijzer.

Achtergrond en aanleiding voor het onderzoek

In de begroting 2007- 2010 van de gemeente Westland is een bezuinigingstaakstelling opgenomen voor de concentratie van de gemeentewerven. Volgens de taakstelling moet de sluiting van de werven in de kernen Wateringen en De Lier in 2007 een structurele bezuiniging opleveren van € 100.000,- per jaar, zonder overigens aan de dienstverlening te tornen. De bezuiniging is uitsluitend gebaseerd op personeelskosten.

In april 2007 zijn de genoemde werven gesloten voor wat betreft het door inwoners van de gemeente Westland aanbieden/brengen van grof huishoudelijk afval. De overige activiteiten (zoals huisvesting, de stalling van voertuigen en dergelijke) op de werven in De Lier en Wateringen zijn per 1 januari 2008 gestaakt. De gemeente Westland beschikt anno 2008 binnen haar grondgebied over drie gemeentewerven. De gemeentewerven bevinden zich in 's-Gravenzande, Naaldwijk en Monster.

De rekenkamercommissie Westland wil door middel van een onderzoek graag inzicht verkrijgen in de effectiviteit van de sluiting van de beide gemeentewerven.

Doelstelling en reikwijdte van het onderzoek

Doelstelling van het rekenkameronderzoek is het vaststellen van de gevolgen van het sluiten van de werven in de kernen Wateringen en De Lier per 1 april 2007 voor het door inwoners van de gemeente Westland aanbieden/brengen van grof huishoudelijk afval. Deze onderzoeksdoelstelling is door de rekenkamercommissie Westland geoperationaliseerd in drie te beantwoorden deelvragen:

- a Heeft de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen geleid tot de beoogde bezuiniging, bij gelijkblijvende dienstverlening?
- b Heeft de sluiting gevolgen voor de aanvoer van grof huishoudelijk afval in de gemeente Westland?

- c Heeft de sluiting bijgedragen aan de toename van illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland, vooral in de kernen waar de gemeentewerven zijn gesloten?

Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de volgende hoofdstappen:

- a stap 1: opstellen normenkader;
- b stap 2: uitvoeren analyse;
- c stap 3: opstellen feitenrapport.

Bovengenoemde stappen zijn in de periode maart 2008 tot en met juni 2008 uitgevoerd. De belangrijkste onderdelen van de doorlopen stappen worden hierna kort toegelicht.

Het onderzoek is gestart met het opstellen van een normenkader. In dit kader is de door de rekenkamercommissie Westland geformuleerde onderzoeksdoelstelling, geoperationaliseerd in drie deelvragen (zie vorige paragraaf), omgezet in normen waartegen het feitelijk en gewenst functioneren wordt afgezet. In bijlage A van dit rapport is het bij dit onderzoek gehanteerde normenkader opgenomen.

Het conceptnormenkader is vervolgens op 26 maart 2008 besproken in een startbijeenkomst. Bij deze bijeenkomst waren de betrokken ambtenaren en een afvaardiging van de rekenkamercommissie Westland aanwezig. Tijdens deze startbijeenkomst heeft PwC een toelichting gegeven op het uit te voeren rekenkameronderzoek en heeft een verzoek neergelegd met betrekking tot het aanleveren van de benodigde schriftelijke informatie. In bijlage B zijn de voor dit onderzoek geraadpleegde documenten opgenomen.

Door de gemeente Westland is de door PwC gevraagde informatie opgeleverd. De aangeleverde informatie is door PwC nader geanalyseerd. Na bestudering van de informatie heeft op 19 mei 2008 een gesprek plaatsgevonden tussen de direct ambtelijk betrokkenen en PwC.

In dit gesprek hebben de ambtelijk direct betrokkenen een toelichting gegeven op de sluiting van de werven in De Lier en Wateringen en is ingezoomd op een aantal onduidelijkheden. De resultaten van dit gesprek zijn opgenomen in een verslag.

Op basis van de uitgevoerde analyse en de aanvullend verstrekte informatie is een concept feitenrapport opgesteld. Het concept feitenrapport is op 2 juni 2008 besproken in een bijeenkomst van de rekenkamercommissie Westland. De door de rekenkamercommissie geplaatste op- en aanmerkingen zijn verwerkt tot een eindconcept feitenrapport.

Leeswijzer

Dit rapport is opgebouwd aan de hand van de drie deelvragen zoals deze uit de onderzoeksdoelstelling zijn afgeleid:

- a hoofdstuk 1: *'Heeft de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen geleid tot de beoogde bezuiniging, bij gelijkblijvende dienstverlening?'*
- b hoofdstuk 2: *'Heeft de sluiting gevolgen voor de aanvoer van grof huishoudelijk afval in de gemeente Westland?'*
- c hoofdstuk 3: *'Heeft de sluiting bijgedragen aan de toename van illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland, vooral in de kernen waar de gemeentewerven zijn gesloten?'*

Hoofdstuk 4 omvat de conclusies en aanbevelingen. In hoofdstuk 5 is de reactie van het College van Burgemeester en Wethouders opgenomen. Hoofdstuk 6 tot slot omvat het nawoord van de rekenkamercommissie Westland.

1 Heeft de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen geleid tot de beoogde bezuiniging, bij gelijkblijvende dienstverlening?

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de eerste deelvraag van het onderzoek: *'Heeft de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen geleid tot de beoogde bezuiniging, bij gelijkblijvende dienstverlening?'*

Voor de beantwoording van deze vraag zijn de volgende normen gehanteerd (zie ook bijlage A).

Deelonderzoeksvraag	Normen
Heeft de sluiting van de twee gemeentewerven geleid tot de beoogde bezuiniging, bij gelijkblijvende dienstverlening?	<ul style="list-style-type: none">▪ De sluiting van de twee gemeentewerven heeft geleid tot een structurele bezuiniging van € 100.000,- per jaar, gebaseerd op personeelskosten▪ De openingstijden van de huidige drie gemeentewerven is minimaal gelijk aan de situatie dat de gemeente Westland over vijf gemeentewerven beschikte▪ De wachttijden bij de gemeentewerven voor het aanbieden van verschillende (grof) huishoudelijke afvalstromen zijn niet substantieel toegenomen▪ Het aantal klachten/meldingen met betrekking tot de gemeentewerven in de gemeente Westland is in 2007 niet toegenomen ten opzichte van de voorgaande jaren▪ De aard van de klachten/meldingen met betrekking tot de gemeentewerven in de gemeente Westland is in 2007 niet substantieel gewijzigd met voorgaande jaren▪ De klanttevredenheid met betrekking tot de gemeentewerven is in 2007 niet substantieel gedaald ten opzichte van de voorgaande jaren

In het navolgende worden per norm de bevindingen weergegeven.

1.1 Bezuiniging

Met het sluiten van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen is de beoogde bezuiniging in personele lasten gerealiseerd. De formatie van het team reiniging van de gemeente Westland bedroeg per 1 januari 2007 30,0 fte. Per 1 januari 2008 is deze formatie naar beneden bijgesteld: 28,0 fte. Met de reductie van 2 fte is een financiële bezuiniging gerealiseerd van circa € 100.000,- (bron: teamplan reiniging 2007 en teamplan reiniging 2008).

Naast de structurele bezuiniging aan personeelskosten heeft de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen geleid tot een afgestelde investering in vloeistofdichte vloeren begroot op totaal € 150.000,- (voorschrift vanuit de milieuvergunning).

Verder bestaat de indruk dat door de concentratie van de activiteiten op drie werven aanvullende, niet beoogde financiële voordelen zijn gerealiseerd. In dit verband kan gedacht worden aan financiële voordelen als gevolg van een betere afvalscheiding, betere benutting van het materieel/containercapaciteit, verminderde energiekosten en dergelijke. De financiële voordelen zijn niet nader gekwantificeerd.

1.2 Openingstijden werven

Bij de werven in de gemeente Westland bestaat de mogelijkheid voor de inwoners van de gemeente Westland tot het aanbieden van grof huishoudelijk afval en aanverwante afvalstoffen zoals puin en bouw- en sloopafval.

Onderstaande tabel geeft de openingstijden van de werven in de gemeente Westland weer. Hierbij wordt de situatie van voor en na de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen weergegeven.

Gemeentewerf	Openingstijden voor sluiting	Openingstijden na sluiting
's-Gravenzande	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ledere maandag van 13.00 uur tot 16.00 uur ▪ ledere zaterdag van 8.30 uur tot 11.30 uur 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ledere maandag van 13.00 uur tot 16.00 uur ▪ ledere zaterdag van 8.30 uur tot 11.30 uur
De Lier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ledere dinsdag van 13.00 uur tot 16.00 uur ▪ ledere zaterdag van 8.30 uur tot 11.30 uur 	Gesloten
Wateringen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ledere woensdag van 13.00 uur tot 16.00 uur ▪ ledere zaterdag van 8.30 uur tot 11.30 uur 	Gesloten
Monster	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ledere donderdag van 13.00 uur tot 16.00 uur ▪ ledere zaterdag van 8.30 uur tot 11.30 uur 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ledere donderdag van 13.00 uur tot 16.00 uur ▪ ledere zaterdag van 8.30 uur tot 11.30 uur
Naaldwijk	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle werkdagen van 8.00 uur tot 16.00 uur ▪ ledere zaterdag van 8.30 uur tot 11.30 uur 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle werkdagen van 8.00 uur tot 16.00 uur ▪ ledere zaterdag van 8.30 uur tot 11.30 uur

Tabel 1: Openingstijden gemeentewerven in de gemeente Westland voor en na sluiting

Binnen de gemeente Westland is gedurende werkdagen minimaal één werf de gehele dag van 8.00 uur tot 16.00 uur geopend voor het aanbieden van grof huishoudelijk afval en aanverwante afvalstoffen. In vergelijking met de situatie van voor de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen zijn de openingstijden niet gewijzigd.

Het netto aantal beschikbare uren dat de gemeentewerven in de gemeente Westland geopend zijn voor het aanbieden van grof huishoudelijk afval en aanverwante afvalstoffen is, als gevolg van de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen, afgenomen. Voor de sluiting van de beide gemeentewerven bedroeg het netto aantal openingsuren 67. Na sluiting bedraagt het netto aantal openingsuren 55.

1.3 Wachttijden en klachten

Door de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen zijn de wachttijden bij de andere werven toegenomen. In hoeverre de wachttijden in kwantitatieve zin zijn toegenomen, is niet aan te geven. De wachttijden voor de drie werven zijn niet geregistreerd.

Voor de gemeentewerf in Naaldwijk heeft de toename van de wachttijd gedurende een deel van de zaterdagochtendopenstelling geleid tot een groei van de file voor de toegangspoort. Om deze overlast op de openbare weg tot een minimum te beperken, is de aanrijroute binnen de werf aangepast waardoor de wachtrij zich nu niet meer op de openbare weg bevindt maar binnen de werf zelf.

Een belangrijk signalerend aspect dat samenhangt met de wachttijden voor de toegang tot de gemeentewerven is een eventuele toename van het aantal klachten met betrekking tot de dienstverlening op de gemeentewerven. Echter, het aantal geregistreerde klachten met betrekking tot de dienstverlening op de gemeentewerven is sinds de nieuwe situatie per 1 april 2007 (stopzetting aanbieden grof huishoudelijk afval en aanverwante afvalstromen) nul.

1.4 Klanttevredenheid

De klanttevredenheid onder de inwoners van de gemeente Westland met betrekking tot de dienstverlening zoals deze geboden wordt op de gemeentewerven in de gemeente Westland wordt niet gemeten.

Een indicatie voor de klanttevredenheid betreft het aantal klachten betreffende de geleverde dienstverlening op de gemeentewerven. Zoals hiervoor gesteld, bedraagt het aantal geregistreerde klachten met betrekking tot de geleverde dienstverlening op de gemeentewerven nul. Hieruit kan met de nodige voorzichtigheid geconcludeerd worden dat de klanttevredenheid minimaal voldoende is.

2 Heeft de sluiting gevolgen voor de aanvoer van grof huishoudelijk afval in de gemeente Westland?

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag of de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen heeft geleid tot een toe- of afname van de hoeveelheid grof huishoudelijk afval in de gemeente Westland.

Voor de beantwoording van deze vraag zijn de volgende normen gehanteerd (zie ook bijlage A).

Deelonderzoeksvraag	Normen
Heeft de sluiting gevolgen voor de aanvoer van grof huishoudelijk afval in de gemeente Westland?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De sluiting van de gemeentewerven heeft niet geleid tot een substantiële toe- of afname van de hoeveelheid grof huishoudelijk afval per inwoner in de gemeente Westland voor de jaren 2005 tot en met 2007 ▪ De gemiddelde hoeveelheid op de gemeentewerven ingezameld grof huishoudelijk afval per inwoner voor de jaren 2005 tot en met 2007 verhoudt zich tot de landelijke trend met betrekking tot de hoeveelheid grof huishoudelijk afval

Onderstaande tabel geeft de hoeveelheid op de gemeentewerven aangeboden hoeveelheid huishoudelijk afval (grof huishoudelijk en restafval) weer voor de jaren 2005 tot en met 2007.

Jaar	Hoeveelheid huishoudelijk afval aangeboden op de gemeentewerf (in ton)
2005	3664
2006	3865
2007	3744 ¹

Tabel 2: Hoeveelheid huishoudelijk afval aangeboden op de gemeentewerven in de gemeente Westland voor de jaren 2005 tot en met 2007

Tabel 3 geeft de hoeveelheid aangeboden afval op de gemeentewerf per inwoner weer.

¹ Voorlopig cijfer. Gegevens zijn nog in bewerking.

Jaar	Aantal inwoners per 31 december	Gemiddelde hoeveelheid afval per inwoner aangeboden op de gemeentewerf (in kg)
2005	98.331	37,3
2006	98.857	39,1
2007	99.311	37,7

Tabel 3: Hoeveelheid huishoudelijk afval per inwoner aangeboden op de gemeentewerven in de gemeente Westland voor de jaren 2005 tot en met 2007

Uit tabel 2 en tabel 3 valt met de nodige voorzichtigheid af te leiden dat de hoeveelheid aangeboden (grof) huishoudelijk afval op de gemeentewerven in de gemeente Westland als gevolg van de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen niet substantieel is veranderd.

De hiervoor aangegeven voorzichtigheid is ingegeven door de afwezigheid van gegevens met betrekking van grof huishoudelijk afval over 2007. Deze gegevens die door het CBS en SenterNovem worden gemonitord, zijn op dit moment nog niet beschikbaar.

3 Heeft de sluiting bijgedragen aan de toename van illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland, vooral in de kernen waar de gemeentewerven zijn gesloten?

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ontwikkeling met betrekking tot illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland: *'Heeft de sluiting bijgedragen aan de toename van illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland, vooral in de kernen waar de gemeentewerven zijn gesloten?'*

Voor de beantwoording van deze vraag zijn de volgende normen gehanteerd (zie ook bijlage A).

Deelonderzoeksvraag	Normen
Heeft de sluiting bijgedragen aan de toename van illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland, vooral in de kernen waar de gemeentewerven zijn gesloten?	<ul style="list-style-type: none">▪ De sluiting van de gemeentewerven heeft niet geleid tot een toename van het aantal illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland

Het aantal en de aard van illegale afvaldumpingen worden, in tegenstelling tot de meldingen betreffende zwerfafval, niet afzonderlijk geregistreerd. De indruk bestaat echter dat het aantal illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland nihil is. Door de ambtelijk direct betrokkenen is het volgende in dit verband aangegeven: *'Het illegaal dumpen van afval in de gemeente Westland kwam en komt sporadisch voor. De sluiting van de werven te De Lier en Wateringen heeft hier geen wijziging in aangebracht'*.

4 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de conclusies en aanbevelingen centraal zoals deze op grond van het uitgevoerde onderzoek naar de gevolgen van de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen geformuleerd kunnen worden. Alvorens wordt ingegaan op de conclusies en aanbevelingen, wordt kort ingegaan op de onderzoeksdoelstelling.

4.1 Onderzoeksopzet

De doelstelling van het rekenkameronderzoek is het vaststellen van de gevolgen van het sluiten van de werven in de kernen Wateringen en De Lier per 1 april 2007 voor het door inwoners van de gemeente Westland aanbieden/brengen van grof huishoudelijk afval. Deze onderzoeksdoelstelling is door de rekenkamercommissie Westland geoperationaliseerd in drie te beantwoorden deelvragen:

- a Heeft de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen geleid tot de beoogde bezuiniging, bij gelijkblijvende dienstverlening?
- b Heeft de sluiting gevolgen voor de aanvoer van grof huishoudelijk afval in de gemeente Westland?
- c Heeft de sluiting bijgedragen aan de toename van illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland, vooral in de kernen waar de gemeentewerven zijn gesloten?

4.2 Conclusies

Op grond van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat de gevolgen van het sluiten van de gemeentewerven voor de inwoners van de gemeente Westland beperkt zijn. Deze conclusie wordt ingegeven door de volgende bevindingen:

- a Binnen de gemeente Westland is gedurende werkdagen minimaal één werf de gehele dag van 8.00 uur tot 16.00 uur geopend voor het aanbieden van grof huishoudelijk afval en aanverwante afvalstoffen.
- b Het aantal geregistreerde klachten met betrekking tot de dienstverlening op de gemeentewerven is nul.
- c Het niveau van dienstverlening is verlaagd voor zover het betreft de bereikbaarheid van de werven in de kernen Wateringen en De Lier.

Verder kunnen op grond van het onderzoek de volgende conclusies worden getrokken:

- a De sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen heeft geresulteerd in de beoogde structurele bezuiniging aan personeelskosten van € 100.000,- per jaar.
- b De aanvoer van grof huishoudelijk afval op de gemeentewerven in de gemeente Westland is als gevolg van de sluiting van de werven in De Lier en Wateringen niet substantieel gewijzigd.

- c Het aantal illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland komt sporadisch voor. De sluiting van de werven in De Lier en Wateringen heeft hierin geen verandering aangebracht.

4.3 Aanbevelingen

Op grond van het uitgevoerde onderzoek kan een aantal aanbevelingen worden geformuleerd. De hierna gepresenteerde aanbevelingen zijn eveneens opgesteld in het licht van een mogelijke verdere concentratie van gemeentewerven in de gemeente Westland.

Gezien de gebleken bezuiniging en de beperkte impact op het niveau van dienstverlening geven wij u in overweging verdere concentratie van de gemeentewerven te onderzoeken. Noodzakelijk is het dat hierbij de openingstijden en capaciteit op de zaterdag in ogenschouw worden genomen. Hierbij kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- a **Aanbeveling 1:** Vastleggen huidige financiële situatie. Voor het kunnen bepalen van de financiële gevolgen van het sluiten van de werven zou het goed zijn om de financiële situatie voor sluiting goed en éénduidig vast te leggen om zo de financiële gevolgen van sluiting van gemeentewerven te kunnen vaststellen. In het rapport is aangegeven dat de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen heeft geleid tot een betere afvalscheiding, betere benutting van het materieel/containercapaciteit, verminderde energiekosten en dergelijke. In het huidige onderzoek is geconstateerd dat deze financiële voordelen niet nader gekwantificeerd kunnen worden aangezien de situatie van voor de sluiting van de gemeentewerven (de nulsituatie) niet éénduidig is vastgelegd.
- b **Aanbeveling 2:** Meten klanttevredenheid met betrekking tot de geboden dienstverlening op de gemeentewerven. In het onderzoek is geconstateerd dat er geen klachten zijn met betrekking tot de gemeentewerven. In het rapport is aangegeven dat klachten een indicatie zijn voor de klanttevredenheid. Het is echter een indicatie. Om de kwaliteit van dienstverlening vast te stellen zou het goed zijn om een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren met betrekking tot de op de gemeentewerven geleverde dienstverlening. Dit onderzoek zou periodiek herhaald moeten worden om de kwaliteit van geleverde dienstverlening te kunnen monitoren.

5 Reactie van College van Burgemeester en Wethouders

In het navolgende staat de reactie van het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Westland integraal opgenomen.

INGEKOMEN GRIFFIE
11 SEP. 2008



Postadres:
Postbus 150
2670 AD Naaldwijk
Bezoekadres:
Stokdijkkade 2
2671 GW Naaldwijk
T (0174) 673 673
F (0174) 673 600
E info@gemeentewestland.nl
I www.gemeentewestland.nl

Aan de rekenkamercommissie Gemeente Westland
t.a.v. de griffie
Postbus 150
2670 AD Naaldwijk

UW BRIEF	UW KENMERK	ZAAK-/PROJECTNR.	DOCUMENTNR.	BIJLAGE(N)
03-07-2008			08-27003	
CONTACTPERSOON		AFDELING/TEAM	DOORKIESNUMMER	DATUM VERZONDEN
C.L. de Weerdt		CC	(0174) 673076	11 SEP. 2008
ONDERWERP	reactie op concept onderzoeksrapport gemeentewerven			

Geachte Rekenkamercommissie,

U heeft ons gevraagd te reageren op de conclusies en aanbevelingen in het door u opgestelde conceptrapport "Rekenkameronderzoek naar de gevolgen van de sluiting van de gemeentewerven in De Lier en Wateringen". Ook vraagt u naar onze voornemens naar aanleiding van uw aanbevelingen.

Conclusies

Met betrekking tot uw conclusie dat "het niveau van dienstverlening is verlaagd voor zover het betreft de bereikbaarheid van de werven in de kernen Wateringen en De Lier", merken wij het volgende op. Een onvermijdelijk en logisch gevolg van sluiting van beide werven is dat deze voor het publiek niet meer bereikbaar zijn. Als blijvende bereikbaarheid deel zou uitmaken van het niveau van dienstverlening, dan maakt dit de keuze van sluiting binnen de opdracht tot gelijkblijvende dienstverlening onmogelijk.

Wij hechten eraan deze kanttekening mee te geven, aangezien deze de lezer van het rapport wellicht de indruk geeft dat de dienstverlening feitelijk is afgenomen. Dit is namelijk niet geconstateerd in uw onderzoek.

In de overige conclusies kunnen wij ons vinden.

Aanbevelingen

In uw rapport doet u vervolgens een aantal aanbevelingen. Hieronder geven wij puntsgewijs aan op welke wijze we omgaan met deze aanbevelingen.

Aanbeveling 1, betreffende het vastleggen van de financiële situatie:

Als gevolg van de sluiting van de werven in De Lier en Wateringen is een aantal positieve effecten bereikt, waaronder de gestelde bezuiniging op het personeelsbudget. Continuering van beide werven zou hebben geleid tot onvoorzienne kosten. Een voorbeeld hiervan is de noodzaak van het aanbrengen van vloestofdichte vloeren in het kader van de milieuvergunning. Maar ook zaken als regulier onderhoud zouden op korte termijn extra middelen hebben gevraagd. De sluiting



van de werven heeft dus een concrete besparing opgeleverd, maar is ook een bestuurlijk verstandig besluit geweest met het oog op verborgen kosten.

Uw aanbeveling om een goed en éénduidig inzicht te krijgen in de financiële exploitatie van de drie huidige gemeentewerven onderschrijven wij dan ook.

Aanbeveling 2, betreffende de meting van de klanttevredenheid:

Voor een belangrijk deel hebben wij de kwaliteit van onze dienstverlening in beeld. Middels de contacten met burgers via het Meldpunt Leefomgeving meten wij de tevredenheid over het onderhoud van de buitenruimte. Bij het meldpunt komen ook meldingen met betrekking tot afval binnen. Een totaalbeeld van de op de gemeentewerven geleverde dienstverlening ontbreekt echter. Wij onderschrijven uw aanbeveling om op dit punt een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Dit onderzoek zal in het 1^o kwartaal 2009 worden voorbereid en –tijdens de afvalpijk- in het 2^o kwartaal 2009 worden uitgevoerd. Wij zullen u daarna informeren over de uitkomsten van ons onderzoek.

Tenslotte danken wij u voor het uitgevoerde onderzoek en de daarmee verschaftte inzichten. De dialoog met de leden van uw commissie en de onderzoekers is van waarde geweest voor onze organisatie.


Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Westland
de secretaris, de burgemeester,

M. VAN DER ZWAN
LOCO - BURGEMEESTER



M. van Beek

J. van der Tak



6 Nawoord rekenkamercommissie Westland

De rekenkamercommissie Westland (RKC) heeft met waardering kennis genomen van de reactie van het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Westland (hierna: het College). De RKC ziet rekenkameronderzoek als een belangrijk middel om, door middel van op feitenonderzoek gefundeerde conclusies en aanbevelingen, de ambtelijke organisatie en het College (maar ook de gemeenteraad) te laten leren en waar mogelijk en gewenst verbeteringen aan te laten brengen. Wij zijn daarom verheugd dat het College onze aanbevelingen onderschrijft, wil uitvoeren en daarover bovendien zal rapporteren.

In haar reactie plaatst het College een kanttekening bij de conclusie dat *'het niveau van dienstverlening is verlaagd voor zover het betreft de bereikbaarheid van de werven in de kernen Wateringen en De Lier'*. Het College geeft hierbij het volgende aan: *'Een onvermijdelijk en logisch gevolg van sluiting van beide werven is dat deze voor het publiek niet meer bereikbaar zijn. Als blijvende bereikbaarheid deel zou uitmaken van het niveau van dienstverlening, dan maakt dit de keuze van sluiting binnen de opdracht tot gelijkblijvende dienstverlening onmogelijk'*. De rekenkamercommissie Westland heeft in hoofdstuk 1 van dit rapport inderdaad geconstateerd dat de dienstverlening bij de open gebleven werven niet substantieel is gewijzigd. De sluiting betekent voor de inwoners uit De Lier en Wateringen uiteraard wel langere reistijden.

Tot slot stemt het ons tot genoegen dat het College aangeeft, dat het uitgevoerde onderzoek en de daarmee verschaftte inzichten, inclusief de dialoog met onze commissie en de onderzoekers, van waarde is geweest voor de organisatie. Wij zullen de bestuursrapportages, met daarin de ontwikkelingen van de invoering van de door u gedane toezeggingen op ons rapport, met veel belangstelling volgen.

A Gehanteerd normenkader

Deelonderzoeksvraag	Normen
<p>Heeft de sluiting van de twee gemeentewerven geleid tot de beoogde bezuiniging, bij gelijkblijvende dienstverlening?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De sluiting van de twee gemeentewerven heeft geleid tot een structurele bezuiniging van € 100.000,- per jaar, gebaseerd op personeelskosten ▪ De openingstijden van de huidige drie gemeentewerven is minimaal gelijk aan de situatie dat de gemeente Westland over vijf gemeentewerven beschikte ▪ De wachttijden bij de gemeentewerven voor het aanbieden van verschillende (grof) huishoudelijke afvalstromen is niet substantieel toegenomen ▪ Het aantal klachten/meldingen met betrekking tot de gemeentewerven in de gemeente Westland is in 2007 niet toegenomen ten opzichte van de voorgaande jaren ▪ De aard van de klachten/meldingen met betrekking tot de gemeentewerven in de gemeente Westland is in 2007 niet substantieel gewijzigd met voorgaande jaren ▪ De klanttevredenheid met betrekking tot de gemeentewerven is in 2007 niet substantieel gedaald ten opzichte van de voorgaande jaren
Deelonderzoeksvraag	Normen
<p>Heeft de sluiting gevolgen voor de aanvoer van grof huishoudelijk afval in de gemeente Westland?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De sluiting van de gemeentewerven heeft niet geleid tot een substantiële toe- of afname van de hoeveelheid grof huishoudelijk afval per inwoner in de gemeente Westland voor de jaren 2005 tot en met 2007 ▪ De gemiddelde hoeveelheid op de gemeentewerven ingezameld grof huishoudelijk afval per inwoner voor de jaren 2005 tot en met 2007 verhoudt zich tot de landelijke trend met betrekking tot de hoeveelheid grof huishoudelijk afval

Deelonderzoeksvraag	Normen
<p>Heeft de sluiting bijgedragen aan de toename van illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland, vooral in de kernen waar de gemeentewerven zijn gesloten?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="639 309 1382 421">▪ De sluiting van de gemeentewerven heeft niet geleid tot een toename van het aantal illegale afvaldumpingen in de gemeente Westland

B Geraadpleegde documenten

In het onderzoek zijn de volgende documenten in beschouwing genomen:

- a Hoeveelheden op de gemeentewerven ingezamelde afvalstoffen in 2005, 2006 en 2007.
- b Meldingen zwerfvuil en drijfvuilmeldingen per kern in 2005, 2006 en 2007.
- c Aantal inwoners in de gemeente Westland in 2005, 2006 en 2007.
- d Aantal vervoersbewegingen per werf op basis van afvalbonnummers in 2005, 2006 en 2007.
- e Begroting en jaarstukken van 2005 en 2006.
- f Begroting 2007 en 2008.
- g Afdelingplan BOR 2005 '*Van beleidszaak naar uitvoeringstaak*', februari 2005.
- h Afdelingsplan Beheer Openbare Ruimte '*Paraplu voor de teamplannen*', februari 2006.
- i Teamplan Reiniging 2007, september 2006.
- j Teamplan Reiniging 2008, najaar 2007.