

2011WMC86

6 - Evaluatie voorgaande Ruimtelijk Actieprogramma (RAP)

rol van de provincie ++

GS van Utrecht hebben op 6 mei 2008 het Ruimtelijk Actieprogramma 2008-2011 (RAP) vastgesteld met als doel "Utrecht mooier te maken en de ruimtelijke kwaliteit te verbeteren". Het RAP geeft aan hoe de provincie het streekplan uitvoert en bestaat uit verschillende projecten met verschillende ambities en provinciale rollen bij deze projecten.

financieel belang +/-

Begroting Ruimtelijk Actieprogramma (bij start in mei 2008)

	in € mln.
1. Projecten	
Thema Binnenstedelijke woon- en werklocaties	
Project 1 - Offensief Binnenstedelijke woningbouwlocaties	2,0
Project 2 - Kwaliteitsimpuls werklocaties	2,0
Project 3 - Gemeentelijke agenda voor transformatie en her-ontwikkeling	0,7
Thema De Utrechtse Landschappen	
Project 4 - Kwaliteiten nationale en provinciale landschappen	1,5
Project 5 - Natuur compensatielocaties	0,3
Thema Stad-Land	
Project 6 -Stad-Land fietsverbindingen	0,75
2. Thematische activiteiten	0,25
3. Programmamanagement inclusief communicatie	0,5
Totaal	8,0

belang voor burgers +

De verschillende projecten raken verschillende doelgroepen, zoals inwoners, bedrijven, recreanten e.d.

geschikt rekenkameronderzoek +/-

De voortgang van het RAP wordt door de provincie gemonitord met behulp van een dashboard model. Volgens het beleidskader vindt bovendien begin 2012 de eindevaluatie plaats. De indiener van deze onderzoekssuggestie licht de keuze als volgt toe: "Provincie is voldoende zelfkritisch, maar het kan altijd helpen om daar extern naar te kijken. Zou zich ook goed lenen voor een benchmarkonderzoek met de vier provincies".

Een rekenkameronderzoek zou een second opinion kunnen zijn op de uit te voeren eindevaluatie.

10 - Cultuurnota Utrecht

De indiener van deze suggestie geeft geen toelichting op het voorstel voor onderzoek naar de Utrechtse cultuurnota. De Rekenkamer heeft de suggestie als volgt uitgewerkt.

rol van de provincie

+

In december 2010 verscheen de tussenevaluatie en actualisatie van de Cultuurnota 2009-2012 van de provincie Utrecht. Het document bevat een systematisch overzicht van de oorspronkelijke ambities en doelen, de daarbij beoogde resultaten, de behaalde resultaten tot en met 2010, de bijgestelde ambitie voor de resterende jaren en de daarbij beoogde resultaten. In het hoofdstuk rollen en verantwoordelijkheden geeft de provincie aan voor zichzelf een taak te zien bij de samenwerking met andere overheden, vernieuwing van het beleid, andere vormgeving van de subsidierelatie en een goed relatiebeheer binnen de cultuursector.

financieel belang

?

De tussenevaluatie bevat geen financiële paragraaf of antwoord op de vraag "Heeft het gekost wat was beoogd?".

belang voor burgers

++

De cultuurnota omvat cultuurparticipatie, erfgoed, kunsten, media en de zogenoemde verbindende projecten, zoals de Utrechtse schatkamer. Daarmee raakt het beleid zeer veel inwoners en instellingen.

geschikt rekenkameronderzoek

?

Om te kunnen beoordelen of het thema geschikt is voor een rekenkameronderzoek is van belang welke invalshoek (beleidsinhoudelijk of procesmatig) door PS zou worden geprefereerd voor de vraagstelling.

Een afzonderlijke beleidsevaluatie door de Rekenkamer ligt echter niet voor de hand, omdat de provincie al een (eind)evaluatie zal uitvoeren. De Rekenkamer kan de provincie daarbij wel procesmatig ondersteunen. Eind vorig jaar hebben we op verzoek van de provincie Zuid-Holland een validatie uitgevoerd van de terugblik op het coalitieakkoord. Daarbij is nagegaan of de informatie in deze evaluatie relevant, controleerbaar en feitelijk juist is. Een soortgelijke analyse kan de rekenkamer uitvoeren op de tussenevaluatie van de Cultuurnota met als doel verbetermaatregelen te geven voor de beoogde eindevaluatie.

Overigens heeft de Rekenkamer al in 2008 onderzoek gedaan naar cultuurhistorie, waarin de cultuurnota was betrokken. Eén van de conclusies van destijds was de aansluiting tussen de cultuurnota en P&C-documenten verbeterd kon worden.

11 - Vergrijzing

De indiener van deze suggestie stelt de volgende vragen:

- Hoe gaat men om met de vergrijzing in zijn algemeenheid?
- Welke middelen worden/zijn ingezet om straks de meer dan 50% van de bevolking van boven de 50 jaar in de provincie Utrecht te onderhouden? Bijv. huisvesting, zorg, recreatie, werk.
- Zijn hier kaders voor gesteld? Zo ja welke? Zo nee wat gaat men er aan doen?

Zonder oriënterend vooronderzoek naar de invulling van het beleid in de vier provincies is het nog niet mogelijk om de rol de provincie, het financieel belang en het belang voor de burgers onderbouwd te 'scoren'. We zien wel uitvoeringsrisico's bij een dergelijk onderzoek, gelet op de breedte van het onderwerp en de kans dat vergrijzing een facet of aspect is dat op tal van terreinen is benoemd.

13 - (Nieuw) provinciehuis Utrecht

Een onderzoek naar de huisvesting van de provincie kan verschillende richtingen hebben. Een onderzoek naar het (politieke) besluitvormingsproces met betrekking tot de verhuizing naar het Fortisgebouw is een geheel ander onderzoek dan bijvoorbeeld een vergelijkend onderzoek naar de kosten van de huisvesting (per fte / per m²) en/of een onderzoek naar hoe de ambtelijke huisvesting de beleids- en bedrijfsvoeringsdoelen (zoals verbeteren samenwerking en vergroten klantgerichtheid) ondersteunt (zie hieronder bij 14).

De Rekenkamer heeft deze suggestie in de voorlopige groslijst opgenomen om de belangstelling te polsen bij PS van Utrecht en mogelijk ook de PS van Flevoland en Noord-Holland, waar vernieuwbouw van het provinciehuis aan de orde was/is. Al naar gelang de gewenste richting kan pas bepaald worden of en wat voor onderzoek door de Rekenkamer toegevoegde waarde zal hebben.

14 - Klantgerichtheid van de provincie

rol van de provincie

++

De indiener van deze suggestie gaf de volgende toelichting:

"In 2007 startte een project om de klantgerichtheid van de provincie Utrecht te verbeteren. O.a. is een klantcontactcentrum ingericht om de bereikbaarheid te verbeteren: "Het uiteindelijke doel is dat klanten van de Provincie zeggen: de Provincie speelt pro-actief in op onze behoeften"

Andere doelen waren ook:

- Verbeteren van de klantgerichtheid van de verschillende afdelingen door:
- Opleiden en instrueren van mensen in klantgericht denken en handelen.
- Gezamenlijk ontwikkelen van een visie op account- en relatie management.
- Periodiek uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek"

Het belang van het onderzoek is volgens de indiener gelegen in de focus op kerntaken. "Uitvoering en bewustzijn van die focus in de organisatie verbeteren/verhogen".

financieel belang

+/-

In de begroting 2011 is niet direct inzichtelijk welke budgetten gemoeid zijn met de verschillende bovenstaande doelen. Gezien de aard van de activiteiten (opleidingen, visieontwikkeling en klanttevredenheidsonderzoek) zal het om relatief bescheiden bedragen gaan.

belang voor burgers

++

Het onderwerp raakt de klanten (alle burgers, bedrijven, instellingen en organisaties) die leveringen en diensten afnemen van de provincie. Klantgericht werken zorgt ervoor dat de klanten beter bediend worden en daardoor naar verwachting beter kunnen functioneren.

De indiener van de suggesties geeft als mogelijk onderzoeksvragen:

- Wie zien we (nader te definiëren) als klant?
- Hoe is de perceptie bij klanten/stakeholders?
- Welke afdeling is klant/welke levert?
- Hoe percipieert men elkaar als afdeling wat betreft klantgerichtheid?
- Hoe definieert men de cultuur?
- Het nieuwe werken (HNW), gekoppeld aan verhuizing naar Fortisgebouw, wat biedt dat voor mogelijkheden met oog op een klantgerichte efficiënte overheid?

De Rekenkamer wil eraan toevoegen:

- Hoe functioneert de klachtenafhandeling en wat wordt er van klachten geleerd?

geschikt rekenkameronderzoek

+

De indiener doet ook voorstellen hoe het onderzoek kan worden ingestoken:

- Proces van subsidieverlening is de laatste jaren vereenvoudigd. Wat heeft dit daadwerkelijk opgeleverd? Ook in perceptie van...?
- Best practices/succesvolle eenvoudig te kopiëren en implementeren cases bij andere overheden en vanuit bedrijfsleven, niet (steeds) opnieuw het wiel uitvinden
- combinatie met vergelijkende studie naar communicatiebeleid van de 4 provincies

De Rekenkamer merkt op dat de vragen, gezien hun aard ook beantwoordbaar zouden zijn door een onderzoeksbureau dat zich richt op organisatieadvies. Ook zal bezien moeten worden in hoeverre de vragen, die (mede) gericht zijn op bedrijfsvoering, worden opgepakt door de interne auditfunctie van de provincies.

Onderwerp wordt al uitgevoerd door de Rekenkamer, of staat gepland

Tarieven van de jeugdbescherming en –reclassering : onderzoek wordt door de Algemene Rekenkamer uitgevoerd. De Randstedelijke Rekenkamer is hierbij nauw betrokken.

Het onderwerp is reeds onderzocht en/of wordt meegenomen in lopend onderzoek

Energiebewust en klimaat bestendig, Duurzaamheidsprojecten en Energiebesparing in de sociale huursector :

In bijeenkomst van de programmaraad van november 2010 is een presentatie gegeven over de deelonderwerpen die op het gebied van milieu geschikt zouden zijn voor een onderzoek. Daaruit kwamen bodemsanering, RUD's, externe veiligheid en geluidhinder naar voren. Na verdere uitwerking zijn deze deelonderwerpen in mei jl. met de programmaraad besproken. Vervolgens is afgesproken dat definitieve advisering over één van deze deelthema's plaats zal vinden in de eerstvolgende programmaraad (1 november as.). Op dit moment worden geen andere en/of nieuwe deelthema's m.b.t. milieu aan de groslijst van onderzoeksonderwerpen toegevoegd.

Overigens zal het in het derde kwartaal te starten onderzoek met als thema Inkoop- en aanbestedingsbeleid, zoals hiervoor al gemeld, zich voor een belangrijk deel richten op het duurzaam inkoopbeleid van de vier provincies.

(Verminderen) Mobiliteit en Stimuleren gebruik openbaar vervoer:

In september 2009 heeft de Rekenkamer de resultaten van het onderzoek Beheer en uitvoering van OV-concessies gepubliceerd. Er is onderzocht in hoeverre de Randstadprovincies goede afspraken hebben gemaakt, zodat goed openbaar vervoer gewaarborgd kan worden. Geconcludeerd werd dat de provincies het concessiebeheer in het openbaar vervoer redelijk op orde hebben en verbeteringen laat zien. Zo bleek de informatievoorziening over de prestaties van de vervoerder gaandeweg verbeterd.

De provincies bleken hun doelen echter gedeeltelijk te bereiken. De prestaties van de vervoerder voldeden niet altijd aan de afspraken of de geformuleerde ambities en bij een aantal provincies was de punctualiteit van het openbaar vervoer een knelpunt, mede door wegwerkzaamheden. Bij achterblijvende prestaties intensiveerden de provincies hun beheer, veelal door overleg. Andere instrumenten om bij te sturen, zoals het opleggen van boetes, werden minder toegepast. De Rekenkamer adviseerde de provincies dit soort instrumenten vaker in te zetten wanneer meer overleg niet het gewenste effect oplevert. Ook adviseerde de Rekenkamer de provincies om de regie en coördinatie van het wegbeheer te verbeteren.

Ten slotte adviseerde de rekenkamer de provincies om de transparantie van de verantwoording te vergroten. Want de verantwoording over effecten en prestaties van beleid vertoonde gebreken door het ontbreken van een koppeling met beoogde doelen en prestaties en soms ook door het ontbreken van informatie over de indicatoren.

Vanwege dit tamelijk recente onderzoek wordt er nu nog geen nieuw aan dit onderwerp gerelateerd thema op de groslijst opgenomen. Ook is het nog te vroeg om op afzienbare termijn een doorwerkingsonderzoek te programmeren.

Onderwerp wordt reeds of kan beter door anderen gedaan

Benchmark apparaatskosten

Deze onderzoekssuggestie is voorgesteld met het oog op de aankomende reorganisatie van het ambtelijk apparaat door de focus op kerntaken. Het onderzoek zou volgens de indieners inzicht moeten verschaffen in de organisaties van andere provincies, niet alleen in termen van FTE's maar met name hoe het de organisatie is opgebouwd, inclusief kostenplaatje. Hierbij zouden ook de outsourcingaspecten moeten worden betrokken.

De Rekenkamer neemt een dergelijk onderzoek niet op in de groslijst, omdat een onderzoek naar de apparaatskosten hoofdzakelijk een bedrijfsvoeringsonderzoek is. De inventarisatie van het aantal FTE's, de organisatiestructuur en de aard en omvang van uitbesteding kan in principe worden geleverd door GS. Een vergelijkende analyse kan vervolgens worden uitgevoerd door hierin gespecialiseerde onderzoeksbureau's. Berenschot heeft bijvoorbeeld veel expertise op het gebied van benchmarking van apparaatskosten bij de (semi-) publieke organisaties en Partners en Pröpper heeft onlangs voor de provincie Noord-Holland een doorlichtingsonderzoek gedaan naar het takenpakket van de griffie.