

**SAMENSTELLING
REKENKAMERCOMMISSIE**

Externe voorzitter

Dhr. P. Houtsma

Leden

Mevr. J.C.M. van den Akker (extern lid,
vice-voorzitter)

Mevr. W. de Bruin (lid)

Dhr. M.E. Geerts (extern lid)

Dhr. J.G.U.G. Hoezen (lid)

Dhr. A.F.E. Pieko (lid)

Maart 2011

**SECRETARIAAT
REKENKAMERCOMMISSIE**

Secretaris/onderzoeker

Dhr. J.H.A.M. Lamberts

Adres

Postbus 3434
5902 RK Venlo

Telefoonnummer

077 – 359 62 79

E-mail

r.lamberts@venlo.nl

Website

www.venlo.nl/rekenkamer

Voorwoord

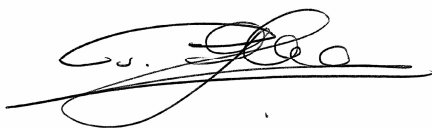
Het jaar 2010 was het eerste jaar van de nieuwe gemeenteraad van Venlo. Om die reden mochten wij als rekenkamer ook een nieuwe vertegenwoordiging vanuit de raad verwelkomen. Altijd weer spannend hoe de samenwerking tussen externe leden en raadsleden verloopt maar tot nog toe slagen wij er met elkaar in om onafhankelijkheid en betrokkenheid op een goede manier met elkaar in balans te brengen.

In 2010 kunnen we spreken van een mooie 'productie' aan onderzoeksrapporten. Bijzonder trots zijn we op de wijze waarop het rapport 'Onderzoek grote projecten' is opgepakt door de raad waarbij goede aansluiting is gevonden bij het herijken van het projectmatig werken en de positie van de raad daarin, door het college.

Dit jaarverslag is het laatste verslag onder verantwoordelijkheid van ondergetekende als voorzitter. In de jaren dat ik het voorzitterschap van de rekenkamer Venlo mocht bekleden, hebben we als rekenkamer een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt. Een ontwikkeling die werd gekenmerkt door meer samenwerking met de ambtelijke organisatie, met het college en met de gemeenteraad. Daarmee werd ook de basis gelegd voor daadwerkelijke doorwerking van onze aanbevelingen uit de onderzoeken. En daar gaat het wat mij betreft om. De rekenkamerfunctie is destijds ingesteld om de raad te ondersteunen in zijn controlerende rol en om de rekenschap aan de burger over het bestuur van de gemeente te verbeteren. Het eerste is ons in de loop van de jaren lijkt me wel gelukt, het laatste nog wat minder. Het rekenkameronderzoek is daarbij geen doel op zich maar een middel om daaraan bij te dragen.

Ik ben erg blij om samen met de leden en de ondersteuning van de rekenkamer Venlo in de afgelopen zes jaren aan deze ontwikkeling te hebben mogen bijdragen.

Voor nadere informatie en een volledig overzicht van onze publicaties in 2010 kunt u terecht op de website van de rekenkamer: www.venlo.nl/rekenkamer.



P. Houtsma
Voorzitter

Inhoudsopgave

1	Contouren rekenkamer Venlo.....	1
1.1	Ontstaansgeschiedenis	1
1.2	Missie en doelstellingen	1
1.3	Samenstelling rekenkamercommissie	2
1.4	Reglementen en voorschriften.....	2
1.5	Overleg en afstemming	3
2	Onderzoeken.....	4
2.1	Afgeronde onderzoeken	4
2.1.1	Grote projecten.....	4
2.1.2	Nazorgonderzoek Wmo	5
2.1.3	Onderzoek jaarstukken 2009.....	6
2.2	Lopende onderzoeken.....	7
2.2.1	Re-integratiebeleid	7
2.2.2	Kwaliteit dienstverlening	8
3	Overige activiteiten	9
3.1	Samenstelling onderzoeksprogramma 2011-2012	9
3.2	Introductie nieuwe raad	10
3.3	Deskundigheidsbevordering	10
3.4	Verkenning samenwerking met Algemene Rekenkamer en andere lokale rekenkamers ..	10
3.5	Netwerkbijeenkomsten	11
3.6	Publiciteit	11
4	Middelen.....	12
4.1	Bedrijfsvoering.....	12
4.2	Financiële verantwoording 2010.....	12

1 Contouren rekenkamer Venlo

In dit hoofdstuk wordt het functioneren van de rekenkamercommissie Venlo (verder: 'rekenkamer') op hoofdlijnen belicht, alsmede belangrijke wijzigingen die in 2010 van invloed zijn geweest op het functioneren.

1.1 Ontstaansgeschiedenis

Bij besluit van 19 april 2000 heeft de gemeenteraad van Venlo besloten tot de instelling van de gemeentelijke rekenkamer. Op 2 januari 2001 is de Verordening op de gemeentelijke rekenkamer vastgesteld door de raad. Met de benoeming van de leden op 24 oktober 2001 was de oprichting van de lokale rekenkamer Venlo een feit.

Na de vaststelling van de missie en doelstellingen is de rekenkamer in oktober 2002 met haar eerste onderzoek van start gegaan.

Vanaf 2005 is de samenstelling van Venlose rekenkamer fasegewijs doorgewoerd van een 'politieke' commissie met alleen raadsleden tot het huidige 'gemengde' model. Sinds 2006 bestaat de rekenkamer uit drie externe leden (waaronder de voorzitter), drie vaste raadsleden en één plaatsvervangend raadslid. De rekenkamer beschikt over één full-time ambtelijk secretaris/onderzoeker.

In 2009 heeft de rekenkamer een zelfevaluatie gehouden waarin het eigen functioneren van de huidige commissie centraal stond. Deze evaluatie vormt het richtsnoer voor de nabije toekomst van de rekenkamer.

1.2 Missie en doelstellingen

De missie van de rekenkamer luidt als volgt:

“De gemeentelijke rekenkamer Venlo wil bijdragen aan het toetsen en verbeteren van de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde beleid en beheer.”

Met haar producten wil de rekenkamer de controlerende functie van de gemeenteraad van Venlo versterken. Zij richt zich daarbij in de eerste plaats op het evalueren van het gevoerde beleid. De rekenkamer wil zichtbaar maken hoe publiek geld wordt besteed en of de voorgenomen doelstellingen van de gemeente ook daadwerkelijk worden bereikt.

Concreet wil de rekenkamer Venlo bijdragen aan:

- de doeltreffendheid van beleid en een doelmatige besteding van publieke middelen;
- de kwaliteit van het lokale openbaar bestuur;
- een goed functionerende lokale democratie;
- een transparant gemeentelijk functioneren en publieke verantwoording daarover.

Wil de rekenkamer kunnen oordelen over het effectief, efficiënt en rechtmatig functioneren van de gemeente, dan kan dit alleen op basis van objectief feitenonderzoek. Deze objectiviteit vereist een hoge mate van onafhankelijkheid. De onafhankelijkheid moet goed verzekerd zijn in de formele positie en bevoegdheden van de rekenkamer.

1.3 Samenstelling rekenkamercommissie

In Venlo is gekozen voor een rekenkamerfunctie als bedoeld in artikel 81, lid o van de Gemeentewet.

In verband met de herindeling per 1 januari 2010 met de gemeente Arcen en Velden is de nieuwe gemeenteraad op 4 januari 2010 geïnstalleerd. Dientengevolge zijn ook nieuwe raadsleden 'geworven' voor zitting in de rekenkamer. De raad heeft in zijn vergadering van 24 februari mevr. V. van de Wiel-Tax en dhrn. J. Hoezen en L. Pieko benoemd tot lid van de rekenkamercommissie. In verband met drukke werkzaamheden (o.a. het fractievoorzitterschap) is de benoeming van mevr. Van de Wiel-Tax op 29 september 2010 op haar verzoek door de raad beëindigd. In haar plaats heeft de raad mevr. W. de Bruin benoemd.

De rekenkamer kende per ultimo 2010 de volgende samenstelling:

Naam	Functie	Benoemingsperiode	Optie tot verlenging
Dhr. P. Houtsma	Externe voorzitter	7/7/2008 – 7/7/2011	-
Mevr. J. van den Akker	Extern lid, vice-voorzitter	27/9/2009 – 27/9/2012	-
Dhr. M. Geerts	Extern lid	27/9/2009 – 27/9/2012	-
Mevr. W. de Bruin	Raadslid	29/9/2010 – maart 2014	
Dhr. J. Hoezen	Raadslid	24/2/2010 – maart 2014	
Dhr. L. Pieko	Raadslid	24/2/2010 – maart 2014	

1.4 Reglementen en voorschriften

De reglementen en voorschriften van de rekenkamer bestaan uit de door de raad vastgestelde verordening, het reglement van orde en het onderzoeksprotocol.

In de verordening op de gemeentelijke rekenkamerfunctie zijn de formeel-juridische aangelegenheden van de rekenkamer geregeld, waaronder de bevoegdheden en plichten. Vanwege de herindeling heeft de raad op 4 januari 2010 de nieuwe verordening op de rekenkamercommissie vastgesteld.

Het reglement van orde beschrijft de interne werkwijze van de rekenkamer. Aspecten als de wijze van vergaderen, het stemrecht van de leden, de agendering en verslaglegging van de vergaderingen zijn hierin geregeld. Dit reglement heeft de rekenkamer vastgesteld op 9 januari 2007.

In oktober 2007 heeft de rekenkamer haar onderzoeksprotocol vastgesteld. Hierin beschrijven wij de richtlijnen die wij hanteren bij de uitvoering van onze onderzoeken. Het doel van het protocol is om een waarborg te bieden voor de kwaliteit van de onderzoeken en voor een goed verloop van het onderzoeksproces binnen de gemeentelijke organisatie. Daarnaast verschaft het protocol inzicht in de werkwijze van de rekenkamer.

1.5 Overleg en afstemming

De rekenkamer vergadert normaliter één keer per maand op dinsdagavond van 19.00 tot 21.00 uur volgens een vastgesteld schema. In 2010 kwam de rekenkamercommissie in totaal elf keer in vergadering bijeen. In juni werd een extra vergadering ingelast ten behoeve van de vaststelling van het onderzoeksrapport naar de jaarstukken 2009. In juli en augustus vonden geen vergaderingen plaats vanwege het zomerreces.

De vergaderingen van de rekenkamer zijn besloten. Van de vergaderingen wordt een beknopt zakelijk verslag gemaakt in de vorm van besluiten en afspraken. Dit verslag wordt twee weken na de vergadering vastgesteld. Vervolgens wordt dit ter informatie verspreid onder de gemeenteraad, het college van B&W, het directieteam, de concerncontroller en de raadsgriffie.

De voorzitter en secretaris voeren tweewekelijks werkoverleg. Op ad hoc basis voeren zij (individueel en/of gezamenlijk) overleg met leden van het college van B&W, de directie, het ambtelijk management en de concerncontroller.

Tenslotte voert de secretaris/onderzoeker periodiek bilateraal overleg met de directieleden, de concerncontroller en het ambtelijk management, voornamelijk ten behoeve van informatie-uitwisseling. Ook nam de secretaris/onderzoeker deel aan de diverse overlegvormen met de raadsgriffie. Verder is hij toevoorder bij de Auditcommissie, met name vanwege de afstemming van de onderzoeksprogrammering.

2 Onderzoeken

Wij hebben het afgelopen jaar drie onderzoeksrapporten aan de gemeenteraad uitgebracht, te weten:

- *Onderzoek grote projecten* (maart 2010), een onderzoek naar de wijze waarop de gemeente haar grote projecten voorbereidt en uitvoert en hoe daar vanuit de raad toezicht op is gehouden.
- *Nazorgonderzoek Wmo* (april 2010), een onderzoek naar de doorgevoerde verbetermaatregelen en de daarmee bereikte resultaten ten aanzien van het Wmo beleid en uitvoering.
- *Onderzoek jaarstukken 2009* (juni 2010), ons jaarlijkse onderzoek naar de kwaliteit van de gemeentelijke programmarekening als sturings- en controle-instrument voor de raad.

In de tweede helft van 2010 zijn we grotendeels bezig geweest met de uitvoering van een onderzoek naar het re-integratiebeleid (publicatie maart 2011). Daarnaast is een quickscan naar de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening opgepakt (verwachte publicatie april 2011).

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksactiviteiten en -resultaten kort toegelicht.

2.1 Afgeronde onderzoeken

2.1.1 Grote projecten

De raad van Venlo kan niet sturen bij grote projecten.

Dat is de hoofdconclusie op basis van ons onderzoek naar de wijze waarop de gemeente haar grote projecten voorbereidt en uitvoert en hoe daar vanuit de gemeenteraad toezicht op wordt gehouden.

De rekenkamer heeft dit onderzoek naar grote projecten gedaan, omdat de raad zich zorgen maakt als het gaat om de sturing en beheersing daarvan. Zorgen die betrekking hebben op het geld en de tijd die met grote projecten gemoeid zijn, de informatievoorziening, de uitvoering en de besluitvorming over projecten. Niet alleen de raad maakt zich hier zorgen over. Wij hebben ook een onderzoeksuggestie van een bezorgde inwoner ontvangen die meer wilde weten over het nut en de noodzaak van de ondertunneling van het Koninginneplein (één van de grote projecten in uitvoering).

Kredietverlener

De zorgen van de raad en inwoner zijn volgens de rekenkamer terecht. Uit het onderzoek blijkt namelijk dat de rol van de raad op het gebied van grote projecten niet adequaat wordt ingevuld. De rol van de raad is beperkt en concentreert zich vooral op die van kredietverstrekker.

Eén van de oorzaken hiervan is dat het nemen van belangrijke inhoudelijke beslissingen vooral een interne aangelegenheid is. Deze liggen vooral bij het college van B&W, maar ook bij de ambtelijke organisatie. Verder is er onduidelijkheid over wie wanneer een 'go- /no go-' beslissing moet nemen.

Daarnaast concludeert de rekenkamer dat het college onvoldoende 'grip' heeft op grote projecten. De rekenkamer heeft specifiek naar drie projecten gekeken: de container barge terminal, de reconstructie van het Koninginneplein en de ontwikkeling van Q4. Tenslotte is de informatievoorziening aan de gemeenteraad mager.

Versterking bestuurlijke rol raad

De rekenkamer geeft een aantal aanbevelingen mee aan de raad en het college. Twee aanbevelingen zijn gepresenteerd in de vorm van concrete 'producten' die de raad moeten helpen in zijn bestuurlijke rol.

Ten eerste heeft de rekenkamer een handreiking opgesteld waarmee de raad tenminste één keer per beleidsperiode van vier jaar zijn kaderstellende rol kan vastleggen. Hiermee kan de raad aangeven over welke projecten hij op welke momenten geïnformeerd wil worden.

Het andere 'product' is een hulpmiddel voor de raad in de vorm van een checklist voor grote projecten. Hiermee kan de raad zijn toezichthoudende rol invullen.

Tenslotte vindt de rekenkamer dat het college de informatievoorziening over grote projecten beter moet afstemmen op de (behoefte van de) gemeenteraad.

Doorwerking

Na een behandeling in de beeldvormende raadsvergadering van 7 april 2010, en beantwoording van technische vragen vanuit de VVD-fractie door de rekenkamercommissie, heeft de raad het rapport in de besluitvormende vergadering van 28 april 2010 behandeld.

De raad besluit op basis van een aangenomen raadsamendement de aanbevelingen vanuit het rekenkamerrapport te 'zwaluwstaarten' met het op handen zijnde ambtelijke en bestuurlijke project Doorontwikkeling projectmatig werken.

Via een klankbordgroep bestaande uit de ambtelijke teamleider projecten, de ambtelijk medewerker kwaliteitszorg projecten, vier raadsleden en ondersteund door de raadsgriffie, is de afstemming van het ambtelijk en bestuurlijk traject en de aanbevelingen vanuit het rekenkamerrapport in de loop van 2010 ingevuld.

Resultaat van dit 'zwaluwstaarten' is een in de raadsvergadering van 26 januari 2011 vastgestelde Notitie aansturing grote projecten; projectmatig werken voor college en raad en een daarop gebaseerde checklist aansturing majeure projecten. Hierin is in de lijn met de aanbevelingen vanuit het rekenkamerrapport, de informatiepositie van de raad bij projecten waarvan het belang een bijzondere toezichthoudende, kaderstellende en controlerende rol vraagt, expliciet vertaald.

2.1.2 Nazorgonderzoek Wmo

In september 2007 heeft de rekenkamer het eindrapport *'Meedoen tegen (w)elke prijs?'* uitgebracht, een onderzoek naar de kwaliteit van de startsituatie van de Wmo. Gelet op het feit dat inmiddels een periode van twee jaar was verstreken sinds de besluitvorming over dit onderzoeksrapport, hebben wij dit nazorgonderzoek eind 2009-begin 2010 uitgevoerd.

De conclusies van het nazorgonderzoek zijn:

De gemeente Venlo heeft het integrale beleidskader van de Wmo in zijn uitwerking van het beleid losgelaten (hoofdconclusie).

Het beleidsplan Wmo 2008-2011 is opgesteld conform de eisen die door het rijk daaraan waren gesteld. De uitwerking van het beleid is vervolgens niet integraal in een Wmo programma weergegeven, maar is qua informatie verdeeld over de bestaande (vijf) beleidsprogramma's van de gemeente. Daar is geen expliciete besluitvorming over geweest, maar de raad heeft daar ook geen vraagtekens bij gezet.

Tegelijkertijd concluderen wij dat de voorgehouden vertaling van het Wmo beleid in de begroting niet geëffectueerd is. Ook is er onvoldoende samenhangend inzicht geboden in doelen, prestaties en kosten van de Wmo. Door het ontbreken van streefwaarden, indicatoren en een nulmeting is de mate van doelbereik ongewis. Dit maakt de mate waarin

de uitvoering van de Wmo succesvol is een zoekplaatje en daarmee de sturing door de raad niet goed mogelijk. Om dat te voorkomen zou een Wmo-monitor op zijn plaats zijn. De rapportages die tot nu toe zijn uitgebracht beperken zich voornamelijk tot prestatievelid 6 (individuele voorzieningen), omdat hier destijds de meeste (politieke) belangstelling voor bestond. Van een integrale verantwoording over de Wmo in de jaarstukken – waarbij samenhangend inzicht wordt geboden tussen doelen, prestaties en kosten – is geen sprake. Tenslotte concluderen wij dat niet voldaan is aan het raadsbesluit van 2007 om aan de raadcommissie SMZ te rapporteren over de voortgang van de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport.

Op een aantal onderdelen zijn ook goede vorderingen gemaakt als het gaat om de opvolging van de aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek van 2007. Het gaat dan om het SMART formuleren van het beleid, samenhang te brengen binnen het Wmo-beleid, het nemen van beslissingen op basis van kwaliteit in relatie tot budgettaire neutraliteit en het adequaat verantwoorden aan de raad.

Op 22 april 2010 heeft de rekenkamer de resultaten aan de raad gepresenteerd. De raad heeft vervolgens de conclusies overgenomen en het college opgedragen deze uit te werken.

2.1.3 Onderzoek jaarstukken 2009

Voor de vijfde keer in successie hebben wij een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de jaarstukken (programmarekening).

In 2010 hebben we het onderzoek gericht op de kwaliteit van de publieke verantwoording over 2009. Daarbij gaat het om de vraag of in de jaarstukken concrete informatie beschikbaar is over het gevoerde beleid en of de raad die beleidsinformatie kan gebruiken.

Overigens hebben we ons beperkt tot de jaarstukken van de voormalige gemeente Venlo.

Kort samengevat stelt de rekenkamer vast dat de jaarstukken veel en op onderdelen kwalitatief goede informatie bevatten. Er zijn nog verbeteringen mogelijk op het gebied van:

- de sturingswaarde. De financiële informatie dient gekoppeld te worden aan de prestaties en aan de doelen (antwoord op de 3W-vragen).
- de financiële consistentie. De jaarstukken laten een aanzienlijke verrassing zien in het financiële resultaat ten opzichte van de programmarapportages over 2009.
- de informatievoorziening. De toelichtingen bij de indicatoren in de stoplichtenrapportage zijn niet volledig en sommige paragrafen verdienen meer aandacht.

Daarnaast hebben we specifiek ingezoomd op de rapportage over de kosten in verband met de herindeling: het fusiebudget en de besteding daarvan en de onderlinge verrekeningen met de voormalige gemeente Arcen en Velden.

Wij concluderen dat de jaarstukken 2009 voor de raad nauwelijks inzicht hierin bieden. Er is niet voldaan aan het daarvoor gestelde kader. Daarom adviseert de rekenkamer om een separate verantwoordingsrapportage hierover op te stellen, naar gelang de behoefte van de raad.

In zijn vergadering van juni 2010 heeft de raad besloten om:

1. de conclusies over te nemen;
2. de aanbevelingen als kader mee te geven aan het college bij het opstellen van de jaarstukken over 2010;
3. separate verantwoording te vragen over de besteding van het fusiebudget en de onderlinge verrekeningen.

2.2 Lopende onderzoeken

2.2.1 Re-integratiebeleid

Vanuit verschillende raadsfracties binnen de gemeenteraad van Venlo is het onderwerp re-integratiebeleid onder de aandacht gebracht van de rekenkamer. De aandachtspunten die de raadsfracties hierbij noemden, liepen uiteen van het inzicht in de effectiviteit van re-integratietrajecten, de doeltreffendheid van het gemeentelijke beleid en de uitvoeringspraktijk.

De rekenkamer heeft in de tweede helft van 2010 onderzoek gedaan naar het re-integratiebeleid, waarbij de volgende onderzoeksdoelstelling gebruikt is:

De rekenkamer wil de effectiviteit van het gemeentelijke re-integratiebeleid voor de raad inzichtelijk maken en beoordelen. Met het oog op het leereffect willen wij op basis van dit onderzoek aanbevelingen formuleren voor de verbetering van de doeltreffendheid van het Venlose re-integratiebeleid.

Om antwoord te krijgen op de vraag of het Venlose re-integratiebeleid doeltreffend is, heeft de rekenkamer gekozen voor drie peilers om dit beleid te beoordelen:

- de beleidseffectiviteit (het beleid op papier);
- resultaten en kosten (het beleid in de praktijk);
- de effectiviteit van de uitbestedingen.

Wij hebben de volgende onderzoeksmethoden toegepast om de onderzoeksvragen te beantwoorden:

- *Documentenanalyse*
Wij hebben de gemeentelijke beleidsdocumenten inclusief de p&c-documenten geïnventariseerd en geanalyseerd om het re-integratiebeleid van Venlo in kaart te brengen. Daarnaast hebben wij de contracten geanalyseerd die de gemeente heeft afgesloten met de re-integratiebedrijven en de stukken die ten grondslag liggen aan de uitbestedingen (aanbestedingsdocumenten). We hebben zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve analyse van de gemeentelijke bestanden met betrekking tot effectiviteit uitgevoerd.
- *Dossieronderzoek*
Van een selectie van klanten hebben we het cliëntdossier bestudeerd. Het doel hiervan was om een beter beeld te krijgen van mogelijke oorzaken voor het al dan niet realiseren van de beoogde re-integratiedoelen.
- *Interviews*
Wij hebben gesprekken gevoerd met de diverse actoren die betrokken zijn bij het beleid en de uitvoering van het re-integratiebeleid. Dit betrof intern betrokken ambtenaren, de bestuurlijk verantwoordelijke portefeuillehouder en externen (waaronder de cliëntenraad en enkele re-integratiebedrijven).
- *Externe expertise*
Als laatste fase van ons onderzoek hebben wij een aantal onafhankelijke deskundigen op het gebied van re-integratieonderzoek geraadpleegd

De feitelijke uitvoering van het onderzoek vond plaats in de periode augustus-december 2010. Begin 2011 volgt de procedure van ambtelijke en bestuurlijke wederhoor. Het eindrapport wordt in maart 2011 aan de raad uitgebracht.

2.2.2 Kwaliteit dienstverlening

In het onderzoeksprogramma 2009-2010 heeft de rekenkamer Venlo een quickscan geprogrammeerd naar de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Dit onderwerp heeft de interesse van de raad: raadsfracties hebben aangegeven meer inzicht te willen verkrijgen in de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Zij vragen zich af op welke wijze en binnen welke termijnen de afhandeling van brieven, emailverkeer en klachten plaatsvindt. Ook is de raad benieuwd wat de telefonische bereikbaarheid is van de gemeente. Het onderzoek sluit aan bij de opmerking in de Programmabegroting 2011-2014. Daarin staat dat de gemeente op dit moment zelf geen volledig beeld heeft van "hoe de gemeente het doet" op het gebied van dienstverlening aan de burger.

De quickscan richt zich op de *centrale gemeente*. Hiermee wordt bedoeld: de dienstverlening door de medewerkers van de gemeente die werkzaam zijn bij de Stadswinkels / het Klant Contact Centrum (KCC). Dit gebeurt via de balie, telefoon, via de post, of digitaal via email of de website. De dienstverlening door medewerkers die werkzaam zijn op andere afdelingen valt buiten de focus van het onderzoek.

Doel van deze quickscan is aanbevelingen te formuleren voor de verbetering van de dienstverlening aan de burger. Logischerwijs volgen deze aanbevelingen op de in het onderzoek geconstateerde problemen, onduidelijkheden en/of tekortkomingen in de dienstverlening en/of de richtlijnen die hieraan ten grondslag liggen.

De rekenkamer heeft het onderzoek laten uitvoeren door een extern bureau, Necker van Naem. Zij hebben de quickscan uitgevoerd in een aantal fasen.

- In de eerste fase is het beleidskader voor dienstverlening in kaart gebracht en getoetst aan landelijke richtlijnen en wettelijke eisen. Hiermee is in kaart gebracht in hoeverre de gemeente zelf algemene kaders heeft gesteld voor haar dienstverlening. Ter verificatie van de bevindingen inzake het beleidskader hebben de onderzoekers de verantwoordelijk portefeuillehouder geïnterviewd.
- De tweede fase gaat in op de praktijk en bestaat uit een cijfermatig deel en een kwalitatief deel. Nagegaan is in hoeverre de organisatie de eigen gestelde kwaliteitscriteria haalt. Het kwalitatieve deel bestond uit twee interviews: met het afdelingshoofd Publiekszaken en met een groep medewerkers van het KCC. In beide interviews is gesproken over de dagelijkse praktijk, en de wijze waarop aan de doelen van de gemeente en de daaraan gekoppelde kwaliteitscriteria uitvoering wordt gegeven.
- In de derde fase is geanalyseerd hoe de inwoners van de gemeente Venlo de kwaliteit van dienstverlening beoordelen op basis van de Stadspeiling en andere (klanttevredenheids-)onderzoeken van de gemeente.

Eind 2010 is het concept onderzoeksrapport opgesteld. Na afwikkeling van de procedures voor hoor- en wederhoor (begin 2011) wordt het rapport van deze quickscan naar verwachting in april aan de raad uitgebracht.

3 Overige activiteiten

3.1 Samenstelling onderzoeksprogramma 2011-2012

De rekenkamer stelt gewoonlijk een tweejaarlijks onderzoeksprogramma op. Voor de samenstelling van het programma 2011-2012 hebben wij ons oor onder andere te luister gelegd bij de raadsfracties. Wij gaan ervan uit dat dit programma dan ook goed aansluit bij de ambities, wensen en behoeften van de raad.

Naast het bevragen van de raadsfracties hebben wij de inwoners van de gemeente Venlo geconsulteerd. Het doet ons deugd dat wij een concrete suggestie van een inwoner in ons programma hebben kunnen opnemen. Het betreft een vraag met betrekking tot de hondenbelasting.

Verder hebben wij bij de afweging van prioriteiten een afstemmingsoverleg gevoerd met de ambtelijke organisatie. Een behoorlijk aantal onderwerpen dat vanuit de raadsfracties is aangedragen, heeft betrekking op de interne bedrijfsvoering van de gemeente. Wij hebben als rekenkamer de afweging gemaakt dat dergelijke onderwerpen zich beter lenen voor de doelmatigheidsonderzoeken die het college (onder andere in het kader van artikel 213a Gemeentewet) uitvoert.

Na een zorgvuldig afwegingsproces heeft de rekenkamer ervoor gekozen om de volgende themaonderzoeken op te nemen in het programma voor 2011 en 2012:

- veiligheidsbeleid;
- verkeersbeleid en
- wijkgerichte aanpak.

Wij zijn van mening dat met deze drie onderzoeken het belang van de burger in belangrijke mate vertegenwoordigd is. Verder is met deze keuze een spreiding over de beleidsterreinen gerealiseerd en de achterliggende problematiek (aanleiding voor het onderzoek) verschilt per onderwerp.

Naast deze 'grote' themaonderzoeken zullen wij een beknopte feitenanalyse opstellen van het onderwerp hondenbelasting. Dit idee is aangedragen door inwoner, maar volgens ons niet geschikt om een omvangrijk themaonderzoek aan te besteden. Omdat het belang van de burger voor de rekenkamer relevant is, hebben wij besloten om het onderwerp in het programma op te nemen. Door middel van een fact-sheet geven wij antwoord op de vragen van de betreffende inwoner.

Zoals gebruikelijk voeren wij jaarlijks ook een onderzoek uit naar de kwaliteit van de jaarstukken. En tenslotte programmeren wij twee nazorgonderzoeken in de komende periode, te weten:

- integratiebeleid (onderzoek uitgebracht in december 2008);
- grote projecten (onderzoek uitgebracht in maart 2010).

3.2 Introductie nieuwe raad

Per 1 januari 2010 is de gemeente Venlo samengevoegd met de gemeente Arcen en Velden. Om die reden is op 4 januari 2010 de nieuwe gemeenteraad geïnstalleerd. De raadsgriffie heeft een introductieprogramma voor de raad samengesteld bestaande uit een kennismaking met de gemeentelijke organisatie en een tweedaagse heisessie. Tegen de achtergrond van de adviezen uit de zelfevaluatie om de aansluiting met de raad voorop te stellen (zie jaarverslag 2009), heeft de rekenkamer optimaal gebruik gemaakt van deze gelegenheid. Wij hebben ons tijdens het introductieprogramma op 9 januari aan de raad gepresenteerd. Naast het bekend maken van de (nieuwe) raad met de rekenkamer door middel van een presentatie, hebben wij ons gericht op de werving van drie nieuwe 'interne' leden.

3.3 Deskundigheidsbevordering

Vanaf het begin is de Venlose rekenkamer lid van de NVRR (Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies). De NVRR heeft primair als doel om het publieke platform te zijn waarop rekenkamers en rekenkamercommissies in Nederland kennis en ervaring uitwisselen. Als nevenschikte doelstelling treedt de NVRR op als spreekbuis namens de leden. Het gaat daarbij niet zozeer om belangenbehartiging, maar om het bewaken van de goede uitoefening van de wettelijke taak door rekenkamers en het daaraan verbonden publieke belang.

Op 28 mei vond het jaarcongres van de NVRR plaats. Traditiegetrouw heeft een delegatie van de rekenkamer Venlo hieraan een bezoek gebracht. Tijdens dit congres is tevens de Goudvink uitgereikt voor het beste rekenkameronderzoek van 2009. Venlo had het rapport van het onderzoek naar de voortgang van het collegeprogramma ingezonden. De feedback van de jurybeoordeling op onze inzending nemen wij mee bij het opstellen van toekomstige onderzoeksrapportages. Voor de Goudvink 2010 hebben wij het onderzoeksrapport grote projecten ingestuurd.

3.4 Verkenning samenwerking met Algemene Rekenkamer en andere lokale rekenkamers

In 2010 heeft de Algemene Rekenkamer samen met de NVRR het initiatief genomen om de mogelijkheden van samenwerking met lokale rekenkamers te verkennen. Dit initiatief heeft geleid tot het opzetten van een netwerk van rekenkamers om kennis en ervaring te delen. Verder zijn de mogelijkheden van samenwerking afgetast op het gebied van een drietal thema's: jeugdbeleid, landelijk gebied/bedrijventerreinen en re-integratie. Vanwege de uitvoering van het re-integratieonderzoek (zie paragraaf 2.2.1) heeft de secretaris/onderzoeker actief deelgenomen aan de twee bijeenkomsten die hierover plaatsvonden. Wij hebben optimaal gebruik gemaakt van de mogelijkheden van kennisuitwisseling. Via deze bijeenkomsten hebben wij de externe experts op het gebied van re-integratie gevraagd om feedback op ons onderzoek te leveren. In de laatste bijeenkomst is afgesproken om twee concrete voorstellen uit te werken. Ten eerste het opstellen van een handreiking voor onderzoek naar re-integratie, zodat niet iedere rekenkamer zelf 'het wiel' hoeft uit te vinden. Het tweede voorstel is om een gezamenlijk onderzoek op te zetten naar de informatievoorziening over effecten, prestaties en kosten van re-integratie zowel op lokaal als op rijksniveau. In 2011 zal een vervolg aan dit initiatief worden gegeven.

3.5 Netwerkbijeenkomsten

Kring Onderzoek NVR

De secretaris/onderzoeker van onze rekenkamer neemt deel aan de landelijke Kring Onderzoek van de NVR. Het doel van deze Kring is gedefinieerd als: *'het bundelen van deskundigheid met het oog op het bevorderen van de kwaliteit van rekenkameronderzoek en dit onder de aandacht te brengen van de leden van de NVR. Tevens entameert de Kring contacten met andere beroepsgroepen die in het veld van rekenkameronderzoek werkzaam zijn, met het oog op het binnenhalen van (specifieke) kennis.'* In 2010 hebben vier kringbijeenkomsten plaatsgevonden.

Kring secretarissen NVR

Verder heeft de secretaris/onderzoeker deelgenomen aan de bijeenkomsten van de landelijke Kring van secretarissen. Dit netwerk komt eveneens vier maal per jaar bijeen met als voornaamste doel het uitwisselen van kennis en ervaring.

Limburgse Kring secretarissen

De in 2006 opgerichte Kring secretarissen Limburg kent inmiddels een vast aantal deelnemers van zo'n 10 à 15 Limburgse rekenkamers. Het voornaamste doel is het uitwisselen van kennis en ervaringen over het rekenkamerwerk. De secretaris/onderzoeker van Venlo vervult de voorzittersrol van deze Kring. In 2010 is deze Kring bijeen geweest op 15 april en 16 september.

3.6 Publiciteit

Naast de publicaties van onze onderzoeken hebben wij in maart 2010 het jaarverslag over 2009 uitgebracht.

Bij het uitbrengen van onze onderzoeksrapporten aan de gemeenteraad, benaderen wij de media met een persbericht en een uitnodiging om de presentatie van ons onderzoek bij te wonen. In de meeste gevallen wordt dit 'nieuws' opgepikt door een aantal lokale media, waaronder Dagblad De Limburger, Omroep Venlo en een aantal regionale huis-aan-huis bladen.

Via de website van de Venlose rekenkamer is het mogelijk om alle onderzoeksrapporten, jaarverslagen, onderzoekprogramma's en overige documenten te raadplegen. Tevens wordt actuele informatie verstrekt doordat de website regelmatig wordt bijgewerkt.

Zie: www.venlo.nl/rekenkamer.

4 Middelen

4.1 Bedrijfsvoering

De rekenkamer beschikt over één full-time ambtelijk secretaris/onderzoeker. De hoofdtaken van de secretaris/onderzoeker zijn in drie categorieën onderverdeeld, te weten: onderzoek, beleidsadvies en secretariaat. Dhr. R. Lamberts vervult sinds 1-1-2003 deze functie. Vanwege de (parttime) projectmatige inzet van dhr. Lamberts bij de afdeling Bedrijfsvoering van de gemeente Venlo, is dhr. B. Holman (projectdirecteur gemeente Venlo) sinds medio oktober op projectbasis toegevoegd aan de onderzoekscapaciteit van de rekenkamer. In eerste instantie heeft hij een gedeelte van het re-integratieonderzoek voor zijn rekening genomen. Daarnaast is hij betrokken bij de andere onderzoeksprojecten van de rekenkamer.

Bij de uitvoering van het onderzoek naar de jaarstukken 2009 (in mei/juni 2010) heeft de secretaris/onderzoeker tijdelijke ondersteuning gehad van dhr. G. Müskens (freelancer).

De ambtelijk secretaris/onderzoeker is om organisatorisch-technische redenen ondergebracht bij de raadsgriffie van de gemeente Venlo. Om deze reden neemt de secretaris ook deel aan de diverse overlegsituaties van de griffie.

Het secretariaat is gehuisvest in gebouw A van het voormalige Kazerneterrein, kamer 1.29, aan de Garnizoenweg 3 in Venlo-Blerick. Het betreft een tijdelijke huisvesting tot het moment dat de nieuwbouw van het stadskantoor gerealiseerd is (beoogde oplevering 2014).

De rekenkamer beheert een eigen subpagina op de website van de gemeente Venlo: www.venlo.nl/rekenkamer. Naast algemene informatie, actualiteiten en het vergaderschema worden op deze pagina de onderzoeksrapporten en jaarverslagen van de rekenkamer geplaatst.

4.2 Financiële verantwoording 2010

In de begroting 2010 is voor de rekenkamer een (structureel) budget opgenomen van ruim 33.000,- (exclusief personeelskosten en btw). Dit bedrag bestaat uit de voormalige budgetten van de rekenkamer Venlo en de rekenkamer Arcen en Velden. De werkelijke kosten over 2010 zijn met € 31.700,- binnen dit budget gebleven.

Voor een nadere onderbouwing van de uitgaven en de verschillen ten opzichte van de begroting verwijzen wij naar de toelichting onder de tabel.

Onderstaand is een gespecificeerd overzicht van het budget en de kosten opgenomen.

Begroting en rekening 2010	Begroot	Werkelijk	Verschil
Onderzoekskosten	13.548	14.099	-551
Vergoedingen	15.609	14.837	772
Deskundigheidsbevordering	2.914	2.593	321
Algemene kosten	1.204	178	1.026
Totaal	33.275	31.707	1.568

Toelichting

De werkelijke uitgaven en de belangrijkste verschillen tussen begroting en werkelijkheid worden hieronder kort toegelicht.

Onderzoekskosten

Voor de externe inhuur ten behoeve van het onderzoek jaarstukken is een bedrag van ruim € 5.000,- uitgegeven. De uitbesteding van de quickscan gemeentelijke dienstverlening heeft € 8.000,- gekost. Verder zijn op deze post de drukkosten geboekt van de uitgebrachte onderzoeksrapporten en publicaties.

Vergoedingen

De vergoeding van de externe voorzitter en de twee externe leden was in 2010 iets lager dan geraamd. In juli 2010 heeft de raad besloten het bedrag per vergadering te verhogen.

Deskundigheidsbevordering

De activiteiten op het gebied van deskundigheidsbevordering zijn in paragraaf 3.3 beschreven. Een belangrijke kostenpost betreft de cursus schriftelijk rapporteren waaraan de secretaris/onderzoeker heeft deelgenomen. Ook de kosten van het bezoek aan het jaarcongres van de NVRR door een delegatie van de rekenkamer valt onder deze kostenpost.

Algemene kosten

Onder deze categorie worden de kosten geboekt van contributies (o.a. lidmaatschap van de NVRR), vergaderingen en representatie. Verder is op deze post een administratieve correctie geboekt uit 2009 ten bedrage van € 720,- voordelig. Vandaar het relatief geringe bedrag aan werkelijke uitgaven (€ 178,-).