



“DE REKENKAMERBRIEF” , Nr. 19

Aan: De gemeenteraad
c.c. : Het college van B&W
Het directieteam/managementteam
De griffie
c.c. extra: bestuur en directie AVRI
bestuur en directie ODR

Opheusden , 23 november 2017

Geachte raadsleden, dames en heren,
Begin oktober jl. hebben wij u geïnformeerd over een nieuw rekenkameronderzoek met als werktitel: “De burger reageert”.

Er is door u niet gereageerd op de onderzoeksopzet die wij u hadden gemailld, zodat wij meenden door te kunnen gaan op de uitgezette weg.

Dat heeft er toe geleid dat wij na een offertetraject met drie onderzoeksbureaus zeer kort geleden hebben besloten het bureau I&O Research dit onderzoek te laten uitvoeren. De derde week van december starten wij met het formele overleg met dit bureau, om begin 2018 op vol vermogen het onderzoek te vervolgen.

In dit eerste overleg zullen wij ook nog afwegen in hoeverre een plenaire bijeenkomst met alle (Gemeente, AVRI en ODR) sleutelfiguren voorwaardelijk, noodzakelijk, of gewenst is.

Als u daar een mening over heeft, dan horen wij die graag! (svp via de mail: griffie@nederbetuwe.nl)

De verwachting is dat wij de gemeenteraad in mei/juni 2018 het definitieve rapport kunnen aanbieden.

Voor een eerste toelichting op de uitvoering van het onderzoek (een summiere samenvatting van de essentie van de onderzoeksopzet) , vermeldt onderstaand schrijven (bijlage) ook nog de nodige informatie.

Wij willen u bij voorbaat bedanken voor de medewerking die u en uw medewerkers kunnen bieden bij de uitvoering van dit onderzoek.

Verwachtend met dit alles van dienst te zijn geweest, een vriendelijk groet, namens de Rekenkamercommissie Neder-Betuwe,

C.H. (Cornelis) van Woerkom,
voorzitter

bijlage:

Geachte leden van de raad,
college van burgemeester en wethouders,
gemeentesecretaris,
bestuur en directie van AVRI en ODR

In onze rekenkamerbrief nr. 18 hebben wij u in kennis gesteld dat, na de raadpleging van de gemeenteraad over een drietal mogelijke onderwerpen, wij hebben gekozen voor het uitvoeren van een onderzoek naar reacties van burgers.

In dit onderzoek wil de rekenkamer de focus leggen op de organisatie en uitvoering van de wijze waarop uitvoeringsorganisaties AVRI en ODR omgaan met reacties van burgers. De ervaring leert namelijk dat veel reacties van burgers de uitvoering van gemeentelijke taken betreffen die bij deze organisaties zijn ondergebracht.

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

“Wordt er bij AVRI en ODR met reacties van burgers doelmatig, doeltreffend en rechtmatig omgegaan?”

Wij onderscheiden daarbij de volgende deelvragen:

1. In hoeverre is er beleid vastgesteld, door de gemeenteraad of anderszins voor het omgaan met/hanteren van burgerreacties?
2. In hoeverre is de burger voldoende op de hoogte van de mogelijkheden “bij de gemeente” om bezwaren te maken, vragen te stellen, met andere woorden te reageren?
3. In hoeverre is de loketfunctie bij AVRI en ODR goed georganiseerd en is dit ook opgenomen in de overeenkomst met de gemeente?
4. In hoeverre wordt de uitvoering van de loketfunctie gemonitord en geëvalueerd; wordt er kennisoverdracht betracht?
5. Hoe wordt de kwaliteit, tijdigheid en volledigheid van de afwikkeling van reacties bij AVRI en ODR geborgd? Hoe is de objectieve controle hierop georganiseerd? Hoe wordt zeker gesteld dat informatie van AVRI en ODR is (belangrijk is goede performance te tonen)?
6. In hoeverre wordt de gemeenteraad regelmatig geïnformeerd over ervaringen en resultaten?
7. Wat heeft de gemeente de AVRI en de ODR meegegeven om de taak naar behoren uit te voeren?

Over het te hanteren normenkader wordt de AVRI en de ODR nog nader geïnformeerd. Het onderzoek zal zich richten op bovenstaande vragen, die zo mogelijk dan wel in overleg met het onderzoeksbureau I&O Research en/of voortkomen uit het startgesprek met de direct betrokkenen kunnen worden aangescherpt of uitgewerkt.

Naast een documentenstudie en in overleg met de gemeentesecretaris en de directies van AVRI en ODR te selecteren personen voor een interview, zal een interview, zal een extern onderzoek –steekproef RBP- deel uit maken van het onderzoek.

Voor de uitvoering hiervan rekenen wij op de medewerking van de organisaties, waarbij uiteraard privacy gewaarborgd wordt.

Met vriendelijke groet, namens de Rekenkamercommissie Neder-Betuwe,

de voorzitter, C.H. (Cornelis) van Woerkom.

