

Advies Auditcommissie van de gemeente Brummen aan de raad van de gemeente Brummen, juni 2012

Onderwerp: het onderzoek van de Rekenkamercommissie 'Waar staat de gemeente Brummen met de Publieke Dienstverlening?'

Inleiding

Eén van de taken van de Auditcommissie is het bespreken van de onderzoeken van de rekenkamercommissie en het uitbrengen van advies hierover aan de gemeenteraad. De Auditcommissie legt in dit verslag verantwoording af over haar werkzaamheden.

De Auditcommissie heeft op 27 juni 2012 samen met de Rekenkamercommissie vergaderd. Tevens was mevrouw E.V. Schmitz, gemeentesecretaris, uitgenodigd en aanwezig.

De Auditcommissie heeft de volgende stukken besproken:

- Onderzoeksrapport van de Rekenkamercommissie d.d. 9 mei 2012 'Waar staat de gemeente Brummen met de Publieke Dienstverlening?'
- Bestuurlijke reactie van het college op het onderzoeksrapport d.d. 12 juni 2012 (INT 12.0788)
- De notitie 'Ambitie & Visie Dienstverlening' van de gemeente Brummen, vastgesteld in januari 2011 was als achtergrondinformatie beschikbaar.

Het onderzoek

Doel van het onderzoek

Doel van het onderzoek door de RKC is de stand van zaken in de gemeente Brummen ten aanzien van de publieke dienstverlening in beeld brengen.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

'In hoeverre voldoet de gemeente Brummen aan de verplichtingen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (met de voordelen die daarmee zijn beoogd), de normen ten aanzien van de publieke dienstverlening en waar staat de gemeente in het traject van Gemeente heeft Antwoord©?'

De beantwoording van de centrale onderzoeksvraag/algemene conclusie luidt:

De gemeente Brummen voldoet aan de actuele verplichtingen van het NUP en behaalt de beoogde voordelen. Brummen gebruikt de normen voor de publieke dienstverlening niet en beschikt ook niet over de relevante managementinformatie. Brummen heeft tenminste fase 1 (van de 5 fasen) in het traject Gemeente heeft Antwoord© bereikt.

De rekenkamercommissie doet de gemeenteraad de volgende aanbevelingen:

1. Geef het college opdracht met een nieuwe visie en ambitie voor de verdere verbetering van de dienstverlening te komen met als basis de verplichtingen uit het i-NUP (de opvolger van het NUP).
2. Stel deze die visie/ambitie ook als raad vast.
3. Vraag het college om een voorstel voor invoering van eigen kwaliteitsnormen voor de dienstverlening passen bij de visie genoemd in de eerste aanbeveling.
4. Stel als raad die kwaliteitsnormen vast en laat deze onderdeel uitmaken van de Meerjarenprogrammabegroting.

Korte samenvatting overleg Auditcommissie met Rekenkamercommissie en gemeentesecretaris d.d. 27 juni 2012

Auditcommissie, Rekenkamercommissie en gemeentesecretaris wisselen van gedachten over de uitkomsten van het onderzoek. De gemeentesecretaris licht de bestuurlijke reactie toe. Het college is van mening dat er geen tijd en geld gestoken moet worden in het ontwikkelen van allerlei normen en meetinstrumenten. Wel is men zich ervan bewust dat er nog al wat verbeterlagen zijn te maken, met name op het gebied van de telefonie. Het college is van mening dat de dienstverleningsambitie voldoende is vastgelegd in de notitie 'Ambitie & Visie'.

Verder zal het bestuur veel aandacht schenken aan de verwachtingen van de burger. Het maakt voor de burger niet uit wie het antwoord geeft, als het maar juist is. AC en RKC delen dit standpunt, maar het is wel belangrijk dat vastgesteld wordt wat het ambitieniveau concreet inhoudt. Dit is voorbehouden aan de raad, die tevens het bijbehorende budget beschikbaar moet stellen. De gemeentesecretaris geeft aan dat de uitwerking plaatsvindt in het interne ontwikkelingsprogramma.

Advies Auditcommissie aan gemeenteraad

De Auditcommissie beraadt zich na afloop met het gesprek met de Rekenkamercommissie en de gemeentesecretaris over het uit te brengen advies.

De Auditcommissie spreekt haar waardering uit voor het rapport dat de RKC heeft uitgebracht en de open manier waarop met de commissie en met de gemeentesecretaris van gedachten is gewisseld.

De Auditcommissie kan zich in hoofdlijnen vinden in de aanbevelingen, maar is van mening dat het zonder meer overnemen van de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie de reeds door het college in gang gezette ontwikkelingen zou doorkruisen.

De Auditcommissie motiveert dit als volgt.

1. Het college heeft in januari 2011 de notitie 'Ambitie & Visie Dienstverlening' vastgesteld. Het besluit is ter kennisname gebracht van de raad. De Auditcommissie acht het niet raadzaam nu reeds een nieuwe visie vast te stellen, temeer daar de gemeentesecretaris heeft aangegeven dat het bezig is met het nader vaststellen van kwaliteitsnormen voor de dienstverlening. Deze worden vastgelegd in het interne ontwikkelingsprogramma.
2. Volgens het onderzoek voldoet Brummen aan de actuele verplichtingen van het NUP en behaalt de beoogde voordelen.
3. De rijksoverheid blijft niet langer vasthouden aan de invoering van Gemeente heeft Antwoord© in zijn totaliteit. Dit biedt meer ruimte biedt voor ontwikkeling van eigen kwaliteitsnormen voor dienstverlening.

Advies Auditcommissie aan gemeenteraad

De Auditcommissie adviseert de gemeenteraad:

- Kennis te nemen van het onderzoeksrapport van de Rekenkamercommissie 'Waar staat de gemeente Brummen met de Publieke Dienstverlening?'
- Het college te vragen te zijner tijd, doch uiterlijk in 2013, de gemeenteraad de kwaliteitsnormen voor de dienstverlening te laten vaststellen en het daarbij behorende budget beschikbaar te stellen.

De Auditcommissie van de gemeente Brummen,

J.W. de Jonge (IPV)

J.B. Mullink (VVD)

J.B. Paauw (CDA), tevens voorzitter

G. van Klinken (PvdA)

Brummen, 27 juni 2012