



Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

Onderzoeksprogramma 2011

Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

4 maart 2011



colofon

Rekenkamer Amsterdam

directeur: dr. Jan de Ridder

contactpersoon: drs. John van Leuken

Samenvatting

De Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam (vervolg: rekenkamer) is op 1 januari 2006 ingesteld en per die datum van start gegaan. De rekenkamer onderzoekt vanuit een onafhankelijke positie de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van het dagelijks bestuur, het beleid en de stadsdeelorganisatie. Door onderzoek wil de rekenkamer een bijdrage leveren aan het verbeteren van het functioneren van bestuur, beleid en organisatie.

In 2010 is het aantal stadsdelen door fusies verminderd van 14 tot 7. Bovendien kunnen de stadsdelen vanaf 2010 niet meer besluiten over de inrichting van hun eigen rekenkamer. Dit betekent dat de rekenkamer vanaf juni 2010 werkt voor alle 7 stadsdelen.

In een 'Beleidsvisie 2010-2016' heeft de rekenkamer de ideeën voor haar werkzaamheden in de komende tijd neergelegd. De rekenkamer wil een aantal nieuwe accenten aanbrengen: meer aandacht geven aan het bruikbaar maken van onderzoeksresultaten, meer aandacht geven aan hoe de overheid inspeelt op maatschappelijke processen, meer korter durend onderzoek doen en meer inspelen op actuele discussies in de raden. Zij zal daarom meer onderscheid gaan aanbrengen in de soorten onderzoek die ze uitvoert. Naast het reguliere onderzoek zal de rekenkamer verkenningen uitvoeren, adviezen geven aan de stadsdeelraden en thematische publicaties en bijeenkomsten verzorgen. Daarnaast blijft ze vervolgonderzoeken uitvoeren en onderzoek verrichten op verzoek.

De selectie van onderwerpen voor onderzoek heeft de rekenkamer benaderd vanuit specifieke thema's en vanuit relevantie. De rekenkamer wil in de komende jaren een rode draad aanbrengen in haar werkzaamheden aan de hand van een aantal thema's. De rekenkamer wil veel aandacht geven aan de wijze waarop coalitieakkoorden worden omgezet in beleid, aan het inzicht en de controle van de stadsdeelraden op het geld en aan de vragen waarom sommige doelen vaag blijven en waarom burgers weinig vertrouwen hebben in de overheid.

Op grond van deze criteria heeft de rekenkamer een lijst van onderwerpen voor onderzoek opgesteld en vervolgens besproken met de Klankbordgroep, waarin alle stadsdelen zijn vertegenwoordigd. Uiteindelijk heeft de rekenkamer de volgende onderwerpen gekozen voor 2011:

Verkenningen:

- Aanpak risicojongeren
- Handhaving leerplichtwet
- Aan- en verkoop vastgoed
- Subsidiëring welzijnswerk

Regulier onderzoek:

- Publieke dienstverlening

Overige activiteiten

Naast de reguliere onderzoeken en de verkenningen wordt in de programmering voor 2011 nog capaciteit gereserveerd voor de volgende activiteiten:

- 2 opvolgingsonderzoeken, te weten:
 - Jeugdbeleid
 - Achterstallig onderhoud openbare ruimte
- Adviezen op basis van eerder uitgevoerd onderzoek als de actualiteit daartoe aanleiding geeft;
- Monitoring van politiek en bestuurlijk belangrijke onderwerpen;
- Ontwikkelen onderzoeksprogramma 2012.

Ook is het mogelijk dat deelraden bij de rekenkamer een verzoek doen om een specifiek rekenkameronderzoek. Indien de rekenkamer een dergelijk verzoek honoreert, zal zij daarbij aangeven welke consequenties dit heeft voor de uitvoering van het onderzoeksprogramma. Ten tijde van het opstellen van het onderzoeksprogramma zijn hiertoe geen verzoeken ingediend bij de rekenkamer.

In 2011 wordt verder nog gewerkt aan een onderzoek uit het onderzoeksprogramma 2010 dat nog niet was afgerond. Het gaat daarbij om het onderzoek naar buurtgericht werken.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	7
1.1	Uitgangspunten	7
1.2	Onderzoek in 2010 in relatie tot ontwikkelingen bij stadsdelen	7
1.3	Opzet programma 2011	9
1.4	Leeswijzer	9
2	Aanpak programmering	11
2.1	Beleidsvisie 2011-2016	11
2.2	Soorten onderzoek	11
2.3	Werkwijze	12
2.4	Selectiecriteria	13
3	Verkenningen	15
3.1	Algemeen	15
3.2	Overzicht verkenningen	15
4	Onderzoeken	17
4.1	Onderwerp 1: Publieke dienstverlening	17
5	Overige activiteiten	19
5.1	Vervolgonderzoeken	19
5.2	Adviezen	19
5.3	Verzoekonderzoeken	19
5.4	Ruimte in capaciteit	19
	Bijlage 1 - Algemene werkwijze	21
	Bijlage 2 - Voorkeuren stadsdelen groslijst 2011	23
	Bijlage 3 - Leden van de Klankbordgroep	25

R a

1 Inleiding

1.1 Uitgangspunten

De Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam (in het vervolg rekenkamer) legt jaarlijks, ter kennisname, een onderzoeksprogramma voor aan de stadsdeelraden. Dit onderzoeksprogramma gaat in op de onderzoeken die de rekenkamer in 2011 wil uitvoeren.

Het streven van de rekenkamer is om de beschikbare onderzoekscapaciteit te verdelen over de algemene aandachtsgebieden van de rekenkamer, te weten: doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid of financieel beheer. Praktisch betekent dit dat de rekenkamer kiest voor een onderzoeksprogramma waarbij het accent in het onderzoek afwisselend ligt op de beleidseffectiviteit (inclusief doelmatigheid) respectievelijk op de rechtmatigheid, het gevoerde financiële beheer en de bedrijfsvoering.

In dit onderzoeksprogramma zijn de onderzoeksactiviteiten opgenomen, die de rekenkamer in 2011 wil uitvoeren.

De stadsdelen hebben de mogelijkheid om verzoeken voor onderzoek tot de rekenkamer te richten, waardoor - indien de rekenkamer deze verzoeken honoreert - rekening moet worden gehouden met afwijkingen in de onderzoeksprogrammering.

1.2 Onderzoek in 2010 in relatie tot ontwikkelingen bij stadsdelen

In 2010 vond de samenvoeging van 14 tot 7 stadsdelen plaats. Bovendien plaatste de gemeenteraad de rekenkamerfunctie op de zogenaamde A-lijst van de Verordening op de stadsdelen, waardoor de stadsdelen niet meer kunnen besluiten over de wijze waarop een eigen rekenkamer is ingericht. Volgens het Convenant dat het Presidium van de gemeenteraad en de Rekenkamer Metropool Amsterdam hierover afsloten maken de stadsdelen gebruik van de Rekenkamer Metropool Amsterdam onder de naam Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam. Dit betekent dat de rekenkamer nu functioneert voor alle stadsdelen, terwijl ze tot juni 2010 voor 9 van de 14 stadsdelen werkte.

Toen de rekenkamer het onderzoeksprogramma voor 2010 vaststelde, waren de hierboven genoemde besluiten nog niet genomen. In het onderzoeksprogramma werd nog uitgegaan van onderzoek in de 9 oude stadsdelen en hun (gefuseerde) rechtsopvolgers. Op het programma stonden een onderzoek naar buurtgericht werken in 9 (oude) stadsdelen, een onderzoek naar verzelfstandiging van het openbaar onderwijs in 4 (oude) stadsdelen en drie vervolgonderzoeken. Tevens hield de rekenkamer de mogelijkheid open een derde onderzoek te starten naar de aanpak van risicojongeren. Dit zou alleen plaatsvinden als de voormalige stadsdelen Osdorp en Oud-Zuid zich zouden aansluiten bij de rekenkamer.

De rekenkamer heeft het onderzoek naar de verzelfstandiging van het openbaar onderwijs in West in januari 2010 gepubliceerd. Tevens publiceerde de rekenkamer in 2010 3 onderzoeken naar zwembaden in 3 stadsdelen, een onderzoek naar brede scholen in alle 9 voorheen bij de rekenkamer aangesloten stadsdelen, een onderzoek naar armoedebeleid ('Achter de voordeur') in 5 stadsdelen, een onderzoek naar welzijnsbeleid in 1 stadsdeel en een vervolgonderzoek naar ruimtelijke inrichting in 1 stadsdeel. Deze onderzoeken behoorden tot het programma van 2009.

Publicaties van de Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam in 2010

Verzelfstandiging van openbaar primair onderwijs in de stadsdelen West binnen de ring	Januari 2010
Vervolgonderzoek InrichtingsPlan Openbare Ruimte stadsdeel Oud-West	Februari 2010
Zwemmen in Geuzenveld-Slotermeer	Februari 2010
Zwemmen in De Baarsjes	Februari 2010
Zwemmen in Zuideramstel	Februari 2010
Brede scholen; stand van zaken in 9 stadsdelen	Juni 2010
Achter de voordeur in Amsterdam	November 2010
Welzijn per contract?	December 2010

In de zomer is de rekenkamer gestart met de voorbereiding van het onderzoek naar buurtgericht werken in alle stadsdelen, waarvoor de rekenkamer sinds juni 2010 werkt. Op grond van de voorbereiding kwam de rekenkamer tot de conclusie dat het nog niet mogelijk was om de gevolgen van de samenvoeging van de stadsdelen voor het buurtgericht werken vast te stellen, omdat de stadsdelen nog volop bezig waren hun organisatie af te ronden. Op grond van de belangrijke rol die stadsdelen spelen bij het overbruggen van de afstand tussen burger en bestuur besloot de rekenkamer buurtgericht werken in de huidige raadsperiode tot een terugkerend thema van haar onderzoek te maken. Centrale vraag hierbij is welke inspanningen de stadsdelen leveren om de afstand tussen burger en overheid te verminderen en hoe succes daarvan kan worden vastgesteld. Deze vraag is volgens de rekenkamer ook van betekenis in het kader van de discussie over de positie van de stadsdelen.

Het gestarte onderzoek naar buurtgericht werken vat de rekenkamer op als een 'nulmeting'. Naast dit onderzoek voert de rekenkamer een verkenning uit naar buurtgericht werken en de relatie met de afstand tussen burger en bestuur. De verwachting is dat deze beide onderzoeken in het voorjaar van 2011 worden afgerond. De rekenkamer is in het najaar van 2010 gestart met het vervolgonderzoek naar het MFC Binnenhof in stadsdeel Zuid. De verwachting is dat dit onderzoek eveneens in het voorjaar van 2011 gepubliceerd wordt.

Op grond van de uitbreiding van het onderzoek buurtgericht werken naar alle stadsdelen en de beschikbare onderzoekscapaciteit heeft de rekenkamer besloten het onderzoek naar de aanpak van risicjongeren en de 2 andere vervolgonderzoeken niet in 2010 uit te voeren.

1.3 Opzet programma 2011

Door de veranderingen die in 2010 plaatsvonden publiceert de rekenkamer dit onderzoeksprogramma op een later tijdstip dan voorheen het geval was. De Klankbordgroep, waarin alle stadsdelen vertegenwoordigd zijn, kon pas op 10 februari 2011 haar visie geven op de onderwerpen van het programma. Bovendien wil de rekenkamer alle nog lopende onderzoeksprojecten zo snel mogelijk afronden. Dit heeft als gevolg dat 2011 een relatief kort onderzoeksjaar zal zijn. De rekenkamer heeft daarom tot een - naar verhouding kleiner - onderzoeksprogramma voor 2011 besloten met relatief veel verkenningen. We gaan in hoofdstuk 4 nader in op het karakter van de verkenningen.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de werkwijze en selectie van de onderzoeks- onderwerpen voor 2011 en de overige activiteiten die de rekenkamer uitvoert. In hoofdstuk 3 gaan we in op de verkenningen en in het vierde hoofdstuk werkt de rekenkamer de geselecteerde onderzoeksonderwerpen nader uit. In hoofdstuk 5 zetten we de overige activiteiten op een rij. In bijlage 1 is te vinden hoe het onderzoeksproces is opgebouwd. Bijlage 2 geeft een overzicht van de adviezen van de leden van de Klankbordgroep. Bijlage 3 bevat de samenstelling van de Klankbordgroep.

R a

2 Aanpak programmering

2.1 Beleidsvisie 2011-2016

Per 1 juni 2010 is de Rekenkamer Metropool Amsterdam van start gegaan als gemeenschappelijke regeling van de gemeenten Amsterdam en Zaanstad. De rekenkamer heeft haar ideeën over haar werkzaamheden in de komende periode neergelegd in een beleidsplan 'Beleidsvisie 2011-2016'. De taak van de rekenkamer is vastgelegd in de wet en blijft uiteraard onveranderd. Wel meent de rekenkamer in de komende periode een aantal nieuwe accenten in haar werk aan te moeten brengen:

- De rekenkamer wil meer dan voorheen aandacht besteden aan het bruikbaar maken van onderzoeksresultaten: ze wil een overgang maken van 'informereren' naar 'communiceren'.
- De rekenkamer wil onderzoeken vanuit verschillende invalshoeken inkleuren: nu weer eens gericht op de ambtelijke organisatie, dan weer op maatschappelijke processen waarop de overheid vat probeert te krijgen.
- De rekenkamer wil meer variatie in projecten aanbrenge: meer korte projecten en meer ad hoc onderzoek om beter in te spelen op de actualiteit.
- De rekenkamer wil adviezen uitbrengen waarin bevindingen uit eerder uitgevoerd onderzoek worden gekoppeld aan actuele discussies in de raden om het nut van bevindingen te vergroten. Ze wil ook een rode draad in projecten aan brengen door middel van thema's.

2.2 Soorten onderzoek

Tot nu toe maakte de rekenkamer onderscheid tussen het reguliere onderzoek en vervolgonderzoeken, waarin de rekenkamer na enige jaren nagaat wat er gedaan is met de aanbevelingen die op grond van onderzoek uitgebracht zijn.

Op grond van de overwegingen, die in de Beleidsvisie genoemd worden, maakt de rekenkamer meer onderscheid tussen soorten van onderzoek. Naast het reguliere onderzoek, waarin diepgaand een bepaald onderdeel van het gevoerde onderzoek wordt onderzocht, en het vervolgonderzoek, onderscheidt de rekenkamer:

- verkenningen, waarin meer kennis wordt verzameld over een bepaald aspect van het gevoerde bestuur;
- uitbrengen van gevraagd of ongevraagd advies aan raden, als de rekenkamer daartoe aanleiding ziet;
- verzorgen van thematische publicaties of bijeenkomsten. Daarbij wordt aandacht besteed aan de rode draad in projecten en geprobeerd algemene lessen te trekken uit uitgevoerd onderzoek.

Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan dat raden of leden daarvan een verzoek indienen bij de rekenkamer om een bepaald onderzoek uit te voeren (verzoek-onderzoek). Desgewenst kan een raad de rekenkamer ook verzoeken om tegen betaling een opdracht-onderzoek uit te voeren.

2.3 Werkwijze

Op grond van de hierboven genoemde overwegingen is de rekenkamer gestart met de voorbereiding van het onderzoeksprogramma van 2011. Hierbij heeft de rekenkamer een aantal activiteiten ondernomen. Hieronder geven we hiervan een overzicht.

Raadplegen van diverse informatiebronnen

De rekenkamer heeft vanuit meerdere kanten informatie ingewonnen over mogelijke onderzoeksonderwerpen:

- Schriftelijke informatiebronnen over het beleid en bestuur van de stadsdelen, zoals programmakkoorden, programmabegrotingen, jaarverslagen en verslagen van stadsdeelraadsvergaderingen.
- Interviews met de controllers van alle 7 stadsdelen over ontwikkelingen bij het stadsdeel en mogelijke onderwerpen. Tevens is hierbij bekeken welke plannen stadsdelen hebben in het kader van het onderzoek ex art. 213a Gemeentewet.

Opstellen groslijst

Om te komen tot het onderzoeksprogramma is een groslijst met mogelijke onderwerpen opgesteld. De groslijst kent onderwerpen die 1) betrekking hebben op door de stadsdelen vastgesteld beleid en 2) waar een directe en herkenbare politiek bestuurlijke verantwoordelijkheid aan te koppelen is. Onderwerpen komen dus alleen op de groslijst als ze in de politiek-bestuurlijke invloedssfeer van het stadsdeel liggen. De groslijst is voorgelegd aan alle stadsdeelraden.

Advies Klankbordgroep Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

Een belangrijk element bij het opstellen van het onderzoeksprogramma vormt de Klankbordgroep. In de Klankbordgroep worden de stadsdelen vertegenwoordigd door een afgevaardigde uit de stadsdeelraad. De Klankbordgroep komt enkele malen per jaar bijeen en adviseert over het onderzoeksprogramma en draagt eventueel andere onderwerpen voor onderzoek aan. Op 10 februari 2010 hebben de vertegenwoordigers van de stadsdelen in de Klankbordgroep de rekenkamer advies uitgebracht over de door de stadsdeelraden gewenste onderwerpen.

Relatie tussen soorten onderzoek

Voordat een groslijst van onderwerpen wordt samengesteld oriënteert de rekenkamer zich op verschillende onderwerpen. Een dergelijke oriëntatie is echter noodgedwongen beperkt; de meeste onderwerpen maken een meer uitvoerige verkenning noodzakelijk. De rekenkamer voorziet dat verkenningen regelmatig zullen leiden tot een uitgebreider regulier onderzoek. Ook de uitkomst van de in dit onderzoeksprogramma opgenomen verkenningen kan de rekenkamer aanleiding geven om ze te laten volgen door een uitgebreider regulier onderzoek.

2.4 Selectiecriteria

Bij de selectie van onderwerpen voor het onderzoeksprogramma zijn voor de rekenkamer twee invalshoeken van belang.

Ten eerste wil de rekenkamer in de komende jaren een rode draad aanbrengen in haar projecten aan de hand van een aantal thema's. Hierdoor kan er meer kennis gekoppeld worden 'van onderzoek naar onderzoek'. In haar Beleidsvisie geeft de rekenkamer de volgende thema's aan voor de komende jaren:

- Uitvoering van coalitieakkoord(en): in hoeverre worden beleidsvoornemens bij de start van de raadsperiode daadwerkelijk vertaald in beleid en succesvolle activiteiten?
- Grip op geld: Hoeveel greep (dat is: inzicht in en controle op) op het geld heeft de raad?
- Grip op vage doelen: Bij welke onderwerpen blijven doelstellingen vaag en hoe komt dat?
- Begrip van burgers: Waarom is er wantrouwen van burgers in de overheid?

Ten tweede moeten de onderwerpen, die de rekenkamer kiest, voldoende relevant zijn om door de rekenkamer onderzocht te worden op grond van de taken die ze wettelijk heeft. Dit betekent dat het onderwerp gekoppeld moet zijn aan door de raad vastgesteld beleid en iets te maken moet hebben met doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid. Het onderzoek moet gericht zijn op het functioneren van een bepaalde systematiek en niet op specifieke casussen (dat wil zeggen niet op effecten voor een individuele burger of een specifieke organisatie).

Een onderwerp is relevanter naarmate:

- de daarmee samenhangende maatschappelijk belangen en/of consequenties voor burgers of organisaties groter zijn;
- het meer mogelijkheden biedt voor nieuwe inzichten, en
- gebruik van andere onderzoeksinstanties minder voor de hand ligt.

Op grond van deze criteria zijn de onderwerpen voor onderzoek geselecteerd, die in hoofdstuk 3 en 4 worden toegelicht.

R a

3 Verkenningen

3.1 Algemeen

Een verkenning is bedoeld om meer kennis te verzamelen over een bepaald aspect van het gevoerde bestuur. De verkenning kan soms uitmonden in de conclusie dat meer diepgaand onderzoek nuttig is. Er zijn verschillende soorten verkenningen denkbaar. Soms zal het accent liggen op het bestuderen van literatuur over een beleidsterrein of rapportages van eerder uitgevoerd onderzoek. Bij een verkenning kunnen er ook op bescheiden schaal nieuwe gegevens worden verzameld over het gevoerde beleid door het analyseren van beleidsdocumenten of het houden van een aantal interviews met informanten. Een verkenning is vaak beschrijvend en met een verkenning heeft de rekenkamer zeker niet de pretentie om tot een afgewogen oordeel te komen. Zowel bij reguliere onderzoeken als bij verkenningen kan het onderzoek in de vorm van een benchmark worden uitgevoerd waarbij verschillende stadsdelen of diensten zijn betrokken.

De uitkomst van de hieronder opgenomen verkenningen kan de rekenkamer aanleiding geven om ze te laten volgen door een uitgebreider onderzoek. Daarnaast zal de rekenkamer in ieder geval één onderwerp uitgebreid onderzoeken. Dit presenteren we in het volgende hoofdstuk.

3.2 Overzicht verkenningen

De rekenkamer wil in 2011 verkenningen doen naar de volgende onderwerpen:

- Aanpak risicojongeren
- Handhaving leerplichtwet
- Aan- en verkoop vastgoed
- Subsidiëring welzijnswerk.

Hieronder lichten we deze onderwerpen kort toe.

Aanpak risicojongeren

Risicojongeren zijn jongeren die als gevolg van verschillende problemen een groter risico lopen om voortijdig de school te gaan verlaten of om delicten te gaan plegen en daardoor gaan behoren tot de groep van 'first offenders'. Vanuit de centrale stad en de stadsdelen zijn er in de afgelopen jaren verschillende initiatieven ontwikkeld om te voorkomen dat de groep risicojongeren crimineel gedrag gaat vertonen. Te denken is aan de ontwikkeling van de zogenaamde jeugdnetwerken 12+, de bijzondere trajecten risicojongeren, de 'acht tot acht aanpak' en de inzet van straatcoaches.

De rekenkamer wil in deze verkenning nagaan of het aantal 'first offenders' in de afgelopen jaren is beperkt en welke problemen een doeltreffende en doelmatige manier van werken in de weg staan.

Handhaving leerplichtwet

De stadsdelen hebben samen afspraken gemaakt over het handhaven van de leerplicht en het terugdringen van het schoolverzuim. Deze afspraken zijn vastgelegd in het Verbeteringsprogramma Leerplicht. In 2010 hebben de stadsdelen hun leerplichttaak gemandateerd aan de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO). Als gevolg hiervan zijn de leerplichtambtenaren nu in dienst van DMO.

De rekenkamer wil in de verkenning inventariseren of de nieuwe werkwijze zorgt voor een doeltreffender en doelmatiger handhaving van de leerplicht dan voorheen. De rekenkamer wil nagaan of de door de stadsdelen vastgelegde doelen worden gehaald.

Aan- en verkoop vastgoed

De stadsdelen bezitten een gevarieerde hoeveelheid vastgoed, waaronder ruimten voor sociaal culturele instellingen en scholen, maar ook theaters, parkeergarages, woningen en atelierruimten. In veel stadsdelen staat de rol van het stadsdeel bij het vastgoedbeleid ter discussie, omdat het beheer van een deel van het vastgoed (bijvoorbeeld woningen) niet als kerntaak wordt gezien. Het afstoten van vastgoed door stadsdelen is gebonden aan bepaalde regels.

In de verkenning wil de rekenkamer bekijken welke problemen aan de orde zijn bij het afstoten van vastgoed. Dit zal waarschijnlijk gebeuren aan de hand van een selectie van transacties in een aantal stadsdelen.

Subsidiëring welzijnswerk

In december 2010 publiceerde de rekenkamer het onderzoek *Welzijn per contract?*, waarin de rekenkamer de wijze van verstrekking van welzijnssubsidies in de periode 2008-2010 door stadsdeel Centrum onderzocht. De rekenkamer meent dat het in stadsdeel Centrum uitgevoerde onderzoek met beperkte extra onderzoeksinspanningen ook relevante inzichten kan opleveren voor de andere stadsdelen. Centraal staat daarbij de vraag of een aantal belangrijke problemen bij de uitvoering van de beleidsgestuurde contractfinanciering, die bij stadsdeel Centrum zijn gesignaleerd, ook optreedt in andere stadsdelen.

4 Onderzoeken

In dit hoofdstuk wordt het geselecteerde onderzoek toegelicht. In de toelichting wordt een korte schets gegeven van de context, het doel van het onderzoek en de voorlopige onderzoeksvragen.

4.1 Onderwerp 1: Publieke dienstverlening

Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en ondernemers is een belangrijke prioriteit van de stadsdelen. Normen en uitgangspunten hiervoor zijn ondermeer opgenomen in het *Kwaliteitshandvest dienstverlening* (juni 2004), het *Bedrijfsvoeringsakkoord centrale stad en stadsdelen 2006 – 2010* en de naar aanleiding daarvan opgestelde *Burgerservicecode Amsterdam*. Bij publieke dienstverlening gaat het om diverse zaken waarvoor de burger in contact treedt met het stadsdeel, zoals de aanvraag voor een reisdocument, een bouwvergunning of een aangifte bij de burgerlijke stand.

Op het gebied van publieke dienstverlening is een aantal ontwikkelingen te noemen, die de kwaliteit van de dienstverlening beïnvloeden. Te noemen zijn:

- De invoering van één uniek portaal waar burgers en ondernemers terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid in het Klant Contact Centrum (KCC).
- De invoering van één centraal telefoonnummer voor alle telefonische contacten tussen burger en overheid (Antwoord 020).
- De uitvoering van alle doelstellingen uit de Burgerservicecode Amsterdam.
- Der verbetering van de digitale dienstverlening.

Daarnaast heeft het fusieproces van de stadsdelen ook gevolgen voor de contacten tussen de overheid en burgers en ondernemers via de balie, onder meer door de sluiting van een aantal stadsdeelkantoren.

Hoewel er vrij veel onderzoek is gedaan naar de tevredenheid van de burger over publieke dienstverlening bieden de begrotingen en rekeningen van de stadsdelen nog geen goed inzicht in de effectiviteit van de publieke dienstverlening. Zij bieden hoofdzakelijk informatie over onderdelen van de gerealiseerde output, zoals de gemiddelde wachttijden aan de balie en telefonische bereikbaarheid. Er is weinig informatie beschikbaar over de aard en omvang van klachten van burgers over de kwaliteit van de dienstverlening. Ook is niet duidelijk in hoeverre stadsdelen dergelijke informatie benutten om de bedrijfsvoering te verbeteren.

In dit onderzoek wil de rekenkamer beoordelen of het beleid voor publieke dienstverlening doelmatig wordt uitgevoerd en of de beoogde beleidsdoelen worden gehaald. De rekenkamer zal het onderzoek naar publieke dienstverlening op één of twee - nog nader te kiezen - thema's toespitsen. Het onderzoek wordt uitgevoerd in een aantal stadsdelen, waar onder in ieder geval stadsdeel Centrum.

R a

5 Overige activiteiten

Naast de reguliere onderzoeken en de verkenningen, die de rekenkamer uitvoert, is een aantal andere activiteiten van de rekenkamer te noemen. Het gaat hierbij om opvolgingsonderzoeken, adviezen en verzoekonderzoeken.

5.1 Vervolgonderzoeken

In een opvolgingsonderzoek gaat de rekenkamer na wat er is gebeurd met de aanbevelingen, die de rekenkamer heeft gedaan. Dit gebeurt in de regel anderhalf tot twee jaar na publicatie van het hoofdonderzoek. De rekenkamer voert echter niet voor alle onderzoeken opvolgingsonderzoeken uit. Dit is bijvoorbeeld het geval indien het dagelijks bestuur zelf uitvoerig rapporteert over de voortgang van de aanbevelingen.

In 2011 voert de rekenkamer de volgende opvolgingsonderzoeken uit:

- Jeugdbeleid, in het bijzonder het jongerenwerk (in alle stadsdelen).
- Achterstallig onderhoud openbare ruimte (stadsdeel Centrum).

5.2 Adviezen

De rekenkamer acht het zinvol om als de actualiteit daartoe aanleiding geeft de kennis en ervaring opgedaan in eerder onderzoek op een rijtje te zetten in de vorm van een zorgvuldig onderbouwd advies. Aangezien de rekenkamer niet van alle onderwerpen voldoende afweet, zal ze niet over allerlei onderwerpen aan de raden gaan adviseren. Adviezen gaan in op de actualiteit en hebben dus een ad hoc karakter. Daarom is in dit programma niet aan te geven welk onderwerp ze betreffen of hoeveel het er in 2011 zullen zijn.

5.3 Verzoekonderzoeken

Naast de onderwerpen die door de rekenkamer aangedragen worden is er ook de mogelijkheid voor de stadsdelen verzoeken tot onderzoeken in te dienen. Om deze onderzoeken uit te kunnen voeren, moeten keuzes worden gemaakt; of verschuiven of schrappen van geprogrammeerde onderzoeken of aanvullend budget. Op dit moment zijn dergelijke verzoekonderzoeken voor 2011 nog niet ingediend.

5.4 Ruimte in capaciteit

De rekenkamer heeft haar onderzoekscapaciteit voor 2011 niet geheel verdeeld over de hierboven genoemde onderwerpen en activiteiten. Dit betekent dat een deel van de onderzoekscapaciteit beschikbaar is voor adviezen, verzoekonderzoeken, ad hoc onderzoeken of uitwerking van de verkenningen genoemd in hoofdstuk 3.

R a

Bijlage 1 - Algemene werkwijze



Spelregels regulier onderzoek

Vooraf

- De rekenkamer is bevoegd om alle documenten te onderzoeken (gemeentewet art 1831) en het gemeentebestuur moet alle inlichtingen verstrekken die de rekenkamer nodig heeft (idem art 1832).
- De onderzoeksopzet wordt ter informatie gestuurd aan de raad, het bestuur, de betrokken ambtenaren en de leidinggevende van die ambtenaren.

Gesprekken tijdens het onderzoek

- Bij het maken van een afspraak wordt aangegeven of het om een oriënterend gesprek zonder of een interview met formele verslaglegging gaat.
- Bij een interview worden de onderwerpen aangekondigd en vindt er altijd wederhoor plaats, waarbij de geïnterviewde gelegenheid krijgt om aan de hand van een schriftelijk verslag de weergave van uitspraken te corrigeren.

Communicatie rond de afronding van het onderzoek

- De datum van oplevering van de nota van bevindingen wordt één maand van te voren aan de ambtelijke organisatie gemeld.
- Dan wordt tegelijk aangegeven wanneer er een ambtelijke reactie op de nota van bevindingen en een bestuurlijke reactie op het concept eindrapport wordt verwacht.
- In de regel geldt voor beide reacties een termijn van twee weken.
- Bij de bestuurlijke reactie zal desgevraagd bij de termijn rekening worden gehouden met de vergaderplanning van B&W of het dagelijks bestuur; daarbij zal de toegestane termijn echter nooit langer worden dan drie weken.
- De rekenkamer kan soms als het onderzoek dat mogelijk en nodig maakt de reactietermijnen korter maken.

Nota van bevindingen en een ambtelijke reactie

- Er wordt gevraagd om een ambtelijk reactie op de nota van bevindingen. In die reactie kunnen feitelijk onjuistheden aan de orde worden gesteld en relevante feitelijke omissies.
- De rekenkamer geeft schriftelijk aan of en zo ja op welke wijze opmerkingen uit de ambtelijke reactie worden verwerkt.

Bestuurlijke reactie & eindrapport

- Er wordt gevraagd om een bestuurlijke reactie op het concept eindrapport. In die reactie kan commentaar worden gegeven bij de analyse en een reactie op de aanbevelingen.
- De rekenkamer schrijft in haar eindrapport nog een nawoord waarin wordt gereageerd op de bestuurlijke reactie.
- De raad en het bestuur krijgen het eindrapport onder embargo voor de publicatiedatum.
- De wijze van behandeling van het rapport wordt in overleg met de raad geregeld.

Bijlage 2 - Voorkeuren stadsdelen groslijst 2011

Groslijstonderwerpen 2011	Centrum	Nieuw West	Noord	Oost	West	Zuid	Zuid oost	Aantal x genoemd
1. Actualisatie bestemmingsplannen								
2. Aannamebeleid leerlingen		9	5					2
3. Aanpak risicojongeren	1	3	3		1			4
4. Basispakket mantelzorgondersteuning								
5. Basispakket individueel gerichte welzijnsdiensten								
6. Beheer sporthallen en sportvelden		7	2			X		3
7. Inkoop en aanbestedingen	2				2	X		3
8. Inhuur externen	6						7 (2012)	1
9. Kostendekkenheid burgerzaken		5				X		2
10. Leerplicht/Schoolverzuim		6	1			X (1)	2	4
11. Loketten Zorg en Samenleven						X (1)		1
12. Maatschappelijk vastgoed		8			4	X	3	4
13. Maatregelen verkeersveiligheid (black spots)	5					X(1)		2
14. Marktbeheer	3				3	X		3
15. Meetbaarheid programma-akkoorden								
16. Ontwikkeling Ouder Kind Centra	4					X	8 (2012)	2
17. Parkeerbeleid			6					
18. Puccini-methode (uitvoeringskwaliteit van de openbare ruimte)								
19. Risico's van teruglopende grondexploitaties		1	4				1	3
20. Subsidiëring welzijnswerk		2		1	5		4	4
21. Stadsdeelkantoren						X		1
22. Veiligheid en vitaliteit binnenstedelijke bedrijventerreinen								
23. WABO								
24. Weerstandvermogen,		4					5	2

R a

Bijlage 3 - Leden van de Klankbordgroep

Centrum mevr. N. Duijndam
 Dhr. R. ten Have

Nieuw-West dhr. F. Slats
 Mevr. M. Spork

Noord mevr. J. Ringma

Oost mevr. S. A. Ceha
 dhr. F. van der Laar

West dhr. N. Lamme
 dhr. L. Beukelaar

Zuid dhr. J. Kok
 dhr. E. van Geijn

Zuidoost dhr. E. Meijer
 mevr. M.D. Arnhem

Postbus 202
1000 AE Amsterdam
telefoon 020 552 2897
fax 020 552 2943
email info@rekenkamer.amsterdam.nl

