
Rekenkamercommissie Purmerend en Beemster

Postbus 15
1440 AA Purmerend
telefoon 0299-452452
telefax 0299-452124

uw brief van
4 maart 2021

uw kenmerk
1543023

ons kenmerk
1518722

datum
12 april 2021

Onderwerp: Reactie RKC evaluatie onderzoek dienstverlening

Geachte leden van de raad,

In het memo van 4 maart 2021 aangaande de reactie van burgemeester Bijl op de evaluatie van het onderzoek dienstverlening van de Rekenkamercommissie (RKC), wordt ingegaan op een aantal zaken rondom de evaluatie van het betreffende onderzoek en de Rekenkamercommissie in het algemeen. We vinden het gezien de inhoud passend om ook onze visie met de raad te delen.

In onze evaluaties kijken wij na een aantal jaar of de door de raad overgenomen aanbevelingen door het college zijn uitgevoerd. Volgens de huidige procedure wordt deze evaluatie inderdaad niet voor wederhoor verstuurd. Het klopt dus dat het college deze niet op voorhand heeft ontvangen. Voor de RKC zou het proces rondom de evaluaties uitgebreid mogen worden met hoor, maar zeker ook met standaard agendering in commissie c.q. raad.

Met ingang van 1 oktober 2002 is in de Gemeentewet het monistisch uitgangspunt verlaten en vervangen door het dualistisch model. In de praktijk betekende dat het 'ontvlechten' van enerzijds de positie van de raad en anderzijds die van het college. De verordenende en controlerende bevoegdheden van de raad zijn toen versterkt; dat laatste onder meer door de invoering van het verplichtstellen van de gemeentelijke rekenkamer(functie). De rekenkamer onderzoekt de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur. Het gemeentebestuur omvat elk bevoegd orgaan van de gemeente, dus ook het college. In de Verordening rekenkamercommissie Purmerend en Beemster 2018 is opgenomen dat zowel beleid als producten onderwerp van onderzoek kunnen zijn.

In het vervolg van het memo wordt inhoudelijk ingegaan op diverse verbeteringen op en rond het thema dienstverlening. Waar echter niet op ingegaan wordt is de constatering van de RKC dat haar aanbevelingen, die door de raad zijn vastgesteld in een besluit, niet zichtbaar zijn opgevolgd. Dit is één van de hoofdconclusies.

Er wordt verder gesteld dat de uitgangspunten die de RKC hanteert niet in overeenstemming zouden zijn met die van het bestuur en de organisatie. Dat is een juiste constatering als daarmee wordt bedoeld dat de RKC van mening is dat een plan en heldere doelstellingen ook bij veelvormige vragen en problemen uit de samenleving bruikbare instrumenten zijn voor realisatie van en verantwoording over resultaten en effecten.

bijlage(n): geen

behandeld door:
J.N. Wijmenga

email::
rkc@purmerend.nl

Door de Rekenkamercommissie is daarbij meermaals aangegeven dat het moment en de wijze van het vormgeven van plannen en doelstellingen en de wijze waarop het beoogd effect wordt geduid inderdaad erg afhankelijk is van de aard van een vraagstuk. Maar de stelling dat er vraagstukken zijn die zich op geen enkele wijze laten vatten in een beoogd effect dan wel een aanpak of plan, zelfs na grondige beschouwing, delen wij niet. Voor elk soort opgave is een passende vorm van beschrijven van beoogd effect en daarmee verantwoording.

Het gesprek over de wijze waarop het college zich verantwoordt over de effectiviteit en het maatschappelijk effect als het gaat over zaken als leefomgeving of de context van inwoners is van groot belang. Daarom juicht de RKC het gesprek met de raad over dit thema zoals in het memo wordt voorgesteld dan ook toe. Een vergroting van het inzicht bij de raad over de wijze waarop het college zicht houdt op het gemeentelijke beleid en uitvoering draagt immers bij aan de versterking van de controlerende taak van de raad. De RKC ondersteunt de raad bij zijn controlerende taak. Natuurlijk staat de RKC open om te leren en te verbeteren. En uiteraard is het nuttig om nader te bezien of de wijze van onderzoeken van de RKC voldoende aansluit bij de wijze van verantwoorden aan de raad. Ook naar aanleiding van het RKC onderzoek 'van buiten naar binnen' in 2018 is door de RKC deze intentie uitgesproken. We zijn ook nu graag bereid hierover nader in gesprek te gaan.

Hoogachtend,

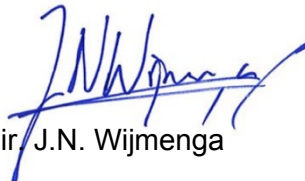
de rekenkamercommissie van Purmerend en Beemster,

De voorzitter



drs. A.J. Bell MCM

De secretaris



ir. J.N. Wijmenga

Aan : Gemeenteraad Purmerend
 Van : Burgemeester Bijl
 Datum : 4 maart 2021
 Registratienummer : 1543023
 Onderwerp : Evaluatie onderzoek dienstverlening

Tijdens de vergadering van de commissie AZ op 11 februari 2021 is gevraagd om een reactie van het college op de brief van de rekenkamercommissie van 25 november 2020 met als onderwerp evaluatie onderzoek dienstverlening.

De brief was niet aan het college gezonden, noch was er voordien gevraagd om een reactie. Op het verzoek vanuit de commissie AZ gaan wij in deze memo in.

Vanuit het college wordt dienstverlening in dit verband gezien als de wijze waarop de organisatie functioneert ten opzichte van inwoners, bedrijven en instellingen.

Om te beginnen dient hierbij een staatsrechtelijke kanttekening te worden geplaatst. De werkwijze van de organisatie valt in het kader van de bestaande duale verhoudingen onder de verantwoordelijkheid van het college en niet van de raad. Het is dan ook zeer de vraag of de rekenkamercommissie wel bevoegd is zich hierover te buigen. Voor alle duidelijkheid het gaat hierom "het hoe". Over de beoogde resultaten gaat de raad natuurlijk wel: "het wat". Dienstverlening krijgt om deze reden dan ook aandacht in het herindelingsdocument over de fusie van Beemster en Purmerend.

Los hiervan gaat de rekenkamercommissie naar de mening van het college voorbij aan het feit dat de afgelopen tijd veel is gedaan aan het verbeteren van de dienstverlening op allerlei vlakken. Dat deze verbeteringen voor een belangrijk deel niet voortvloeien uit het rapport van de commissie doet aan de betekenis ervan voor onze inwoners niet af. Te noemen zijn:

- Het verbeteren van de klachtenafhandeling
- De reacties van het KCC op meldingen
- App bewonersmeldingen
- App vuurwerk meldingen
- Afwikkeling paspoorten en rijbewijzen
- Werkwijze WMO
- Werkwijze jongerenloket

De rekenkamercommissie pleitte terecht voor het verbeteren van de digitale dienstverlening. Deze aanbeveling is overgenomen en er is werk van gemaakt. De commissie onderkent dit ook. Op tal van terreinen is het nu mogelijk digitaal met de gemeente in verbinding te staan. De werkwijze met betrekking tot vergunningen spreekt wat dit betreft voor zich. Het verbeteren van de dienstverlening hangt samen met het koppelen van systemen, hetgeen verre van eenvoudig is. Hierbij dient de kanttekening te worden gemaakt dat bij deze aanpak van de digitale dienstverlening rekening moet worden gehouden met de AVG. Daarnaast willen we vermijden dat de gemeente kwetsbaar wordt voor cybercrime. De digitalisering heeft, deels noodgedwongen, een impuls gekregen door de corona pandemie. Dit is in het gehele land op tal van terreinen merkbaar. Wij hebben dus grote stappen gezet, maar wel in het besef dat een deel van onze inwoners niet of in mindere mate gebruik maakt van digitale mogelijkheden. Ook voor die inwoners willen wij er zijn.

Verder constateer ik dat de rekenkamercommissie kennelijk uitgangspunten hanteert die niet in overeenstemming zijn met de visie en de koers van ons bestuur en – in het verlengde hiervan – van onze organisatie. Dit is eerder gesignaleerd bij het onderzoek naar het van buiten naar binnen werken.

De rekenkamercommissie gaat ervan uit dat een plan met heldere doelstellingen een antwoord is op de veelvormige vragen en problemen vanuit de samenleving. Wij hebben de ervaring dat dit slechts in beperkte mate het geval is. De discussie die landelijk wordt gevoerd over ver doorgevoerde structurele werkwijzen bij de kindertoeslag en de bijstand sterkt onze overtuiging dat de medewerkers er juist goed aan doen om vanuit een integrale benadering te kijken welke oplossing in de gegeven omstandigheden het meest geëigend is. Wettelijke regelingen en richtlijnen van uw raad en ons college zijn hierbij natuurlijk criteria waartoe oplossingen zich dienen te verhouden.

Uit de omnibusenquête, uit de klachtenafhandeling en uit vele contacten met inwoners trekken wij de conclusie hierbij op de goede weg te zijn.

Ik kom tot de slotsom dat het college deels een andere visie op de dienstverlening aanhangt dan de rekenkamercommissie en dat wij voor het overige wezenlijke stappen hebben gezet om de dienstverlening te verbeteren, deels in overeenstemming met de aanbevelingen.

Vanuit het college is in het verleden al een aantal keren opmerkingen gemaakt en suggesties gedaan over de inzet van de resultaten van de rekenkamercommissie met als doel om gezamenlijk tot verbeteringen te komen.

Onderzoeken gericht op onze systemen en/of onze systemische aanpak hadden toegevoegde waarde. Het gaat hierbij om effectiviteit en checks and balances. Aanbevelingen op dit vlak zijn vaak opgepakt en uitgewerkt.

Als het gaat om onderzoeken die te maken hebben met de leefomgeving of context van inwoners lopen onze inzichten over de wijze van onderzoek uiteen. Hier staan effectiviteit en maatschappelijk effect centraal. Dit vraagt ons inziens om een andere benadering.

Ik kan mij voorstellen dat het van nut kan zijn dat een vertegenwoordiging van de raad en het college in gesprek gaan over de wijze waarop wij zicht krijgen op het effect van ons beleid en de uitvoering daarvan in de gemeente. Verkenning van deze mogelijkheden leidt hopelijk tot een verbetering van de rekenkamerfunctie in de toekomst.

<p><u>Uitkomst behandeling in commissie AZ Purmerend 18 maart 2021:</u> Na een uitgebreide discussie neemt de commissie kennis van het rapport van de RKC over de evaluatie van het in 2016 gedane onderzoek inzake dienstverlening.</p>
--