Op het juiste spoor en volgens schema?

Een onderzoek naar de uitvoering van door de gemeenteraad overgenomen aanbevelingen van de rekenkamercommissie Den Helder

gemeente
Den Helder

Op het juiste spoor en volgens schema?

Een onderzoek naar de uitvoering van door de gemeenteraad overgenomen aanbevelingen van de rekenkamercommissie Den Helder

Den Helder, 11 mei 2014

Inhoudsopgave

1. Conclusies en aanbevelingen.....- 2 -
2. Bestuurlijke zienswijze .....- 3 -
3. Nawoord.....- 6 -
4. Inleiding op het onderzoek .....- 7 -
5. Bevindingen over de uitvoering van door de raad overgenomen aanbevelingen.....- 9 -
6. Bevindingen samengevat.....- 34 -
Bijlage 1 .....- 35 -
Bijlage 2 .....- 38 -

1. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1. Het college legt tot nu toe (in jaarrekening 2012 in beperkte mate) geen verantwoording af en communiceert niet structureel met de raad over de stand van zaken van de uitvoering van raadsbesluiten van rekenkameronderzoeken. Vanuit haar actieve informatieplicht zou het college moeten rapporteren over de (aangepaste) wijze van uitvoering.

2. Uit het managementonderzoek trekt de rekenkamercommissie de conclusie dat er veelal geen duidelijke bestuurlijke en projectmatige aanpak plaatsvindt bij de uitvoering van raadsbesluiten van rekenkameronderzoeken. De rekenkamercommissie verwacht een aanpak zoals weergegeven in het toetsingskader (bijlage 1 bij dit onderzoek).

3. Raadsleden zien niet toe (worden onvoldoende ondersteund) op uitvoering van een raadsbesluit van een rekenkameronderzoek. Er bestaat geen systeem waardoor de raad periodiek herinnerd wordt aan de gegeven opdrachten. De monitoringsmogelijkheden van de raad zijn in die zin beperkt.

Aanbevelingen

1. De rekenkamercommissie beveelt de gemeenteraad aan om in het raadsbesluit bij een rekenkamerrapport de opdracht te verstrekken om aanbevelingen uit te voeren, de aanbevelingen op te nemen in het raadsbesluit en zo nodig een extra opdracht toe te voegen, zoals een terugkoppeling van de aanpak of de opdracht om de voortgang op te nemen in reguliere rapportagemomenten en bijvoorbeeld een deadline te noemen. De rekenkamercommissie constateert dat dit bij recente raadsbesluiten meer wordt gedaan.

2. De rekenkamercommissie adviseert de gemeenteraad het college opdracht te geven om in de planning en control documenten (bijvoorbeeld bij de tussenrapportage en jaarrekening) inzicht te geven in de voortgang van de uitvoering van opdrachten van de raad in het algemeen (moties, toezeggingen etc.) en van recente aanbevelingen van de rekenkamer-commissie in het bijzonder. De jaarrekening 2013 is daarvoor een geschikt eerste moment.

3. De rekenkamercommissie adviseert de gemeenteraad de voortgang van de uitvoering van raadsbesluiten in het algemeen en door de raad vastgestelde aanbevelingen van rekenkamerrapporten in het bijzonder actief te bewaken. Indien nodig kan de raad vragen om meer ondersteuning.

4. Vraag het college om het proces te borgen en vooral periodiek te communiceren over de wijze en voortgang van uitvoeren. Dat kan tijdens de behandeling in de raad, in de bestuurlijke reactie of beter nog, na het aannemen van een besluit door de raad in een plan van aanpak. Daarmee maakt het college helder hoe de aanbevelingen verwerkt worden. De rekenkamercommissie adviseert de gemeenteraad in de gevallen waarin het college afwijkt van de uitvoering van een door de raad vastgestelde aanbeveling, het college op te dragen om hierover te communiceren naar de raad en te onderbouwen waarom niet tot opvolging wordt overgegaan. Het eerdergenoemde toetsingskader kan hierbij houvast bieden.

2. Bestuurlijke zienswijze

gemeente
Den Helder

de Rekenkamercommissie Den Helder
t.a.v. dhr. R.J. Morée MBA, voorzitter
Postbus 36
1780 AA DEN HELDER

verzendgegevens	behandeld door	uw gegevens
datum : 17-12-2013	Concernstaf	brief van : 14 juni 2013
kenmerk : AU13.13006	mw. ir. F.C. Breukink	kenmerk : AU13.06410
bijlagen :	telefoon (0223) 67 8183	

onderwerp
Bestuurlijke zienswijze op het RKC-rapport 'Op het juiste spoor en volgens schema?'

Geachte heer Morée,

Naar aanleiding van uw verzoek van 14 juni 2013 en het gesprek dat wij met u hadden op 6 november jl. doen wij u hierbij onze bestuurlijke zienswijze toekomen op het door de Rekenkamercommissie Den Helder (RKC) uitgebrachte rapport "Op het juiste spoor en volgens schema? – Een onderzoek naar de uitvoering van door de gemeenteraad overgenomen aanbevelingen van de Rekenkamercommissie van Den Helder".

Wij hebben met belangstelling kennis genomen van uw onderzoeksrapport. Wij herkennen er de constateringen in die in 2011 uit het managementonderzoek van de directie kwamen. Wij zijn het dan ook eens met uw conclusies en aanbevelingen. Na een paar algemene opmerkingen gaan wij eerst in op uw hoofdstuk met de bevindingen. Wij sluiten af met onze zienswijze op de conclusies en aanbevelingen.

Algemeen
De directie heeft in 2011 een managementonderzoek laten uitvoeren naar de opvolging van aanbevelingen in zes rekenkamercommissierapporten. De gemeentesecretaris heeft op uw verzoek de bevindingen uit het managementonderzoek ter beschikking gesteld (brief 18 april 2012 kenmerk AU12.05230). Dit om dubbel werk te voorkomen. In dat onderzoek werd geconcludeerd dat van de totaal 31 aanbevelingen er 19 zijn opgevolgd, 7 deels, 3 niet en 2 niet van toepassing zijn. U heeft uw onderzoek vervolgens gebaseerd op de bevindingen uit het managementonderzoek.

Omdat sommige aanbevelingen in RKC-rapporten naar hun aard breed zijn geformuleerd, is niet eenduidig te zeggen hoe en wanneer de aanbevelingen zijn opgevolgd.

Een volgend aspect is dat het managementonderzoek mede was gericht op bedrijfsvoeringsaspecten. Daardoor heeft het managementonderzoek een diepgang die verder gaat dan het detailniveau van informatie die normaliter aan de raad wordt verstrekt. Wij willen uitsluiten dat de informatie mogelijk wordt herleid tot individuele personen. Om deze reden vragen wij u het managementonderzoek niet als bijlage bij uw rapport te voegen.

De zinsnede '*De jaren erna zijn buiten beschouwing gelaten*' in de tweede alinea zou de indruk kunnen wekken dat het managementonderzoek een willekeurig aantal RKC-rapporten heeft onderzocht. In onze brief van 18 april 2012 staat dat het jaar 2010 buiten beschouwing is gelaten omdat ten tijde van het managementonderzoek in 2011 mogelijk nog onvoldoende tijd verstreken was om aan alle aanbevelingen goede opvolging te geven.

Drs. F. Bijlweg 20
1784 MC Den Helder

Postbus 36
1780 AA Den Helder

www.denhelder.nl
info@denhelder.nl

telefoon 14 0223
fax (0223) 67 1201

De zin '*Bovendien dient niet de gemeentesecretaris te rapporteren over de voortgang aan de rekenkamercommissie, maar moet er bestuurlijk worden gerapporteerd.*' zou verkeerd kunnen worden opgevat. Immers de bevindingen van het managementonderzoek zijn ter informatie verstrekt om dubbel werk te voorkomen. Van een formele rapportage en daarmee onjuiste handelswijze is geen sprake.

Bevindingen
Als eerste gaan wij in op een aantal bevindingen genoemd in uw hoofdstuk 3.

RKC-Rapport Schuldhulpverlening
- Aanbeveling 1, bevindingen RKC:
  Uw bevinding maakt geen melding van het feit dat tijdens het managementonderzoek dezelfde tekortkoming is gesignaleerd.
  In het managementonderzoek is ook geconcludeerd dat niet aan alle inhoudelijke eisen van de raad is voldaan bij het opstellen van het beleidsplan. Soms evenwel heeft de raad daar goede redenen voor op het moment dat de raad het beleidsplan vaststelt. De conclusie luidt dan dat de aanbeveling is opgevolgd.

- Aanbeveling 6, bevindingen RKC:
  U schrijft in uw rapport dat de raad grip verliest op de schuldhulpverlening en dat dit direct te wijten zou zijn aan het ontbreken van de periodieke rapportages. Door uw formulering '*Sinds 2009 ontvangt de raad echter geen periodieke rapportages meer.....*' wekt u de indruk dat de raad helemaal geen periodieke rapportages krijgt. De raad wordt periodiek geïnformeerd via de P&C-documenten.

RKC-Rapport Wonen
- Aanbeveling 1, bevindingen RKC:
  Zie de eerste opmerking bij het rapport Schuldhulpverlening.

RKC-Rapport Deelnemingen: verbondenheid schept verantwoordelijkheid
- Aanbeveling 6 en 7, bevindingen RKC:
  Uw bevinding dat deze informatie voornamelijk financieel gericht zal zijn, is naar onze mening niet helemaal juist. De financiële informatie is vooral opgenomen in het deelnemingenregister. In de begroting en jaarrekening geven wij de raad in de paragraaf Verbonden Partijen ook inzicht in andere relevante informatie, zoals risico's. De paragraaf Verbonden Partijen is nog wel in ontwikkeling. Met de nieuwe beleidsnota Verbonden Partijen die wij in 2014 aan de raad aanbieden, wordt weer een verbeterslag gemaakt.

RKC-Rapport de Nollen
- Uw aanbeveling 1, bevindingen RKC:
  Met uw woordkeuze '*Er wordt gesteld dat ....*' suggereert u twijfel over de afronding van de openstaande acties. In de ambtelijke zienswijze hebben wij u aanvullend de informatie verstrekt op basis waarvan in het managementonderzoek was geconcludeerd dat de meeste aanbevelingen waren opgevolgd. U heeft deze aanvullende informatie transparant in uw rapport opgenomen, maar uw bevinding niet aangepast. Wij verzoeken u dat aan te passen.

- Uw aanbeveling 1 en 2, bevindingen RKC:
  Dit zijn teksten uit het managementonderzoek. Wij verschillen hierover dus niet van mening.

RKC-Rapport WMO-beleid
- Hierover heeft u aanvullende informatie ontvangen die u ook letterlijk heeft overgenomen in uw conceptrapport. Wij verzoeken u de bevinding overeenkomstig aan te passen.

- Uw aanbeveling 5 raadsbesluit 15 november 2010:
  Ook hier vragen wij uw bevindingen aan te passen aan de hand van de door u verwerkte ambtelijke reactie.

Conclusies en aanbevelingen
U benoemt enkele zaken die u opvallen op basis van het managementonderzoek voordat u in hoofdstuk 4 tot uw conclusies en aanbevelingen komt.

- U geeft aan dat een onvoldoende gestructureerde aanpak en bewaking plaats vindt van de raadsbesluiten over de aanbevelingen van RKC-onderzoeken. Dit is ook in het managementonderzoek geconstateerd. Wij hebben al beheersmaatregelen genomen zoals aan u gemeld in de brief van de gemeentesecretaris van 18 april 2012.

- U geeft aan dat, aan de hand van de bevindingen, niet de conclusie getrokken kan worden dat aanbevelingen zijn opgevolgd. Wij delen deze constatering niet. De bevindingen in het

managementonderzoek bevatten feiten uit dossieronderzoek en interviews over de daadwerkelijke uitvoering van de aanbevelingen.

- U geeft aan dat op basis van het managementonderzoek opvalt dat veel aanbevelingen niet dan wel deels zijn uitgevoerd. Wij delen deze constatering niet. Uit de conclusies van het managementonderzoek blijkt dat van de 31 aanbevelingen er 19 zijn opgevolgd, 7 deels, 3 niet en 2 niet van toepassing zijn.
  Voor de RKC-rapporten 'Meldingen' en 'WMO-beleid' hebben wij u de stand van zaken aangeleverd (zonder oordeel over de opvolging). Bij het rapport 'Meldingen' geeft u zelf aan dat 5 van de 6 aanbevelingen zijn opgevolgd en één deels. Bij het RKC-rapport 'WMO-beleid' heeft u geen oordeel gegeven.

- U geeft aan dat niet naar de raad wordt gecommuniceerd waarom aanbevelingen niet zijn uitgevoerd of waarom deze op andere wijze zijn uitgevoerd. In het managementonderzoek is dat ook geconcludeerd. Wij komen daar in 2014 op terug.

- U constateert op basis van het managementonderzoek dat de ambtelijke organisatie niet in alle gevallen bekend is met de aanbevelingen in het RKC-rapport of het raadsbesluit. Het klopt dat dit twee keer is geconstateerd. Uit de interviews tijdens het managementonderzoek bleek dat de onderwerpen die het betreft hoge prioriteit hadden in de betreffende afdelingen.

Conclusie 1: geen structurele verantwoording en communicatie naar de raad
U concludeert dat het college tot nu toe geen verantwoording af legt aan de raad. De raad is weliswaar incidenteel geïnformeerd, maar zoals gezegd wij delen met u de conclusie dat de structurele verantwoording en communicatie naar de raad voor verbetering vatbaar is.

De gemeentesecretaris heeft in de brief van 18 april 2012 gemeld welke verbeteringen in gang zijn gezet. Wij informeren de raad met ingang van de jaarrekening 2012 jaarlijks via de paragraaf bedrijfsvoering. Ambtelijk is de bewaking ook beter gestructureerd en op concernniveau geborgd. Wij hebben alle raadsbesluiten over RKC-rapporten goed in beeld.

Conclusie 2: geen duidelijke bestuurlijke en projectmatige aanpak na raadsbesluit
Wij delen uw conclusie dat de aanpak van de uitvoering van aanbevelingen beter gestructureerd moet worden. De wijze waarop dat wordt verbeterd is onderwerp van beraad, zie namelijk *aanbeveling 2: 'Geef het college opdracht om in P&C-documenten over de voortgang te rapporteren van opdrachten van de raad in het algemeen en recente aanbevelingen van de RKC in het bijzonder'*.Deze aanbeveling nemen wij over. Voor de opvolging van de raadsbesluiten over RKC-rapporten doen wij dat door met ingang van de jaarrekening 2012 te rapporteren over de vanaf 2012 uitgekomen RKC-rapporten in de paragraaf bedrijfsvoering. In de jaarrekening 2013 gebeurt dat vollediger dan over het jaar 2012 is gebeurd.

Voor de moties en amendementen is begin 2013 een nieuwe werkwijze ingericht. Wij hebben op verzoek van het presidium besloten eens per kwartaal aan de commissies een overzicht te geven van de stand van zaken van de openstaande moties en amendementen. Dit overzicht agenderen wij voor de commissievergadering. Tevens betrekken wij een integraal overzicht van alle moties en amendementen bij de Kadernota.

Ten aanzien van enkele aanbevelingen is de raad adressant. Het is niet aan ons om daar op te reageren. Vertrouwende u geïnformeerd te hebben,

Hoogachtend,
Burgemeester en Wethouders van Den Helder,

burgemeester
Koen Schuiling

secretaris
ir Ph. Salm

3. Nawoord

De rekenkamercommissie is het college erkentelijk voor de bestuurlijke reactie en de herkenning van het college in het beeld van de onderzoeksrapportage; "Wij herkennen er de constateringen in die in 2011 uit het managementonderzoek van de directie kwamen. Wij zijn het dan ook eens met uw conclusies en aanbevelingen."

Wij gaan hierna kort in op de inhoudelijke onderdelen die voortkomen uit de bestuurlijke reactie, onder algemeen, bevindingen en conclusies en aanbevelingen.

Algemeen
Onder 'Algemeen' komen wij op basis van de bestuurlijke reactie tot een tweetal aanvullingen in het rapport:

1. De zinsnede "De jaren erna zijn buiten beschouwingen gelaten" vullen wij in het onderzoeksrapport aan met de volgende tekst: "omdat ten tijde van het managementonderzoek onvoldoende tijd was verstreken om alle aanbevelingen een goede opvolging te geven."
2. Bij de zin "Bovendien dient niet de gemeentesecretaris te rapporteren over de voortgang aan de rekenkamercommissie, maar moet er bestuurlijk worden gerapporteerd" hoort de volgende zin uit het onderzoeksrapport: "Het is immers het college dat verantwoording aflegt aan de raad over de stand van zaken van de uitvoering". Wij hebben het onderzoeksrapport aangepast met de toevoeging "van raadsbesluiten".

Bevindingen
Ten aanzien van de reactie van het college over de aanbevelingen bij Schuldhulpverlening, Wonen en Deelnemingen constateren wij dat geen communicatie plaatsvindt over redenen waarom aanbevelingen niet worden uitgevoerd of waarom deze op een andere wijze zijn uitgevoerd. In het managementonderzoek is dat ook geconcludeerd. Een expliciete verantwoording over de uitvoering van een raadsbesluit van een aanbeveling van rekenkameronderzoek zou naar de mening van de rekenkamercommissie behoren plaats te vinden.

Bij de aanbevelingen over de Nollen en het WMO-beleid hebben wij de aanvullende informatie integraal overgenomen. Dat lijkt de rekenkamercommissie nuttige informatie voor de raad. Wij hebben deze niet kunnen toetsen en niet kunnen nagaan of de raad beschikt over deze informatie. Daarom handhaven wij onze bevindingen op dit punt.

Conclusies en aanbevelingen
Het college geeft ten aanzien van de conclusies en aanbevelingen aan al beheersmaatregelen te hebben genomen. In de jaarrekening 2012 is inderdaad gerapporteerd over opvolging van aanbevelingen van rapporten van de rekenkamercommissie. Naar de mening van de rekenkamercommissie zou verantwoording over de raadsbesluiten van rekenkamerrapporten en de uitvoering van de aanbevelingen tevens expliciet behoren plaats te vinden.

Het is positief dat in 2013 reeds een nieuwe werkwijze is ingericht. Deze zal voor 2014 en verder ongetwijfeld haar vruchten afwerpen in het kader van de opvolging van aanbevelingen.

4. Inleiding op het onderzoek

De directie van de gemeente Den Helder heeft een managementonderzoek uitgevoerd naar de opvolging van de raadsbesluiten die genomen zijn over aanbevelingen van de rapporten van de rekenkamercommissie. Deze heeft zij in een gesprek met de rekenkamercommissie op 17 april 2012 toegelicht en per brief aangeboden op 18 april 2012.

Het onderzoek betreft de jaren 2007, 2008 en 2009. De jaren erna zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten, omdat ten tijde van het managementonderzoek onvoldoende tijd was verstreken om alle aanbevelingen een goede opvolging te geven. De onderzoeksvragen waren:

- Welke aanbevelingen zijn (deels) opgevolgd en welke niet?
- Wat is de reden als een aanbeveling niet is opgevolgd?

In het managementonderzoek zijn de volgende onderzoeksrapporten onderzocht.

1. ‘Schuldhulpverlening in de periode 2001 t/m medio 2006. (2007)
2. Inhuur Externen in de periode 2003 t/m 2005. (2007)
3. Wonen in Den Helder; zijn de doelstellingen gehaald? (2008)
4. Deelnemingen: Verbondenheid schept verantwoordelijkheid. (2008)
5. De Nollen: hollen of stilstaan? (2009)
6. Op weg naar een beter subsidiebeleid. (2009)

In de begeleidende brief bij het managementonderzoek wordt geconcludeerd, **"*De resultaten van dit onderzoek hebben er toe geleid dat in de ambtelijke organisatie afspraken zijn gemaakt om de bewaking van de opvolging van aanbevelingen meer te structuren. Ook wordt met ingang van 2012 de terugkoppeling aan de raad over de opvolging van aanbevelingen verbeterd. Dit wordt gedaan door in de paragraaf bedrijfsvoering in de jaarrekening, over de voortgang en/of afronding te rapporteren".***

Naar aanleiding van het managementonderzoek, is de rekenkamercommissie tot de constatering gekomen dat er onduidelijkheid bestaat over de stand van zaken van de uitvoering van raadsbesluiten over rekenkameronderzoeken. Bovendien dient niet de gemeentesecretaris te rapporten over de voortgang aan de rekenkamercommissie, maar moet er bestuurlijk worden gerapporteerd. Het is immers het college dat verantwoording aflegt aan de raad over de stand van zaken van de uitvoering van raadsbesluiten.

De doelstelling van dit onderzoek is:

De raad inzicht bieden in de stand van zaken en de mate waarin door de raad overgenomen aanbevelingen van rekenkameronderzoeken, door het college worden uitgevoerd.

De centrale vraag is:

In hoeverre is er zicht op de uitvoering van door de gemeenteraad overgenomen aanbevelingen en raadsbesluiten over rekenkamerrapporten in de periode 2007-2012?

Aanpak

De rekenkamercommissie heeft een quick-scan van het managementrapport uitgevoerd naar de stand van zaken van de uitvoering van de raadsbesluiten over de rekenkameronderzoeken. Met deze quick scan wordt het managementonderzoek niet opnieuw uitgevoerd, dat zou ook niet doelmatig zijn. De rekenkamercommissie formuleert haar bevindingen op basis van de genomen raadsbesluiten en het managementonderzoek.

De rekenkamercommissie heeft vervolgens de onderzoeken tot en met 2012 betrokken om een actueel overzicht te krijgen van de raadsbesluiten over rekenkameronderzoeken. Dit zijn:

7. Het Wmo-beleid in Den Helder, onderweg maar het kan beter.
8. DoeMee-onderzoek ´ Afhandeling meldingen´.

In een gesprek met de gemeentesecretaris op 17 januari 2013, is het onderzoek naar uitvoering van raadsbesluiten over rekenkamerrapporten besproken en is gevraagd of er ambtelijk een reactie kon worden gegeven over de uitvoering van de twee hierboven genoemde onderzoeken. Dit werd toegezegd en deze reactie is opgenomen in bijlage 2.

Op deze wijze krijgt de raad een actueel overzicht van de uitvoering van raadsbesluiten over rekenkamerrapporten van 2007 tot en met 2011.

5. Bevindingen over de uitvoering van door de raad overgenomen aanbevelingen

De bevindingen worden in onderstaande tabellen weergegeven.

1. 'Schuldhulpverlening in de periode 2001 t/m medio 2006.' (2007)	
Aanbeveling 1	**Conclusie van managementonderzoek**
Het College op te dragen een Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening ter vaststelling aan de gemeenteraad aan te bieden. Een duidelijke visie op de integrale schuldhulpverlening, concreet geformuleerde doelstellingen voor de komende periode, de afstemming met de ketenpartners en de wijze van monitoring maken hiervan onderdeel uit. Voorts dient in grote lijnen te worden ingegaan op de wijze waarop in de uitvoering wordt voorzien.	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Er is weliswaar een beleidsplan vastgesteld, maar daarin is onvoldoende rekening gehouden met de aanbevelingen van de rekenkamercommissie.

'Schuldhulpverlening in de periode 2001 t/m medio 2006.' (2007)	
Aanbeveling 2	**Conclusie van managementonderzoek**
Het College op te dragen nader onderzoek te doen naar het relatief lage aantal aanvragen en het lage slagingspercentage van de schuldhulpverleningstrajecten en de resultaten hiervan te betrekken bij het beleid voor de komende jaren.	De aanbeveling is niet opgevolgd omdat zo´n onderzoek al eerder was uitgevoerd en duidelijk was waar de verbeterpunten zaten.
Bevindingen Rkc:	Uit de rapportage blijkt echter niet duidelijk of de uitkomsten van dit onderzoek zijn gebruikt bij de vaststelling van het beleid voor de jaren erna.

‘Schuldhulpverlening in de periode 2001 t/m medio 2006.’ (2007)	
Aanbeveling 3	**Conclusie van managementonderzoek**
Het College mee te geven, indien wordt gekozen voor een gemeentelijke regiefunctie waarbij de uitvoering wordt uitbesteed: - zich er van te vergewissen dat er sprake is van voldoende gekwalificeerde aanbieders op de (regionale) markt; - te voorzien in de aanstelling van een regiefunctionaris die voldoende bekend is met het product schuldhulpverlening, kennis heeft van de markt en in staat is om de partijen goed aan te sturen.	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevinding Rkc:	De aanbeveling is opgevolgd.

‘Schuldhulpverlening in de periode 2001 t/m medio 2006.’ (2007)	
Aanbeveling 4	**Conclusie van managementonderzoek**
Het College op te dragen het vorengenoemde Beleidsplan te vertalen in een uitvoeringsplan (inclusief procedures en werkinstructies) dat als leidraad kan dienen voor de medewerkers die met de uitvoering zijn belast en dit uitvoeringsplan ter kennisname van de gemeenteraad te brengen.	De aanbeveling is niet opgevolgd, omdat de uitvoeringsaspecten in het beleidsplan, de procedure en beleidsregels samen voldoende houvast bieden voor de uitvoering.
Bevinding Rkc:	Omdat het uitvoeringsplan niet is opgesteld, is het ook niet ter kennisgeving naar de raad gebracht.

‘Schuldhulpverlening in de periode 2001 t/m medio 2006.’ (2007)	
Aanbeveling 5	**Conclusie van het managementonderzoek**
Het College op te dragen voor het uitwisselen van kennis en ervaring, contacten te leggen met andere gemeenten en gebruik te blijven maken van de landelijke benchmark Schuldhulpverlening.	De aanbeveling over de kennisuitwisseling is opgevolgd. De aanbeveling over de benchmark is niet opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Waarom de aanbeveling over de benchmark niet is opgevolgd is onduidelijk.

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor:
De raad heeft op 17 september 2012 het beleidsplan Schuldhulpverlening 2012-2015 vastgesteld. Daarin is opgenomen dat de gemeente jaarlijks mee doet aan de benchmark die wordt uitgevoerd door Stimulansz.

Daarmee is de aanbeveling nu opgevolgd.**‘Schuldhulpverlening in de periode 2001 t/m medio 2006.’ (2007)**	
Aanbeveling 6	**Conclusie van het managementonderzoek**
Het College op te dragen in de periodieke rapportages aan de gemeenteraad te rapporteren over de behaalde resultaten.	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	De aanbeveling is enige tijd opgevolgd, maar de informatie is vooral financieel gericht met een korte beleidsmatige toelichting. Sinds 2009 ontvangt de raad echter geen periodieke rapportages meer waardoor de raad grip op de ontwikkeling van de schuldhulpverlening verliest.

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor:
De raad is in de 2e helft van 2012 bij de vaststelling van het beleidsplan 2012-2015 beleidsmatig geïnformeerd.

2. Inhuur Externen in de periode 2003 t/m 2005 (2007)	
Aanbeveling 1	**Conclusie van het managementonderzoek**
Het college van burgemeester en wethouders op te dragen binnen 3 maanden een kaderstellende beleidsnota ten aanzien van de inhuur van externen aan de Gemeenteraad aan te bieden en daarbij de Handreiking Inzet interim-management binnen gemeenten (AO-fonds / IVA Tilburg 2004) als leidraad te hanteren.	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	De aanbeveling is opgevolgd.

Inhuur Externen in de periode 2003 t/m 2005 (2007)	
Aanbeveling 2	**Conclusie van het managementonderzoek**
De externe accountant te verzoeken bij de tussentijdse controle, dan wel bij de controle van de jaarrekening, specifiek aandacht te besteden aan de naleving van de richtlijnen en procedures ten aanzien van de inkoop en aanbesteding van diensten, zoals vastgelegd in de nota Best Besteed en in de Europese regelgeving.	De bevindingen van de accountant geven geen aanleiding tot extra inspanningen ten aanzien van externe inhuur.
Bevindingen Rkc:	De aanbeveling is gericht op rechtmatigheidaspecten. De raad bepaalt de inhoud (normen) van de opdracht van de accountant.

Inhuur Externen in de periode 2003 t/m 2005 (2007)	
Aanbeveling 3	**Conclusie van het managementonderzoek**
Het college van burgemeester en wethouders op te dragen bij de periodieke managementrapportages aan de gemeenteraad te rapporteren over het gevoerde beleid ten aanzien van de inhuur van externen.	Deze aanbeveling is deels opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Deze aanbeveling is deels opgevolgd. Er is tijdens de periodieke managementrapportages niet gerapporteerd over het gevoerde beleid van inhuur van externen. In de jaarrekening 2011 is er voor het eerst een tekst over het gevoerde beleid van inhuur externen opgenomen in de paragraaf bedrijfsvoering.

3. Wonen in Den Helder; zijn de doelstellingen gehaald? (2008)	
Aanbeveling 1	**Conclusie van het managementonderzoek**
Het college op te dragen in 2008 een nieuwe Nota Wonen Den Helder ter vaststelling aan de raad aan te bieden, waarbij a. expliciet aandacht wordt besteed bij de actualisatie van de Nota Wonen expliciet aandacht aan het SMART formuleren van ambities, doelen en uitgangspunten en invulling wordt gegeven aan de aanbevelingen van de rekenkamercommissie, benoem de randvoorwaarden die voor het waarmaken van ambities en doelstellingen noodzakelijk zijn en beschrijf de risico's.	De aanbeveling is opgevolgd
Bevindingen Rkc:	De aanbeveling is deels niet opgevolgd. Duidelijke randvoorwaarden die voor het waarmaken van ambities en doelstellingen noodzakelijk zijn, alsook de risico's worden niet benoemd in de Nota Wonen Den Helder 2010-2015.

Zie ook de algemene opmerkingen op bladzijde 1. Wat u heeft uitgesplitst over aanbeveling 2 en 3, is in het managementonderzoek alleen Aanbeveling 2. Opmerking rekenkamercommissie: de rekenkamercommissie is uitgegaan van de raadsbesluiten over rekenkamerrapporten.

Wonen in Den Helder; zijn de doelstellingen gehaald? (2008)	
Aanbeveling 2	**Conclusie van het managementonderzoek**
b. Stel op basis van een SMART geformuleerd volkshuisvestingsbeleid een planning met een duidelijke en realistische prioriteitstelling op.	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Deze aanbeveling is deels opgevolgd. In het RAP is de woningbouwprogrammering goed in beeld, maar het onderdeel prestatieafspraken in de nota Wonen zijn minder smart geformuleerd.

Wonen in Den Helder; zijn de doelstellingen gehaald? (2008)	
Aanbeveling 3	**Conclusie van het managementonderzoek**
Het college op te dragen de raad per kwartaal te informeren over de voortgang van woningbouwprojecten, majeure bijsturing van het beleid, de planning en de voortgang in de realisatie van de gemaakte prestatieafspraken met woningbouw corporaties.	**Geen aparte conclusie gegeven.**
Bevindingen Rkc:	Het college rapporteert niet per kwartaal aan de raad, omdat de ontwikkelingen daarvoor te langzaam gaan. De raad wordt jaarlijks geïnformeerd over het uitvoeringsprogramma en evaluatie van het RAP. De prestatieafspraken met de Woningstichting worden geactualiseerd, maar met Woontij en Mooiland zijn nog geen afspraken.

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor:
De actuele situatie is ondertussen anders: *ook met Woontij zijn prestatieafspraken gemaakt. Met Mooiland zijn ze nog niet gemaakt. I.v.m. de kleine hoeveelheid woningen die ze hebben, is de vraag of dat zinvol is*.

4. Deelnemingen: Verbondenheid schept verantwoordelijkheid (2008), raadsbesluit 17 maart 2009.	
Aanbeveling 1	**Conclusie van het managementonderzoek**
Een nieuwe beleidsnota verbonden partijen moet voldoen aan: Stel een model op dat een goed beheer van verbonden partijen bewerkstelligt, met concrete uitgangspunten voor sturen, beheersen, verantwoorden en toezicht. Belangrijk daarbij is dat duidelijk omschreven dient te zijn welke bijdragen een verbonden partij moet leveren	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Nieuwe Beleidsnota Verbonden partijen is op 29 maart 2009 vastgesteld.

Deelnemingen: Verbondenheid schept verantwoordelijkheid (2008)	
Aanbeveling 2	**Conclusie van het managementonderzoek**
Een nieuwe beleidsnota verbonden partijen moet voldoen aan: verbeter de aspecten informatief en juridisch door in ieder geval te borgen dat een geschillenregeling en een bepaling over toezichtprotocollen in de overeenkomsten is opgenomen.	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	De aanbeveling is opgevolgd.

Deelnemingen: Verbondenheid schept verantwoordelijkheid (2008)	
Aanbeveling 3	**Conclusie van het managementonderzoek**
Een nieuwe beleidsnota verbonden partijen moet voldoen aan: Zorg voor een voldoende functiescheiding tussen de twee rollen van de gemeente Den Helder bij verbonden partijen: enerzijds (mede) eigenaar en anderzijds behartiger van publieke belangen.	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	De aanbeveling is opgevolgd.

Deelnemingen: Verbondenheid schept verantwoordelijkheid (2008)	
Aanbeveling 4	**Conclusie van het managementonderzoek**
Richt het toezicht op verbonden partijen in door: Richt de interne organisatie hierop in. Denk hierbij vooral aan: - het risicomanagement - het opstellen van een stelsel van interne controlemaatregelen, dat ook nadrukkelijk gericht is op de beleidmatige verantwoordingsinformatie	De aanbeveling is deels opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Deels slaat op: De gemeente kent geen risicomanagementsysteem en de interne controle op deelnemingen is nog niet stevig verankerd

Deelnemingen: Verbondenheid schept verantwoordelijkheid (2008)	
Aanbeveling 5	**Conclusie van het managementonderzoek**
Richt het toezicht op verbonden partijen in door: Omschrijf duidelijk welke bijdrage een verbonden partij moet leveren aan een of meerdere beleidsdoelstellingen.	De aanbeveling is nog niet opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Er wordt aangegeven dat dit een actie is in 2012.

Deelnemingen: Verbondenheid schept verantwoordelijkheid (2008)	
Aanbeveling 6	**Conclusie van het managementonderzoek**
Richt het toezicht op verbonden partijen in door: Laat vervolgens de verantwoordingsinformatie hier op aansluiten. Denk hierbij aan: - resultaten van het beleid (in welke mate heeft de deelneming bijgedragen aan een op meerdere beleidsdoelstellingen); - operationele informatie; - kengetallen over bedrijfsvoering; - kengetallen over prestaties.	De aanbeveling is deels opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Als aanbeveling 5 nog niet opgevolgd is kan alleen financiële informatie verstrekt worden.

Deelnemingen: Verbondenheid schept verantwoordelijkheid (2008)	
Aanbeveling 7	**Conclusie van het managementonderzoek**
Richt het toezicht op verbonden partijen in door: Neem informatie over deelnemingen op in de terugkoppeling aan de gemeente raad en het college.	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Gezien aanbeveling 4 en 5, zal informatie vooral financieel gericht zijn.

5. De Nollen: hollen of stilstaan? (2009)	
Aanbeveling 1	**Conclusie van het managementonderzoek**
Het college op te dragen nog dit jaar een plan van aanpak van openstaande acties inclusief tijdspad ter bespreking aan de raad aan te bieden.	Geen aparte conclusie.
Bevindingen Rkc:	Er is geen plan van aanpak gemaakt, betrokken ambtenaar was niet op de hoogte van het besluit. Er wordt gesteld dat meeste openstaande acties inmiddels zijn afgerond.

De Nollen: hollen of stilstaan? (2009)	
Aanbeveling 2	**Conclusie van het managementonderzoek**
Het college op te dragen de raad periodiek te informeren over de voortgang van openstaande acties.	Geen aparte conclusie.
Bevindingen Rkc:	Een keer is per raadsbrief (9 maart 2009) informatie verstrekt.

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor: Wat u hebt staan bij aanbeveling 1 en 2, zijn de beslispunten uit het raadsbesluit. Wat in het managementonderzoek onder aanbeveling 1 staat, is de aanbeveling uit het RKC-rapport zelf. De aanbeveling in het rapport luidt: '*Draag zorg voor de adequate afhandeling van de nog lopende zaken'.* Op basis van een globale scan is in het managementonderzoek geoordeeld dat dat is gebeurd.

Bijlage Stand van zaken openstaande acties de Nollen eind 2011

1) Huisvesting VRZA

Op 17 november 2009 heeft het college van B&W het besluit genomen de inspanningsverplichting om de VRZA te herhuisvesten te beëindigen nadat geconstateerd is dat het college voldoende heeft gedaan om aan de inspanningsverplichting te voldoen.

2) Ontbreken bouwvergunningen voor kunstwerken Nollenterrein. De aanvragen voor vier bouwvergunningen, die in maart 2010 nog in behandeling waren, zijn inmiddels verleend.

3) Bestemmingsplan

In RI10.0031 stond dat in 2010 gestart zou worden met bestemmingsplan de Dogger. Dat is uitgesteld. Reden dat het plan is uitgesteld, en later is opgeknipt in twee bestemmingsplannen voor de Dogger, was de inpassing van de plannen van het Gemini. De planning voor BP de Dogger noordoost is nu vaststelling in de raad december 2012.

4) Beheersplan de Nollen

Het bestaande beheerplan voor het noordelijk deel wordt door de Stichting de Nollen geactualiseerd. Landschap Noord-Holland is de Nollen-zuid nog aan het inrichten volgens het inrichtingsplan. Het beheerplan voor dit gebied wordt in 2012 opgesteld. LNH verwacht dit in 2013 vast te stellen.

5) Voorfinanciering schuur. Dit loopt nog.

6) Sanering grond. De grond is gesaneerd.

7) Ontwikkelingen in Julianadorp-Oost. Dit loopt nog.

6. Op weg naar een beter subsidiebeleid (2009)	
Aanbeveling 1	**Conclusie van het managementonderzoek**
Het college en de gemeenteraad moeten gezamenlijk werken aan meer samenhang in het beleid op het terrein van Zorg en Welzijn. Beleidsdoelen moeten voor langere tijd worden vastgesteld in, bij voorkeur, de programmabegroting. Bij nieuwe of aanvullende beleidsvoorstellen moet steeds worden verwezen naar deze beleidsdoelen.	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Genoemd wordt dat sociale structuurvisie (vastgesteld raad 16-09-2011) en Aansturingstructuur BCF 2012(vastgesteld college 17-05-2011) en het benoemen van de maatschappelijke effecten in de programmabegroting hierin voorziet.

Op weg naar een beter subsidiebeleid (2009)	
Aanbeveling 2	**Conclusie van het managementonderzoek**
De gemeente moet een duidelijke fase van vraagverkenning in het BCF-traject inbouwen. Dit kan door middel van periodiek behoefteonderzoek, maar ook door structureel overleg met maatschappelijke organisaties. Dit overleg moet los staan van eventuele lopende contracten.	De aanbeveling is deels opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	De vraagverkenning is vooral gekoppeld aan de lopende contacten. Daarnaast wordt gewerkt aan de ´Staat van de stad´ en deze is nog in ontwikkeling.

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor:
De actuele stand van zaken van de Staat van de stad-rapportage is dat deze in de loop van 2013 volgt.

Op weg naar een beter subsidiebeleid (2009)	
Aanbeveling 3	**Conclusie van het managementonderzoek**
Signalen uit het veld moeten te allen tijde de politiek kunnen bereiken. Ambtenaren mogen in beperkte budgetten geen reden zien om signalen buiten de politiek te houden. Het is aan het college en raad te bepalen of een signaal serieus wordt genomen en er nieuw beleid moet worden opgezet. In dit geval is het aan de politiek om extra budget te vinden of op een ander beleid te bezuinigen.	Geen oordeel nodig.
Bevindingen Rkc:	Er wordt gewezen op de bestuurlijke reactie op het rapport. De ambtelijke organisatie functioneert procedureel en uit oogpunt van rechtmatigheid prudent.

Op weg naar een beter subsidiebeleid (2009)	
Aanbeveling 4	**Conclusie van het managementonderzoek**
Binnen de subsidierelatie moet ruimte zijn voor onderhandeling. De gemeente moet minder vooraf vastleggen in de opdracht en meer ruimte geven voor de inbreng van de organisaties.	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Dit is in de uitvoeringsfase voor subsidies 2012 ingebouwd en daarmee is de aanbeveling opgevolgd.

Op weg naar een beter subsidiebeleid (2009)	
Aanbeveling 5	**Conclusie van het managementonderzoek**
Gemeente en organisaties moeten gezamenlijk komen tot meer outputgerichte prestatie-indicatoren. Organisaties moeten daarbij hun rol als opdrachtnemer serieus nemen en initiatief tonen door zelf met voorstellen voor prestatie-eenheden te komen. De gemeente moet op haar beurt openstaan voor de onderhandelingen hierover. De beleidsmedewerkers van OWS hebben scholing	De aanbeveling is opgevolgd.

gekregen hoe resultaten met instellingen afgesproken kunnen worden.	
Bevindingen Rkc:	De kant van gemeente wordt belicht, maar niet hoe het initiatief van instellingen wordt ontwikkeld.

Op weg naar een beter subsidiebeleid (2009)	
Aanbeveling 6	**Conclusie van het managementonderzoek**
Gedurende de uitvoering van de contacten door de subsidieontvanger moet de gemeente intensiever contact met hen onderhouden, niet alleen over de manier waarop het contact wordt uitgevoerd (reageren op tussentijdse rapportages), maar ook om na te gaan of ontwikkelingen in het veld niet tot tussentijdse aanpassing van de opdracht noodzaken. Het tussentijdse contact zou bijvoorbeeld kunnen plaatsvinden in de vorm van twee of drie voortgangsgesprekken per jaar. De afdeling OWS moet daar in haar planning van de formatie wel ruimte voor maken.	De aanbeveling is deels opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	Er wordt gesteld dat er veel contacten zijn geweest, maar er is geen gestructureerde uitvoering gegeven aan deze aanbeveling.

Op weg naar een beter subsidiebeleid (2009)	
Aanbeveling 7	**Conclusie van het managementonderzoek**
Er moet aandacht zijn voor verdere professionalisering van beleidsmedewerkers. Beleidsmedewerkers geven in het kader van BCF aan behoefte te hebben aan extra scholing. Bij de start van BCF is men wel begeleid, maar toen had men zelf nog geen ervaring met het instrument. Nu is dat het geval en bestaat de behoefte de huidige werkwijzen met een extern	De aanbeveling is opgevolgd.

deskundige te evalueren. Ook zou men graag ondersteuning krijgen bij de aanvraag op welke wijze men tot betere opdrachtformulering en prestatie-eenheden kan komen. De professionalisering van de medewerkers was daarin een belangrijk onderdeel en is voor een deel uitgevoerd. Tijdens het traject van deskundigheidsbevordering met ondersteuning van Stade Advies is de systematiek geëvalueerd. Aan de beleidsmedewerkers is ondersteuning gegeven hoe te komen tot meer outputgerichte prestatie-indicatoren	
Bevindingen Rkc:	In november heeft de directie een plan van aanpak goedgekeurd voor doorontwikkeling van BCF op basis van het Rkc-rapport. Onderdeel was professionalisering medewerkers, maar dit werd opgeschort omdat vraag op kwam of BCF-systematiek juist instrument is bij grote instellingen.

Op weg naar een beter subsidiebeleid (2009)	
Aanbeveling 8	**Conclusie van het managementonderzoek**
De gemeente moet bij de eigen accountant nagaan of het noodzakelijk is dat (alle) organisaties die nu met haar een BCF-subsidierelatie hebben, een accountantsverklaring afgeven op hun eindrapportage. Deze vereiste staat los van BCF en is zeker voor kleinere subsidieontvangers disproportioneel.	De aanbeveling is opgevolgd.
Bevindingen Rkc:	BCF-contracten worden alleen boven € 100.000, - afgesloten, daarmee is de aanbeveling opgevolgd.

Op weg naar een beter subsidiebeleid (2009)	
Aanbeveling 3 van het raadsbesluit	**Conclusie van het managementonderzoek**
Het college van burgemeester en wethouders op te dragen de raad in december 2010 een evaluatierapport van het BCF-systeem aan te bieden, gericht op de naleving van de aanbevelingen in het rapport van de	De aanbeveling is deels opgevolgd.

rekenkamercommissie.	
Bevindingen Rkc:	Het evaluatierapport is niet gemaakt en niet in december 2010 aan te raad aangeboden. De aanbeveling is niet opgevolgd.

7. Het Wmo-beleid in Den Helder, onderweg maar het kan beter (2010)	
Aanbeveling 1	**Ambtelijke reactie**
Benut de resterende periode van het vigerend Wmo-beleidsplan - de komende twee jaar dus - om de inzet van de gemeente (raad, college en ambtenaren) ten aanzien van de (prestatievelden van de) Wmo scherper af te bakenen en te definiëren.	In onze brief van 9 juni 2010 welke is opgenomen in uw rapport van 14 september 2010 gaven wij aan uw aanbevelingen over te nemen. Wij deden in de lopende periode van het Wmo-beleidsplan langs drie lijnen: 1. Visie en kaderstelling door de Raad 2. Inhoud van beleid 3. Uitvoering van beleid We merken hierbij op dat de doorontwikkeling van de Wmo naar een integraal sociaal (participatie) beleid sterk beïnvloed is door herzieningen van het zorgstelsel, regelingen voor de onderkant van de arbeidsmarkt en de jeugdzorg, in eerste instantie zoals aangegeven door het kabinet Rutte I en inmiddels op hoofdlijnen bestendigd in het regeerakkoord Rutte II.
Bevindingen Rkc:	Het is onduidelijk of het college deze aanbeveling heeft uitgevoerd. Uit de rapportage blijkt dit niet. Er wordt niet ingegaan op het scherper afbakenen en definiëren van de inzet van de gemeente en op welke wijze dit tot stand is gebracht.

Aanvullende informatie uit ambtelijke wederhoor:

Wij hebben het kader voor het sociale domein geactualiseerd: integraal over de gehele breedte van haar beleidsspectrum, en vanuit de samenhang tussen de sociale beleidsterreinen.

Sociale Structuurvisie, Sociaal en Integraal - Perspectief en Kapstok, 29 september 2011 vastgesteld door de gemeenteraad. In deze visie is opgenomen de Maatschappelijke Ladder met de vier Wmo doelen: Redzaamheid, Participatie, Burgerschap en Cohesie.

Aan de sociale structuurvisie kunnen we dingen toetsen. Bijvoorbeeld:

- *Criteria voor bezuinigingen*
- *Afdelingsplannen en werkplannen*
- *Integrale afstemming met en tussen instellingen*
- *Verordeningen, inkoop en aanbesteding, subsidies, beleidsregels*

De visie bevat de volgende strategische componenten ten aanzien van door de RKC onderzochte velden:

Prestatieveld 1: leefbaarheid en samenhang: de samenhang tussen ruimtelijk en sociaal beleid, en het demografische en geografisch bereik van voorzieningen en maatschappelijke activiteiten

Prestatieveld 2 en 5: de ontwikkeling van onze bewoners, niet enkel in educatieve zin, maar ook als actieve zelfredzame burgers in de samenleving, een samenleving als prettige leefomgeving.

Het Wmo-beleid in Den Helder, onderweg maar het kan beter (2010)	
Aanbeveling 2	**Ambtelijke reactie**
De regierol van de gemeente is een voorwaarde voor succesvol opereren. Versterk de regierol van de gemeente op zowel afzonderlijke prestatievelden als op het geheel van de prestatievelden: - Creëer overzicht door nadrukkelijk aan te geven wat wel en niet onder(het geheel van) van de prestatievelden vallen. - Zet beleidslijnen uit in aanvulling op de kerndoelen die de Wmo ´uit zichzelf´ meegeeft. - Versterk de in - en externe coördinatie door aan te geven welke in- en externe partijen (al dan niet in samenwerking) dienen bij te dragen aan de realisering van de beleidswensen. - Stem hier de ´communicatie- infrastructuur´ met in- en externe partijen op af (Wmo-platform). Leg als gemeentebestuur regelmatig (bijvoorbeeld in de gemeenteraad) verantwoording af over de voortgang en betrek daar nadrukkelijk de instellingen bij die in het beleid een actieve rol spelen.	Uw Raad stelde op 26 september 2011 de Sociale Structuurvisie vast met daarin onder meer de volgende strategische componenten: - de samenhang tussen ruimtelijk en sociaal beleid, en het demografisch en geografisch bereik van voorzieningen en maatschappelijke activiteiten; - de ontwikkeling van onze bewoners, niet enkel in educatieve zin, maar ook als actieve zelfredzame burgers in de samenleving, een samenleving als prettige leefomgeving. Deze sociale structuurvisie benadert het gehele sociale domein over de gehele breedte van haar beleidsspectrum, en vanuit de samenhang tussen de sociale beleidsterreinen. Dat betreft onder meer Wmo prestatievelden, regelingen voor Werk en Inkomen, Wsw, enz. Aan dat sociale domein hebben wij als kader voor (probleem)analyse, beoogde verandering en meetinstrument van realisatie verbonden de Maatschappelijke Ladder: de ontwikkeling vanaf het 'laagste' niveau van redzaamheid, naar participatie, burgerschap en cohesie. Kerndoelen zijn ontleend aan de Wmo, WWB, wijkgericht werken enz. De Aansturingstructuur Beleidsgestuurde Contractfinanciering is ons sturingsinstrument voor de subsidieverlening aan de grote(re) maatschappelijke instellingen in Den Helder. De aansturingstructuur is gebaseerd op de prioriteiten in het coalitieprogramma 2010-

	2014 “Meer met minder”, de Sociale Structuurvisie, de Kadernota, de Strategische Visie 2020 en het Rapport Deetman / Mans. Het Wmo platform is sterk gepositioneerd. Elk jaar wordt een (beleids)agenda opgesteld in samenspraak met ambtenaren. Actieve werkgroepen in het platform brengen ons gevraagd en ongevraagd advies uit. Sturing en verantwoording vindt plaats op basis van de programmabegroting. Jaarlijks wordt de programmabegroting opgesteld met concrete prestaties die het komend jaar geleverd moeten worden en het daarvoor benodigd budget. Wmo-prestatievelden zoals jeugd, mantelzorg, vrijwilligerswerk, opvang en verslavingszorg zijn opgenomen in de programmabegroting. Het zijn beleidsvelden waarover zo nodig separaat nota’s en uitvoeringsafspraken worden gemaakt. Omdat enkele prestatievelden een (boven)regionale reikwijdte hebben zijn ook regiogemeenten, instellingen en organisaties betrokken bij vormgeving en realisatie van beleid.
Bevindingen Rkc:	Het is onduidelijk in hoeverre de aanbevelingen zijn uitgevoerd. Op basis van de ambtelijke reactie valt niet te concluderen dat de aanbevelingen zijn uitgevoerd omdat niet concreet wordt ingegaan op deze aanbevelingen.

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor:

- Creëer overzicht: *In de wettekst Wet maatschappelijke ondersteuning (2007) zijn de negen prestatievelden opgenomen. Het rijk geeft daarmee kader en definitie aan. Wij nemen dat kader over in beleidsnota’s.*
- Zet beleidslijnen uit: w*ij hanteren de Maatschappelijke Ladder als kader voor (probleem)analyse, beoogde verandering en meetinstrument van realisatie in onze opdrachten aan organisaties. Dit is een doorlopend proces.*
- Versterk de in- en externe coördinatie: *Wij hebben partijen die bijdragen aan de realisering van onze doelen. Dit zijn vaste partijen onder meer in het kader van de “Aansturingstructuur Beleidsgestuurde Contractfinanciering” en re-integratie en partijen aangetrokken via aanbesteding en inkoop (bijvoorbeeld voor de Wmo Hulp bij het Huishouden). Naar gelang lokale of landelijke ontwikkelingen kunnen er partijen afvallen of bijkomen.*
- ‘Communicatie-infrastructuur’: *Een aantal vaste partners heeft positie in het Wmo platform. Het platform is samengesteld uit professionals, cliënten, en belangenorganisaties. Elk jaar wordt een (beleids)agenda opgesteld in samenspraak met ambtenaren. Actieve werkgroepen in het platform brengen ons gevraagd en ongevraagd advies uit.*
- Leg verantwoording af: *Verantwoording is ondergebracht in de reguliere cyclus op basis van de programmabegroting. Jaarlijks wordt de programmabegroting opgesteld met concrete prestaties die het komend jaar geleverd moeten worden en het daarvoor benodigd budget. Wmo-*

prestatievelden zoals jeugd, mantelzorg, vrijwilligerswerk, opvang en verslavingszorg zijn opgenomen in de programmabegroting. Het zijn beleidsvelden waarover zo nodig gescheiden nota's en uitvoeringsafspraken worden gemaakt.

Het Wmo-beleid in Den Helder, onderweg maar het kan beter (2010)	
Aanbeveling 3	**Ambtelijke reactie**
Versterk de prioritering van de gemeentelijke ambities, doelen en uitvoeringsprestaties door als college/ambtenaren duurzaam te investeren in de evalueerbaarheid van doelen en uitvoeringsprestaties. Plaats doelen nadrukkelijk in de tijd en geef aan welke prestaties op welk moment geleverd kunnen worden. Veranker deze werkwijze in de planning- en control cyclus, met name in de programmabegroting, programmarekening en Wmo-jaarverslag.	Behalve de BCF-instellingen ontvangen ook andere instellingen, organisaties en verenigingen op grond van vastgesteld beleid subsidies voor activiteiten die een bijdrage leveren aan het realiseren van maatschappelijke doelstellingen. Wij nemen in de overeenkomsten met organisaties de volgende aan de Maatschappelijke Ladder ontleende maatschappelijke effecten op: Maatschappelijk effect 1 Inwoners van Den Helder nemen hun eigen verantwoordelijkheid, zijn zelfredzaam, nemen deel aan de samenleving en zorgen voor elkaar. Maatschappelijk effect 2 Inwoners van Den Helder wonen in en werken aan een leefbare en aantrekkelijke stad. In onze opdrachten aan de instellingen formuleren we de resultaten SMART en voorzien deze van een of enkele indicatoren waarmee zij te meten zijn. Verantwoording is ondergebracht in de reguliere cyclus van programmabegroting en programmaverantwoording.
Bevindingen Rkc:	De bevindingen op basis ambtelijke reactie gaan niet in op de gedane aanbevelingen. Het is daardoor niet duidelijk of en in hoeverre de aanbevelingen zijn uitgevoerd. Ook wordt niet duidelijk of er in het kader van de Wmo wordt gerapporteerd of dat het over gesubsidieerde instellingen gaat. De ambtelijke reactie lijkt daarover te spreken zonder de Wmo te beroeren. Op basis van de ambtelijke reactie kan niet worden geconcludeerd dat de aanbevelingen zijn uitgevoerd.

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor:
Met contractbeheer sturen we op doelstellingen en daarvoor is een adequate informatievoorziening geregeld. Deze informatie dient dus tevens om te kunnen bepalen of intenties en doelstellingen op de juiste wijze naar de uitvoering zijn vertaald. Doelstellingen zijn meetbaar in kwantiteit (hoeveel personen krijgen hoeveel uren hulp bij het huishouden).Niet alle doelstellingen zijn goed kwantificeerbaar, het bevorderen van redzaamheid gaat soms in heel kleine stapjes.

Om goed te kunnen sturen op doelbereik hebben we in de overeenkomsten met organisaties de volgende aan de Maatschappelijke Ladder ontleend maatschappelijke effecten opgenomen:

Maatschappelijk effect 1: Inwoners van Den Helder nemen hun eigen verantwoordelijkheid, zijn zelfredzaam, nemen deel aan de samenleving en zorgen voor elkaar.

Maatschappelijk effect 2: Inwoners van Den Helder wonen in en werken aan een leefbare en aantrekkelijke stad.

Deze effecten zijn per overeenkomst uitgewerkt in (deel)doelstellingen.

Het Wmo-beleid in Den Helder, onderweg maar het kan beter (2010)	
Aanbeveling 4	**Ambtelijke reactie**
IJk de (prioritering van) doelen en uitvoeringsprestaties in de komende tijd aan de kwaliteitscriteria en gevraagde competenties die blijkens dit onderzoek door cliënten en zorginstellingen relevant worden gevonden. Doe naast onderzoek naar klanttevredenheid ook meer nadrukkelijk onderzoek naar doel- en effectbereiking.	In uw onderzoek richt u zich ook op de competenties in dienstverlening van de gemeente richting de cliënten. Onze medewerkers bieden wij met regelmaat scholing aan als onderdeel van ons personeelsbeleid. In voorkomende gevallen vragen wij ook van organisaties een certificaat voor kwaliteit.
Bevindingen Rkc:	In de ambtelijke reactie wordt niet ingegaan op de gedane aanbeveling. De rekenkamercommissie kan daarom niet concluderen dat deze aanbeveling is uitgevoerd.

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor:
Prioritering en uitvoeringsprestaties worden waar nodig in overleg met organisaties afgestemd. Dit is onder meer afhankelijk van de beschikbaarheid van (probleem)analyse, de sociale staat van het werkgebied en de te leveren dienstverlening. Als voorbeeld noemen we het programma sociale aanpak Nieuw Den Helder dat in samenspraak met bewoners, woningstichting en organisaties tot stand komt.

Het Wmo-beleid in Den Helder, onderweg maar het kan beter (2010)	
Aanbeveling 5	**Ambtelijke reactie**
Maak expliciet en duidelijk wat het participatiebeleid van de gemeente in buurten en wijken precies inhoudt: - Benoem waarover wijkplatforms en afzonderlijke (groepen) burgers adviseren/beslissen. - Formaliseer de positie van de wijkmanagers en maak aan de hand van spelregels hun intermediaire rol tussen bewoner en gemeentelijke organisatie voor alle geledingen transparant.	We werken al enkele jaren wijkgericht vanuit het programma Wijkgericht werken. Dat gebeurt via wijkactieplannen of wijkagenda's, documenten die samen op interactieve wijze met vele partners in de wijk tot stand komen. Op 9 oktober 2012 is het Programma Wijkgericht werken 2012-2015 door het college vastgesteld. November 2012 is dit gepresenteerd aan de commissie MO. In het Programma Wijkgericht werken wordt ook ingegaan op de nieuwe werkwijze met vier accountmanagers voor de vier wijken in plaats van de inzet van twee wijkmanagers zoals dat zeven jaar is geweest. De enige overgebleven fulltime wijkmanager neemt, naast het accountmanagerschap van een van de vier wijken, de wijk overstijgende zaken in relatie tot wijkgericht werken voor z'n rekening.
Bevindingen Rkc:	Er is een programma Wijkgericht werken. Uit de rapportage in het managementonderzoek blijkt niet of in het programma tegemoet wordt gekomen aan de aanbeveling. Het programma is in november 2012 aan de commissie MO gepresenteerd, daarbij is niet de relatie gelegd met het raadsbesluit over het rapport van de rekenkamercommissie.

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor:

- Wijkplatforms en afzonderlijke (groepen van) burgers: *Wij geven wijkplatforms en al of niet georganiseerde burgers alle ruimte om ons te adviseren maar zonder formele (bureaucratische) status. Op informele wijze kunnen zij slagvaardiger opereren.*
- Formaliseer de positie van de wijkmanagers: *We hebben in 2012 nieuw beleid vastgesteld met het programma Wijkgericht werken. Het nieuwe programma heft de scheiding op tussen wijkbeheer en wijkontwikkeling. We werken met vier accountmanagers, vanuit vier verschillende afdelingen. Het Convenant Wijkaanpak-Plus blijft van kracht.*
  Het wijkcoördinatieteam is een samenwerkingsverband van professionals die werken in de wijk: onder meer de wijkagent, de wijkconciërge, de wijkmeester, de opbouwwerker en de handhaver. Zij informeren elkaar en werken samen om problemen doeltreffend op te lossen. Het wijkcoördinatieteam neemt ook besluiten over kleine, niet-beleidsmatige zaken in de wijk.

Het Wmo-beleid in Den Helder, onderweg maar het kan beter (2010)	
Aanbeveling 5 raadsbesluit 15 november 2010	**Ambtelijke reactie**
Het college van burgemeester en wethouders op te dragen de richting en doelstellingen van het toekomstig beleid op het terrein van welzijn en zorg samen met de gemeenteraad en betrokkenen te verkennen voor 1 mei 2011.	Hier is niet over gerapporteerd.
Bevindingen Rkc:	Voor zover de rekenkamercommissie kan nagaan, is de aanbeveling niet uitgevoerd. In de ambtelijk reactie wordt dit beslispunt niet genoemd, terwijl dit wel expliciet onderdeel uitmaakt van het genomen raadsbesluit. Dit is verontrustend te noemen.

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor: Op 21 maart 2011 hield de raad een besloten raadsvergadering waarin, vooruitlopend op de Kadernota van dat jaar, de richting is besproken in het licht van de bezuinigingen. De subsidies zijn heroverwogen langs de opties; wettelijke taak, plus taak en stoppen.

8. DoeMee-onderzoek ´Afhandeling meldingen´ (2010/2011)	
Aanbeveling 1	**Ambtelijke reactie**
Stel normen vast voor de afhandeling en terugkoppeling van meldingen.	De normen zijn vastgesteld en opgenomen in het 'Kwaliteitshandvest Den Helder 2011'. Stadsbeheer, team Wijkbeheer, heeft aangegeven bij het klantcontactcentrum dat een klacht binnen 48 uur wordt afgedaan en heeft tevens aangegeven bij welk type melding het langer duurt dan 48 uur. Het KCC kan dat meteen aan melder doorgeven.
Bevindingen Rkc:	De aanbeveling is opgevolgd.

DoeMee-onderzoek ´Afhandeling meldingen´ (2010/2011)		
Aanbeveling 2		**Ambtelijke reactie**
Maak de gehanteerde normen duidelijk bij alle afdelingen die betrokken zijn bij het afhandelen van meldingen over de openbare ruimte		De normen gelden voor alle afdelingen. Deze zijn opgenomen in het 'Kwaliteitshandvest Den Helder 2011', vastgesteld door het directieberaad en opgenomen in Aorta (regelingen, bedrijfsvoering). Meldingen worden binnen 48 uur afgedaan. Spoedeisende meldingen per direct. Indien de afhandeling van meldingen langer duurt, dan wordt de melder daarvan in kennis gesteld, in de regel via de wijkconciërge.
Bevindingen Rkc:	Het lijkt alsof de afdelingen van de normen op de hoogte zijn. Al is niet gezegd dat de normen ook actief zijn gecommuniceerd naar de betreffende afdelingen. De aanbeveling is opgevolgd.	

Aanvullende informatie uit ambtelijke wederhoor:
Uit uw zin '*Al is niet gezegd dat de normen ook actief zijn gecommuniceerd naar de betreffende afdelingen*.' spreekt twijfel of dit is gebeurd. Uit de volgende aanvullende informatie blijkt dat:

De normen zijn in december 2011 intern actief gecommuniceerd op de volgende wijze:

- *Via de lijn: Directie- MO- managers- teamleiders – medewerkers*
- *In de woensd@g en Kop van Jut.*
- *Via aparte brochure voor de medewerkers, met een persoonlijke brief van de burgemeester.*
- *Aparte bezoeken aan alle managementteams van de afdelingen.*

DoeMee-onderzoek ´Afhandeling meldingen´ (2010/2011)	
Aanbeveling 3	**Ambtelijke reactie**
Richt een centraal meldpunt in waarin alle meldingen over de openbare ruimte binnen komen en worden geregistreerd. Bewaak vanuit dit centrale meldpunt de voortgang van de afhandeling van meldingen alsmede de terugkoppeling hiervan aan de melders.	Het meldpunt is gerealiseerd bij het Klant Contact Centrum van het Facilitair Bedrijf. Bij de afdeling Stadsbeheer, team Wijkbeheer, worden de klachten en meldingen bijgehouden en het Klant Contact Centrum.
Bevindingen Rkc:	De aanbeveling is deels uitgevoerd. Er is een meldpunt gerealiseerd, maar het is niet geheel duidelijk of de voortgang van meldingen centraal wordt bewaakt en of er vanuit een centraal punt terugkoppeling plaatsvindt. Bij aanbeveling 6 rapporteert het management als volgt: *" De huidige software is niet berekend op een adequate rapportage. Pas nadat andere software is aangeschaft kan een goede bewaking van de voortgang van meldingen en de terugkoppeling naar bewoners worden gemaakt."*

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor:
U geeft in uw bevinding t.a.v. het centrale meldpunt aan dat *'… niet geheel duidelijk is of de voortgang van de meldingen centraal wordt bewaakt en of er vanuit een centraal punt terugkoppeling plaatsvindt*. Hieruit blijkt dat u nog informatie mist: *De centrale bewaking en terugkoppeling vindt plaats via de verantwoordelijke afdeling Stadsbeheer*.

DoeMee-onderzoek ´Afhandeling meldingen´ (2010/2011)	
Aanbeveling 4	**Ambtelijke reactie**
Benoem een eindverantwoordelijke voor het toezicht op de tijdige afhandeling van meldingen over de openbare ruimte.	De teamleider Wijkbeheer is verantwoordelijk. Hij wordt daarbij gefaciliteerd door een medewerker die de klachten en meldingen bewaakt.
Bevindingen Rkc:	De aanbeveling is opgevolgd.

DoeMee-onderzoek ´Afhandeling meldingen´ (2010/2011)	
Aanbeveling 5	**Ambtelijke reactie**
Zie er op toe dat een juiste datum voor de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte wordt geregistreerd.	Dit is gerealiseerd. Bij Stadsbeheer, team Wijkbeheer is één administratief medewerker belast met de bewaking van het afmelden van de meldingen. Verder zijn in de buitendienst een aantal vaste medewerkers specifiek belast met de afhandeling van meldingen en klachten.
Bevindingen Rkc:	De aanbeveling lijkt te zijn uitgevoerd. Over de juistheid en het toezicht daarop wordt niet gerapporteerd.

Aanvullende informatie uit ambtelijk wederhoor:
U geeft aan dat het '*lijkt*' als of de aanbeveling is uitgevoerd. Ter aanvulling: *De verantwoordelijke afdelingsmanager Stadsbeheer bespreekt periodiek met de verantwoordelijke teamleider de termijnbewaking. De teamleider doet dit periodiek met de betrokken medewerkers*.

DoeMee-onderzoek ´Afhandeling meldingen´ (2010/2011)	
Aanbeveling 6	**Conclusie van ambtelijke reactie**
Rapporteer periodiek over het aantal geregistreerde meldingen over de openbare ruimte alsmede de doorlooptijd van deze meldingen in relatie tot de vastgesteld normen voor afhandeling.	Per kwartaal worden overzichten gemaakt van de ingekomen en al/of niet afgehandelde klachten. Deze worden opgenomen in de kwartaalgesprekken met de directie. Er wordt momenteel een onderzoek gedaan naar software die een betere bewaking oplevert van het afhandelingsproces en terugkoppeling aan indieners van klachten en meldingen. Vermoedelijke aanschaf in 2013. De huidige software is niet berekend op een adequate rapportage. Pas nadat andere software is aangeschaft kan een goede bewaking van de voortgang van meldingen en de terugkoppeling naar bewoners worden gemaakt.
Bevindingen Rkc:	Deze aanbeveling is deels uitgevoerd. Er wordt periodiek gerapporteerd, maar het is nog niet mogelijk adequaat te rapporteren.

6. Bevindingen samengevat

Het valt de rekenkamercommissie op basis van het managementonderzoek op dat:

- er een onvoldoende gestructureerde aanpak en bewaking plaats vindt van de opvolging van raadsbesluiten over de aanbevelingen van rekenkameronderzoeken;
- er in het managementonderzoek regelmatig wordt geconcludeerd: “de aanbeveling is opgevolgd” terwijl aan de hand van de bevindingen deze conclusie niet kan worden getrokken;
- veel aanbevelingen niet dan wel deels zijn uitgevoerd;
- er niet naar de raad wordt gecommuniceerd waarom aanbevelingen niet zijn uitgevoerd of waarom deze op andere wijze zijn uitgevoerd;
- door ambtenaren welke zijn belast met de uitvoering van de aanbevelingen, in een aantal gevallen wordt aangegeven dat zij de aanbevelingen, het rekenkamerrapport of het raadsbesluit niet kennen.

Uit het voorgaande trekt de rekenkamercommissie conclusies als weergegeven in hoofdstuk 1. Daar zijn ook de aanbevelingen van de rekenkamercommissie opgenomen.

Bijlage 1

Toetsingskader bij uitvoering van aanbevelingen

Hieronder is een toetsingskader opgenomen waarmee de stand van zaken van de uitvoering van raadsbesluiten over rekenkameronderzoeken kan worden weergegeven. Bij de conclusies en aanbevelingen gaan we hier verder op in.

Deelvraag	Normen	Toelichting
1 Welke aanbevelingen heeft de rekenkamercommissie naar aanleiding van haar onderzoeken gedaan?	*n.v.t.*	
2 Welke aanbevelingen heeft de gemeenteraad overgenomen?	2a - De gemeenteraad neemt een formeel raadsbesluit over het al dan niet overnemen van aanbevelingen.	
	2b - In het raadsbesluit is een SM(A)RT- geformuleerde opdracht aan het college opgenomen.	De opdracht is specifiek Geadresseerd aan het college. Niet voor meerdere uitleg vatbaar. De opdracht is meetbaar De uitwerking van de opdracht is aantoonbaar. De opdracht is realistisch De opdracht is uitvoerbaar in de gegeven tijd. De opdracht is uitvoerbaar gezien de beschikbare middelen. De opdracht is uitvoerbaar gezien de beschikbare capaciteit. De opdracht is tijdgebonden De opdracht kent een deadline.
3. Hoe wordt door het college uitvoering gegeven aan het raadsbesluit?	3a - Het college bevestigt de raad (mondeling, schriftelijk) de uitvoering van het raadsbesluit.	
	3b – Het college neemt een besluit over de uitvoering en geeft schriftelijk opdracht aan de ambtelijke organisatie tot uitvoering van het	

	raadsbesluit.	
	3c – Het college (of namens hem de gemeentesecretaris) stelt een ambtenaar verantwoordelijk voor de uitvoering van het raadsbesluit.	
	3d – Het college laat zich informeren over de voortgang van de uitvoering.	
4 Welke aanpassingen heeft het college gedaan in zijn beleid of beleidsuitvoering naar aanleiding van de door de gemeenteraad overgenomen aanbevelingen?	4 - De aanbevelingen van de rekenkamercommissie werken door in de vorm van een nieuw beleidskader en/of andere maatregelen;	
		Aanbevelingen *zijn* uitgevoerd De aanbevelingen zijn uitgevoerd.
		Aanbevelingen *deels* uitgevoerd Een aantal punten uit de aanbevelingen zijn uitgevoerd maar niet allemaal of de organisatie is begonnen met de opvolging van de aanbeveling maar dit is nog niet helemaal gereed/ afgerond; Er zijn maatregelen genomen om verbeteringen door te voeren; Uitvoering aanbevelingen gepland; De maatregelen om aan de uitvoering van de aanbevelingen te voldoen, zijn in voorbereiding of aangekondigd.
		Aanbevelingen *niet* uitgevoerd De aanbeveling is niet uitgevoerd.
		Onzeker of de aanbevelingen zijn of worden uitgevoerd Er kan niet worden vastgesteld of de

		aanbevelingen zijn uitgevoerd.
5. In hoeverre communiceert het college richting de raad over de stand van zaken van de uitvoering van de aanbevelingen en daarmee over de uitvoering van het raadsbesluit?	5 - Het college rapporteert regelmatig over de voortgang van de uitvoering aan de raad.	Regelmatig = tenminste direct nadat wijzigingen in het beleid of de beleidsuitvoering zijn doorgevoerd; dan wel indien er wijzigingen in of aanvullingen zijn op de planning of wijze van uitvoering van de aanbeveling; dan wel in de reguliere periodieke planning-en-control documenten

Bijlage 2

Aanvullende ambtelijke rapportage over de rapporten ‘Afhandeling Meldingen’ en ‘Het Wmo beleid in Den Helder, onderweg maar het kan beter’.

DoeMee-onderzoek Afhandeling meldingen

	Aanbeveling	**Stand van zaken januari 2013**
1	Stel normen vast voor de afhandeling en terugkoppeling van meldingen.	De normen zijn vastgesteld en opgenomen in het 'Kwaliteitshandvest Den Helder 2011'. Stadsbeheer, team Wijkbeheer, heeft aangegeven bij het klantcontactcentrum dat een klacht binnen 48 uur wordt afgedaan en heeft tevens aangegeven bij welk type melding het langer duurt dan 48 uur. Het KCC kan dat meteen aan melder doorgeven.
2	Maak de gehanteerde normen duidelijk bij alle afdelingen	De normen gelden voor alle afdelingen. Deze zijn opgenomen in het 'Kwaliteitshandvest Den Helder 2011', vastgesteld door het directieberaad en opgenomen in Aorta (regelingen, bedrijfsvoering). Meldingen worden binnen 48 uur afgedaan. Spoedeisende meldingen per direct. Indien de afhandeling van meldingen langer duurt, dan wordt de melder daarvan in kennis gesteld, in de regel via de wij conciërge.
3	Richt een centraal meldpunt; Bewaak vanuit dit centrale meldpunt de voortgang	Het meldpunt is gerealiseerd bij het Klant ContactCentrum van het Facilitair Bedrijf. Bij de afdeling Stadsbeheer, team Wijkbeheer, worden de klachten en meldingen bijgehouden en het Klant ContactCentrum.
4	Benoem een eindverantwoordelijke voor het toezicht op de tijdige afhandeling	De teamleider Wijkbeheer is verantwoordelijk. Hij wordt daarbij gefaciliteerd door een medewerker die de klachten en meldingen bewaakt.
5	Zie er op toe dat een juiste datum voor de afhandeling wordt geregistreerd	Dit is gerealiseerd. Bij Stadsbeheer, team Wijkbeheer is één administratief medewerker belast met de bewaking van het afmelden van de meldingen. Verder zijn in de buitendienst een aantal vaste medewerkers specifiek belast met de afhandeling van meldingen en klachten.
6	Rapporteer periodiek over het aantal geregistreerde meldingen	Per kwartaal worden overzichten gemaakt van de ingekomen en al/of niet afgehandelde klachten. Deze worden opgenomen in de kwartaalgesprekken met de directie. Er wordt momenteel een onderzoek gedaan naar software die een betere bewaking oplevert van het afhandelingsproces en terugkoppeling aan indieners van klachten en meldingen. Vermoedelijke aanschaf in 2013. De huidige software is niet berekend op een adequate rapportage. Pas nadat andere software is aangeschaft kan een goede bewaking van de voortgang van meldingen en de terugkoppeling naar bewoners worden gemaakt.

RKC- rapport Het Wmo-beleid in Den Helder

	Aanbeveling	Stand van zaken januari 2013
1	Benut de resterende periode van het vigerende Wmo-beleidsplan – de komende twee jaar dus - om de inzet van de gemeente (raad, college en ambtenaren) ten aanzien van de (prestatievelden van de) Wmo scherper af te bakenen en te definiëren. Benut hiervoor onderstaande vier aanbevelingen	In onze brief van 9 juni 2010 welke is opgenomen in uw rapport van 14 september 2010 gaven wij aan uw aanbevelingen over te nemen. Wij deden in de lopende periode van het Wmo-beleidsplan langs drie lijnen: 4. Visie en kaderstelling door de Raad 5. Inhoud van beleid 6. Uitvoering van beleid We merken hierbij op dat de doorontwikkeling van de Wmo naar een integraal sociaal (participatie) beleid sterk beïnvloed is door herzieningen van het zorgstelsel, regelingen voor de onderkant van de arbeidsmarkt en de jeugdzorg, in eerste instantie zoals aangegeven door het kabinet Rutte I en inmiddels op hoofdlijnen bestendigd in het regeerakkoord Rutte II.
2	De regierol van de gemeente is een voorwaarde voor succesvol opereren. Versterk de regierol van de gemeente op zowel de afzonderlijke prestatievelden als op het geheel van de prestatievelden: - Creëer overzicht door nadrukkelijk aan te geven wat wel en niet onder (het geheel van) de prestatievelden valt. - Zet beleidslijnen uit in aanvulling op de kerndoelen die de Wmo 'uit zichzelf' meegeeft. - Versterk de in- en externe coördinatie door aan te geven welke in- en externe partijen (al dan niet in samenwerking) dienen bij te dragen aan de realisering van de beleidswensen. - Stem hier de 'communicatie-infrastructuur' met in- en externe partijen op af (Wmo-platform). - Leg als gemeentebestuur regelmatig (bijvoorbeeld in de gemeenteraad) verantwoording af over de voortgang en betrek daar nadrukkelijk ook de instellingen bij die bij het beleid een actieve rol spelen.	Uw Raad stelde op 26 september 2011 de Sociale Structuurvisie vast met daarin onder meer de volgende strategische componenten: - de samenhang tussen ruimtelijk en sociaal beleid, en het demografisch en geografisch bereik van voorzieningen en maatschappelijke activiteiten; - de ontwikkeling van onze bewoners, niet enkel in educatieve zin, maar ook als actieve zelfredzame burgers in de samenleving, een samenleving als prettige leefomgeving. Deze sociale structuurvisie benadert het gehele sociale domein over de gehele breedte van haar beleidsspectrum, en vanuit de samenhang tussen de sociale beleidsterreinen. Dat betreft onder meer Wmo prestatievelden, regelingen voor Werk en Inkomen, Wsw, enz. Aan dat sociale domein hebben wij als kader voor (probleem)analyse, beoogde verandering en meetinstrument van realisatie verbonden de Maatschappelijke Ladder: de ontwikkeling vanaf het 'laagste' niveau van redzaamheid, naar participatie, burgerschap en cohesie. Kerndoelen zijn ontleend aan de Wmo, WWB, wijkgericht werken enz. De Aansturingstructuur Beleidsgestuurde Contractfinanciering is ons sturingsinstrument voor de subsidieverlening aan de grote(re) maatschappelijke instellingen in Den Helder. De aansturingstructuur is gebaseerd op de prioriteiten in het coalitieprogramma 2010-2014 "Meer met minder", de Sociale Structuurvisie, de Kadernota, de Strategische Visie 2020 en het Rapport Deetman / Mans. Het Wmo platform is sterk gepositioneerd. Elk jaar wordt een (beleids)agenda opgesteld in samenspraak met ambtenaren. Actieve werkgroepen in het platform brengen ons gevraagd en ongevraagd advies uit. Sturing en verantwoording vindt plaats op basis van de programmabegroting. Jaarlijks wordt de programmabegroting opgesteld met concrete prestaties die het komend jaar geleverd moeten worden en het daarvoor benodigd budget. Wmo-prestatievelden zoals jeugd, mantelzorg, vrijwilligerswerk, opvang en verslavingszorg zijn opgenomen in de programmabegroting. Het zijn beleidsvelden waarover zo nodig separaat nota's en uitvoeringsafspraken worden gemaakt.

		Omdat enkele prestatievelden een (boven)regionale reikwijdte hebben zijn ook regiogemeenten, instellingen en organisaties betrokken bij vormgeving en realisatie van beleid.
3	Versterk de prioritering van de gemeentelijke ambities, doelen en uitvoeringsprestaties door als college/ambtenaren duurzaam te investeren in de evalueerbaarheid van doelen en uitvoeringsprestaties. Plaats doelen nadrukkelijk in de tijd en geef aan welke prestatie op welk moment geleverd moet zijn. Veranker deze werkwijze in de planning- en controlcyclus, met name in de programmabegroting en programmarekening en het Wmo-jaarverslag.	Behalve de BCF-instellingen ontvangen ook andere instellingen, organisaties en verenigingen op grond van vastgesteld beleid subsidies voor activiteiten die een bijdrage leveren aan het realiseren van maatschappelijke doelstellingen. Wij nemen in de overeenkomsten met organisaties de volgende aan de Maatschappelijke Ladder ontleende maatschappelijke effecten op: Maatschappelijk effect 1 Inwoners van Den Helder nemen hun eigen verantwoordelijkheid, zijn zelfredzaam, nemen deel aan de samenleving en zorgen voor elkaar. Maatschappelijk effect 2 Inwoners van Den Helder wonen in en werken aan een leefbare en aantrekkelijke stad. In onze opdrachten aan de instellingen formuleren we de resultaten SMART en voorzien deze van een of enkele indicatoren waarmee zij te meten zijn. Verantwoording is ondergebracht in de reguliere cyclus van programmabegroting en programmaverantwoording.
4	IJk de (prioritering van) doelen en uitvoeringsprestaties in de komende beleidsperiode aan de kwaliteitscriteria en gevraagde competenties die blijkens dit onderzoek door cliënten en zorginstellingen relevant worden gevonden. Doe naast onderzoek naar klanttevredenheid ook meer nadrukkelijk onderzoek naar doel- en effectbereiking.	In uw onderzoek richt u zich ook op de competenties in dienstverlening van de gemeente richting de cliënten. Onze medewerkers bieden wij met regelmaat scholing aan als onderdeel van ons personeelsbeleid. In voorkomende gevallen vragen wij ook van organisaties een certificaat voor kwaliteit.
5	Maak expliciet en duidelijk wat het participatiebeleid van de gemeente in de buurten en wijken precies inhoudt: - Benoem waarover wijkplatforms en afzonderlijke (groepen van) burgers adviseren/beslissen. - Formaliseer de positie van de wijkmanagers en maak aan de hand van spelregels hun intermediaire rol tussen bewoners en gemeentelijke organisatie voor alle geledingen transparant.	We werken al enkele jaren wijkgericht vanuit het programma Wijkgericht werken. Dat gebeurt via wijkactieplannen of wijkagenda's, documenten die samen op interactieve wijze met vele partners in de wijk tot stand komen. Op 9 oktober 2012 is het Programma Wijkgericht werken 2012-2015 door het college vastgesteld. November 2012 is dit gepresenteerd aan de commissie MO. In het Programma Wijkgericht werken wordt ook ingegaan op de nieuwe werkwijze met vier accountmanagers voor de vier wijken in plaats van de inzet van twee wijkmanagers zoals dat zeven jaar is geweest. De enige overgebleven fulltime wijkmanager neemt, naast het accountmanagerschap van een van de vier wijken, de wijkoverstijgende zaken in relatie tot wijkgericht werken voor z'n rekening.