



REKENKAMERCOMMISSIE
WESTLAND

Onderzoeksprogramma 2007

Rekenkamercommissie Westland

Onderzoeksprogramma 2007

Rekenkamercommissie Westland



Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Onderzoeksprogramma 2007
 - 2.1 Samenvatting onderzoeken 2007
 - 2.2 Dienstverlening
 - 2.3 Handhaving / Gedoogbeleid
 - 2.4 Voortgang fusie

Bijlage 1 Overzicht onderzoekssuggesties

1. Inleiding

Voor u ligt het eerste jaarplan (onderzoeksprogramma) van de Rekenkamercommissie van de gemeente Westland (verder RKC).

Instelling Rekenkamercommissie

De RKC is eind 2005 van start gegaan. Het jaar 2006 stond vooral in het teken van de opbouw van de rekenkamer, een kennismaking met de organisatie en is gestart met een onderzoek naar de programmabegroting. Op 29 maart 2005 is de verordening op de RKC vastgesteld door de gemeenteraad en op 22 november 2005 zijn de leden van de RKC benoemd door de gemeenteraad. In het Reglement van Orde, vastgesteld door de RKC in haar vergadering van 19 april 2006, staat hoe de commissie te werk gaat.

Samenstelling Rekenkamercommissie

De RKC is samengesteld uit twee raadsleden en drie externe leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De RKC neemt een onafhankelijke positie in binnen de organisatie. De belangrijkste taak van de RKC is: het doen van onderzoek naar de effectiviteit en efficiency van de uitvoering van het gemeentelijk beleid, van het gemeentebestuur en de gemeentelijke organisatie. Doel is om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de gemeentelijke organisatie. De RKC helpt de gemeenteraad om zijn controlerende taak uit te voeren.

De RKC is als volgt samengesteld;

Voorzitter	mevr. drs. K. Meijer (extern lid)
Externe leden	mevr. J.A. Brocke RA MGA en de heer drs. R.R. Bouman RE RA
Raadsleden	mevr. mr. A.W. Bom-Lemstra en de heer mr. J.A. Prins
Secretaris	de heer D. van Vliet

Opstelling jaarplan

In artikel 10 van het Reglement van Orde staat vermeld dat de RKC in de vergadering van januari haar jaarplan voor het komende jaar vaststelt en dit ter kennisname stuurt aan de Raad en het College van Burgemeester en Wethouders. Het stuk wordt openbaar gemaakt via een persbericht en zal geplaatst worden op de website van de gemeente (www.gemeentewestland.nl). In het jaarplan wordt beschreven welke onderwerpen het komende jaar in aanmerking komen voor een onderzoek. Het ambitieniveau van de commissie is per jaar 2 à 3 onderzoeken uit te voeren. Dit aantal hangt samen met het budget voor de onderzoeken en de benodigde inzet bij ieder onderzoek. Voor 2007 heeft de RKC de beschikking over een onderzoeksbudget van € 75.000. Het ligt in de bedoeling om de onderzoeken deels zelf uit te voeren en deels uit te besteden.

Eerste onderzoek

In 2006 is de RKC gestart met haar eerste onderzoek. Het betreft een onderzoek naar een aantal aspecten van de programmabegroting 2006 – 2009. Het onderzoek wordt in februari/maart 2007 afgerond.

Onderzoeksonderwerpen

In 2006 heeft de RKC via een advertentie in een plaatselijk huis-aan-huisblad inwoners en organisaties uit de gemeente Westland uitgenodigd onderzoeksonderwerpen aan te dragen. Daarop zijn 5 reacties binnengekomen. Bij het opstellen van de groslijst van mogelijke onderzoeksonderwerpen (zie bijlage 1) is met deze reacties rekening gehouden. Degenen, die gereageerd hebben, worden nog schriftelijk geïnformeerd over wat met hun verzoek wordt gedaan.

2 Onderzoeksprogramma 2007

2.1 Samenvatting onderzoeken 2007

Voor 2007 en een deel van 2008 heeft de RKC de volgende onderzoeken op haar programma staan:

1. Dienstverlening;
2. Handhaving / Gedoogbeleid;
3. Voortgang fusie.

De geselecteerde onderzoeken worden in dit hoofdstuk gepresenteerd en beargumenteerd op basis van de criteria die gesteld zijn in de verordening en het Reglement van Orde van de RKC. Hierbij moet worden aangetekend dat de onderzoeksvragen op hoofdlijnen zijn weergegeven en nog een voorlopige status hebben.

2.2 Dienstverlening

Inhoud

In 2004 was bij de fusie afgesproken dat in de kernen waar zich al gemeentelijke balies bevonden deze voorlopig in stand zouden blijven. Gedwongen door de slechte financiële situatie van de nieuwe gemeente Westland moest al snel worden besloten om de balies te concentreren. Zo werden per 1 februari 2005 de balies van burgerzaken geconcentreerd in de vestiging Naaldwijk en de balies voor bouw- en woningzaken in de vestiging 's-Gravenzande. Tevens werd in 's-Gravenzande het bedrijvenloket gevestigd. Met deze maatregelen moest een aanzienlijke besparing worden bereikt. Om ouderen en mensen die slecht ter been zijn tegemoet te komen werd besloten om voorlopig in elke kern 1 dagdeel per week een zorgloket open te houden. Dit in samenwerking met de Stichting Welzijn Westland. Met het van kracht worden van de WMO, per 1 januari 2007, is de dienstverlening met betrekking tot de zorg uitgebreid. In de kernen Naaldwijk en De Lier zijn per genoemde datum de zgn. Stip Westland loketten geopend. Bij deze loketten kan men gedurende 5 dagdelen per week terecht voor informatie, advies, aanvragen en indicering op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Ook voor hulp bij het huishouden kunnen inwoners zich melden bij het Stip loket. Het Stip loket is een samenwerkingsverband van de gemeente Westland, de Stichting Welzijn Westland en de Westlandse woningcorporaties. In de overige kernen blijven voorlopig nog de oude zorgloketten in stand, maar in de loop van 2007 worden ook deze vervangen door de Stip loketten.

Onderzoeksvragen

1. Is het beoogde financiële effect bereikt door centralisatie van de balies? Daarbij zal worden onderzocht of de financiële verwachtingen met betrekking tot de loketten van burgerzaken daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

Daarnaast zal worden bekeken of de financiële gevolgen van het decentraal houden van het zorgloket in relatie staan tot de verwachte kosten.

2. Is de kwaliteit van de dienstverlening verbeterd na de fusie?

De commissie wil het onderzoek op dit punt alleen toespitsen op de dienstverlening bij het loket bouw- en woningzaken, het zorgloket en de klachtenafhandeling. Bij het bouw- en woningloket moet gedacht worden aan onderzoek naar doorlooptijd (feitenonderzoek) en de deskundigheid van het personeel. Bij de kwaliteit van het zorgloket moet het onderzoek inzicht geven hoe de dienstverlening verloopt vanuit de optiek van de doelgroepen en waar de verantwoordelijkheden liggen. Ten aanzien van klachtenafhandelingen moet inzicht ontstaan in de registratie en nazorg.

3. In de begroting 2007 is een bedrag opgenomen van € 1,5 miljoen voor verbetering digitale dienstverlening. De commissie wil inzicht verkrijgen in het gewenste ambitieniveau in relatie tot de huidige stand van zaken. Daarbij worden betrokken de ontwikkelingen op dit gebied bij andere gemeenten. Dit onderzoek richt zich op de gehele dienstverlening.

Selectiecriteria onderzoek

De RKC beoordeelt dit onderwerp als geschikt, omdat:

- er twijfels bestaan of de beoogde doelmatigheid is bereikt in relatie tot de gewenste effecten;
- het zorgloket het belang van een bepaalde doelgroep sterk raakt;
- ten aanzien van het bouw- en woningloket inzicht wordt gekregen of de beleidsdoelen / resultaten / effecten worden bereikt, die de raad ervan verwacht;
- de uitkomsten van het onderzoek kunnen leiden tot concrete verbeteringen van het functioneren van de gemeente en/of tot bevordering van het lerend vermogen van de Raad, het College en/of ambtelijke organisatie;
- De onderzoeksdoelen concreet zijn en de onderzoeken haalbaar zijn binnen beschikbare tijd en budget.

In het onderzoek worden niet betrokken:

1. de individuele vormen van dienstverlening, dit gelet op de omvang van deze doelgroep;
2. sociale zaken, omdat een relatief beperkte groep hiervan gebruik maakt;
3. de gemeentewerven, omdat op dit moment hierover nader onderzoek plaatsvindt;
4. de telefonische dienstverlening, omdat dit te divers is;
5. het meldpunt leefomgeving, omdat onlangs al een waarderingsonderzoek hiernaar heeft plaatsgevonden;
6. het bedrijvenloket, omdat uit een onderzoek van MKB Randstad-West is gebleken dat de gemeente Westland de meest MKB-ondernemersvriendelijke gemeente in de regio Haaglanden is. Zo wordt daarin o.a. aangegeven dat het bedrijvenloket goed is geregeld.

Verder wordt de tevredenheid van de burger niet gepeild, omdat dit het onderzoek te breed maakt en daardoor niet valt binnen het tijdsbestek en omdat er al onderzoek naar gedaan is. Burgerzaken wordt niet op kwaliteit beoordeeld omdat er al onderzoek naar gedaan is (zie het rapport *Kwaliteit van de publieke dienstverlening* opgesteld door P.J. van Baalen d.d. 9 maart 2006).

Schematisch is het bovenstaande als volgt weer te geven:

	Financiën	Kwaliteit	Digitalisering
Burgerzaken	X		X
Zorgloket	X	X	X
Bouw & woningzaken		X	X
Klachtenafhandeling		X	X

Planning

Start onderzoek: maart 2007
Eindrapport gereed: oktober 2007

2.3 Handhaving / Gedoogbeleid

Inhoud

Een tweetal door burgers aangedragen onderzoeksonderwerpen heeft betrekking op het gedoogbeleid van de gemeente. Zo is gevraagd hoe de gemeente optreedt bij het toe-eigenen van snippergroen en hoe tegen vervuilende bedrijven wordt opgetreden. De RKC heeft naar aanleiding van deze vragen gemeend de handhaving c.q. het gedoogbeleid breder te willen onderzoeken. Daarbij kwamen de volgende zaken aan de orde:

- handhaving (brand)veiligheid;
- milieuhandhaving (bijv. lichtuitstoot);
- bouw- en woningtoezicht;
- controle kappen van bomen (is er een kapvergunning aangevraagd);
- controle uitgaansgebieden (op geluidsoverlast, sluitingstijden).

Onderzoeksvragen

Is handhaving geregeld op de terreinen groen, bouw- en woningtoezicht en Milieu. Zo ja, dan inzichtelijk maken wat er gebeurt. Zo nee, is er dan sprake van een bewust of een onbewust gedoogbeleid. Het betreft hier een inventariserend onderzoek.

Selectiecriteria onderzoek

De RKC beoordeelt dit onderwerp als geschikt, omdat:

- er sprake is van actualiteit;
- het de burger raakt;
- de geloofwaardigheid van het gemeentebeleid aan de orde is en
- de informatie van belang is voor de controlerende taak van de raad.

Planning

Start onderzoek: april / mei 2007
Eindrapport gereed: november / december 2007

2.4 Voortgang fusie

Ten aanzien van dit onderzoeksonderwerp zal eerst een vooronderzoek worden gehouden. Hierbij zal worden onderzocht op welke onderwerpen het onderzoek zich zal moeten richten en of een onderzoek naar de voortgang van de fusie überhaupt zin heeft.

Planning

Start vooronderzoek: september 2007

Bijlage 1 Overzicht onderzoekssuggesties *)

		ingebracht door:
1	Interne kostenallocatie (urentoerekening)	RKC
2	Greenportvisie (aansluitend IOPW)	RKC
3	Kosten gemeentehuizen	Burger
4	Patijnenburg (sociale werkplaats)	RKC
5	Ontwikkeling materiële vaste activa (gevolgen BBV voor exploitatie)	RKC
6	Benchmark onderzoeken	RKC
7	Bouwplan De Meesters (met name communicatie)	RKC
8	OZB-verhoging (wat is er voor dat extra geld gedaan)	Burger
9	Risico-management	RKC
10	Eerlijke verdeling middelen over woonkernen	Burger
11	Integriteit → raad (budget)/ B&W (vermenging belangen)	RKC
12	Personeelsbeleid (inhuur externen)	RKC
13	Beeldend kunstbeleid (veel kunst / geen of weinig beleid)	Burger

*) Het gaat om onderzoeken in portefeuille en zullen de komende jaren worden beoordeeld.