

Bijlage bij brief aan college van B & W inzake Nazorgonderzoek: Overzicht aanbevelingen Rekenkamercommissie 2006 – juli 2009.

1. Quick scan Bestuursprogramma.

Het rapport werd behandeld in de raadsvergadering van 11 december 2007.

Het raadsbesluit luidt:

1. kennis te nemen van het rapport van de Rekenkamercommissie Quick Scan Bestuursprogramma gemeente Coevorden;
2. in te stemmen met de in het rapport opgenomen aanbevelingen;
3. het college op te dragen in het eerste kwartaal van 2009 een evaluatie van het Bestuursprogramma aan te bieden aan de raad.

De aanbevelingen van de Rekenkamercommissie luiden als volgt.

Aanbeveling aan college.

1. Benut het bestuursprogramma als basis voor consistente en consequente verantwoordingsrapportages in de reguliere planning- en controlcyclus.

Aanbeveling aan gemeenteraad:

2. Geef aan in hoeverre behoefte is aan aanvullende evaluatie op de inhoud van het bestuursprogramma en maak hier duidelijke afspraken over met het college van B&W.

2. Rapport onderzoek inkoop "Investeer in inkoop".

Het rapport werd behandeld in de raadsvergadering van 11 december 2007.

Het raadsbesluit luidt:

1. kennis te nemen van het rapport *Investeer in inkoop* van de Rekenkamercommissie Coevorden;
2. de in het rapport opgenomen aanbevelingen over te nemen en deze op te laten nemen in het door het college op te stellen plan van aanpak;
3. het plan van aanpak voor de zomer 2008 door het college aan de raad te doen aanbieden.

De aanbevelingen van de Rekenkamercommissie luiden als volgt.

Aanbevelingen aan het college.

Gelet op bovenstaande conclusies, geeft de Rekenkamer de volgende aanbevelingen in overweging.

- 1) Beperk op korte termijn de risico's in de rechtmatigheid van inkoop, vooruitlopend op een omvangrijker actieplan voor inkoop.
- 2) Stel een inkoopcoördinator aan. Maak deze verantwoordelijk voor:
 - a) de opzet en uitvoering van een actieplan voor inkoop en de voorbereiding van de formulering van nieuw beleid;
 - b) het organiseren van de inkoopprocessen gericht op doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid;
 - c) de verankering van de inkoop in de organisatie.
- 3) Stel zo spoedig mogelijk een actieplan op, met als doel (vooruitlopend op de formulering van een beleidskader voor inkoop) de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van inkoop structureel te verbeteren.
- 4) Formuleer een integraal en SMART beleidskader voor inkoop, door de Nota Aanbestedingsbeleid uit 1999 te actualiseren en te verbreden. Dit beleidskader zal niet alleen de belangrijkste doelstellingen en regels dienen te bevatten, maar ook concrete handvatten voor de inkoop.
- 5) Besteed op bestuurlijk niveau, zowel door college als raad, meer aandacht aan de risico's en kansen bij inkoop.
- 6) Zie er regelmatig op toe in hoeverre de door de Raad geformuleerde doelstellingen en rapportageverplichtingen voor de inkoop zijn gerealiseerd.
- 7) Draag zorg voor de uitvoering van de volgende concrete punten:
 - a) onderzoek op welke gebieden het zinvol is om, uit oogpunt van efficiency en inkoopvoordelen, met andere organisaties samen te werken;
 - b) stel "Inkoopvoorwaarden Gemeente Coevorden" op;
 - c) stel een opleidingsprogramma samen voor de met inkoop belaste medewerkers;
 - d) stel een format op voor de adequate dossiervorming en archivering van de inkopen;
 - e) voer een contractenregister en een verplichtingenadministratie op concernniveau in;
 - f) voer een inkoopdiagnose uit, om inzicht te verkrijgen in de omvang van in te kopen producten en diensten, verdeeld over leveranciers en inkooppakketten.
- 8) Tot slot beveelt de rekenkamercommissie meer in het algemeen aan, aandacht te besteden aan de kwaliteit van de dossieropbouw.

3. Rapport Onderzoek bouwvergunningen “Bouwen met vertrouwen”.

Het rapport werd behandeld in de raadsvergadering van 14 oktober 2008.

Het raadsbesluit luidt:

1. de gedane aanbevelingen over te nemen;
2. het college opdracht te geven de aanbevelingen uit te voeren.

Op grond van de aangenomen motie 08-08 heeft de raad hier het volgende verzoek aan de Rekenkamercommissie toegevoegd:

“dat de Rekenkamercommissie er goed aan zou doen ook onderzoek te doen naar de tevredenheid van mensen die (terecht of onterecht) uiteindelijk geen aanvraag indienden, en verzoekt de Rekenkamercommissie de resultaten uit dit onderzoek met ons te delen.”

Het verzoek werd door de Rekenkamercommissie ingewilligd en in het onderzoeksplan 2009 opgenomen als “Vervolgonderzoek Bouwvergunningverlening”.

De aanbevelingen van de Rekenkamercommissie uit het rapport “Bouwen met vertrouwen” luiden als volgt.

3.5 Aanbevelingen aan het college.

3.5.1 Wettelijke vereisten

- 1) Neem het format van de besluiten onder de loep. Vermeld in de formats altijd dat – indien van toepassing – de welstandscommissie zich heeft uitgesproken over de aanvraag.
- 2) Het legesstelsel is niet in overeenstemming met de recente jurisprudentie. Pas dit aan, zodat het voldoet aan de eisen gesteld door wetgever en rechter.

3.5.2 Infrastructuur

3) Draag zorg voor een goede fysieke infrastructuur. Op dit moment is de huisvesting in Dalen niet berekend op het aantal medewerkers. Ook is het aantal beschikbare spreekkamers beperkt. Bij de bouw van het nieuwe gemeentehuis kan hiermee rekening gehouden worden.

3.5.3 Organisatie en processen

4) Vertaal de visie op klanttevredenheid en kwaliteit (uit het bestuursprogramma) naar concrete organisatorische maatregelen:

- stel SMART doelen voor klanttevredenheid en doorlooptijd;
- zorg voor voldoende menskracht, flexibiliteit en competenties om aanvragen steeds op tijd af te handelen zonder concessies aan kwaliteit te doen;
- stem de (toekomstige) mogelijkheden van het automatiseringssysteem af op de doelstellingen;
- onderzoek de mogelijkheden om het aantal vrijstellingen terug te dringen door bij het vaststellen van bestemmingsplannen beter gebruik te maken van de aanbevelingen van het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a.

5) In de nieuwe organisatie zullen medewerkers van het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. in het frontoffice gestationeerd worden. Zij zullen zich met meer dan alleen bouwvergunningen bezig moeten houden. Ga na welke kennis en vaardigheden zij daarvoor nodig hebben en school hen daarin. Bouw daarnaast waarborgen in dat de huidige goede praktijk van vergunningverlening niet lijdt onder de organisatieverandering.

3.5.4 Klantgerichtheid

6) Het bouwloket is zes dagdelen per week tijdens kantoortijden geopend. Uit het klanttevredenheidsonderzoek bleek dat de openstelling een punt was waarop het slechtst gescoord werd. Niet alle burgers met bouwplannen zullen in staat zijn om tijdens kantoortijden de gemeente te bezoeken om vooroverleg te plegen. Stel het bouwloket daarom ruimer open en overweeg het ook tenminste één avond per week of op zaterdag te openen.

7) Indien de gemeente het voornemen heeft op een bouwaanvraag negatief te beschikken, moet de aanvrager gehoord worden. De gemeente geeft aanvragers nu de gelegenheid om schriftelijk of mondeling op de voorgenomen weigering te reageren. Het aantal voorgenomen weigeringen is zeer beperkt. Vanuit oogpunt van klantgerichtheid en om te voorkomen dat de burger het gevoel heeft afgescheept te worden, zou het beter zijn de burger altijd uit te nodigen voor een gesprek om zijn aanvraag nog eenmaal toe te lichten.

8) In de fysieke dossiers is de gevoerde correspondentie en zijn telefoonnotities niet (altijd) terug te vinden. Draag er zorg voor dat het (digitale) dossier compleet is en blijft. Maak van telefoongesprekken (korte) notities, zodat duidelijk is wanneer en waarover met de burger contact is geweest. Dit is juist ook van belang indien medewerkers elkaar vervangen in lopende dossiers.

9) Het klanttevredenheidsonderzoek heeft suggesties voor vergroting van de dienstverlening opgeleverd. Maak gebruik van deze suggesties. Zo zou de doorlooptijd van vergunningen verder teruggedrongen kunnen worden door meer aanvragen te 'flitsen'. Voer verder periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uit. Maak daarbij gebruik van dit onderzoek als nulmeting.

3.5.5 Bezwaar

10) Bezwaar tegen legesbeschikkingen wordt afgedaan door een vakinhoudelijke afdeling terwijl bezwaar tegen een bouwbeschikking afgedaan wordt door de commissie Rechtsbescherming. Een burger met bezwaar tegen beide moet dan ook twee gescheiden trajecten doorlopen. Overweeg het mogelijk te maken om bezwaar tegen de (hoogte van de) leges en het inhoudelijke besluit gevoegd door de commissie Rechtsbescherming te kunnen behandelen.

11) De doorlooptijd van bezwaarzaken is lang en veelal ook langer dan de daarvoor geldende termijnen. Dit geldt ook voor de bezwaren die zijn ingediend tegen bouwbeschikkingen. Zorg ervoor dat de doorlooptijd tenminste wordt teruggedrongen tot de maximale wettelijke termijn.

4. Rapport onderzoek “Verloren ambitie, Geprivatiseerde sportaccommodaties in de praktijk”.

Het rapport werd behandeld in de raadsvergadering van 12 mei 2009.

Het raadsbesluit luidt:

1. kennis te nemen van het rapport “Verloren Ambitie, Geprivatiseerde sportaccommodaties in de praktijk”;
2. alle aanbevelingen uit het rapport over te nemen;
3. het college op te dragen de aanbevelingen uit te voeren en in de komende Bestuursrapportages over de uitvoering van de aanbevelingen en de vorderingen inzake het uitvoeringsprogramma Beleidsnota Sport en bewegen 2009 – 2013 te rapporteren.

De aanbevelingen luiden als volgt.

Aanbevelingen, gericht aan het college

1. Stel een sportaccommodatiebeleid vast waarin regels worden opgenomen over:
 - het minimum-sportvoorzieningenniveau dat de gemeente wil bieden, waarbij verschillen per kern mogelijk zijn (vergelijk het Welzijns- en cultuuraccommodatiebeleid)
 - de gewenste kwaliteit:
 - maak daarover prestatieafspraken met de beheerders
 - leg deze afspraken vast in een jaarlijkse exploitatieovereenkomst
 - neem daarin op afspraken over kosten voor de gebruiker, onderhoud en het toezicht daarop van de gemeente (schouw en jaarrekening)
 - werk aan een sterkere samenhang tussen geleverde prestatie en exploitatievergoeding (wat krijgt de vereniging en wat moet die daar voor realiseren?)
 2. Stel een grootonderhoudsplan voor buitensportaccommodaties en gymzalen op. Ga daar geld voor reserveren. (Deze aanbeveling komt overeen met de voornemens in de sportnota 2009-2013) Leg daarbij eenduidig vast, wie voor klein onderhoud, groot onderhoud en renovatie financieel en organisatorisch verantwoordelijk is.
 3. Zorg voor consistentie in de uitvoering (nu er met de sportnota wel beleid is) en zorg voor handhaving door financieel toezicht op en een jaarlijkse schouw bij (geprivatiseerde) accommodaties. (De aanbeveling over handhaving doet overigens ook de eindrapportage ‘Toekomstvisie De Swaneburg’ voor dit sportcomplex.)
 4. Kijk opnieuw naar het vrijwilligersbeleid: waar hebben verenigingen behoefte aan? Denk daarbij aan deskundigheid en/of praktische hulp bij vragen op het gebied van boekhouding, de werkgeversrol, ARBO-technische vragen en dergelijke.
 5. Ga verder met het inzichtelijk maken van de financiële gegevens en uitgaven aan accommodaties, met name bij de toerekening van kosten in multifunctionele accommodaties. Maak daarbij duidelijk wat aan geprivatiseerde accommodaties is besteed en wat aan gemeentelijke.
 6. Maak een toetsingskader voor besluitvorming over de vraag om al dan niet te privatiseren, waarmee de voordelen, nadelen en risico's in financiële en maatschappelijke zin tegen elkaar afgewogen kunnen worden. Maak omgekeerd ook een toetsingskader waarmee de gemeente kan besluiten om iets (opnieuw) in eigendom of beheer te nemen.
- Stel verder een raamcontract op om de afspraken bij privatiseringen te standaardiseren.