

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
T 140346 F 0346 25 40 10
www.stichtsevecht.nl
info@stichtsevecht.nl



Raad van de gemeente Stichtse Vecht

Team
Audit Control/privacy
Behandeld door
Mathea Buckx
Direct nummer
140346
E-mail
info@stichtsevecht.nl

Datum

7 mei 2020

Onderwerp

Monitor Rekenkameronderzoeken Stichtse Vecht 2020

Bijlage(n)

1. Monitor Rekenkameronderzoeken Stichtse Vecht 2020

Ons kenmerk

Z/20/181267- D/20/176990

Uw kenmerk

Bij beantwoording graag ons kenmerk en datum vermelden.

Geachte raadsleden,

In onze vergadering van 7 mei jongstleden hebben wij de Monitor Rekenkameronderzoeken 2020 vastgesteld. Hierbij bieden wij u de Monitor ter kennisname aan (zie bijlage).

De Monitor Rekenkameronderzoeken 2020 geeft de opvolging van de overgenomen aanbevelingen uit de rekenkameronderzoeken per peildatum 1^e kwartaal 2020 weer. Het gaat daarbij om de onderzoeken die uw raad tot en met eind 2019 heeft behandeld en waarvan de opvolging nog niet geheel was afgerond. Ook treft u in de Monitor 2020 de rapportage uit de vorige monitor (peildatum 1^e kwartaal 2019) aan. Dit is gedaan om een volledig beeld te geven, omdat de Monitor 2019 wel in het 1^e kwartaal van 2019 was opgesteld, maar per abuis niet is verzonden.

De Rekenkameronderzoeken waarvan de overgenomen aanbevelingen in voorgaande jaren geheel zijn opgevolgd en via een eerdere monitor met u zijn gedeeld, maken geen onderdeel meer uit van de Monitor 2020. Dit om te voorkomen dat de monitoroverzichten onoverzichtelijk groot worden en de Monitor zijn informatiewaarde verliest.

Op basis van de Monitor Rekenkameronderzoeken 2020 hebben wij besloten van de 7 openstaande onderzoeken er 5 te sluiten omdat de uit deze onderzoeken overgenomen aanbevelingen alle zijn ingevuld of dit de komende maanden plaatsvindt. De 2 overige onderzoeken, te weten de onderzoeken Een mozaïek van ambities en belangen, Het economisch beleid van de gemeente Stichtse Vecht (januari 2019) en Afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen gemeente Stichtse Vecht (november 2019) houden wij open. De overgenomen aanbevelingen uit deze onderzoeken zijn opgepakt en deels al gerealiseerd, maar nog niet geheel afgehandeld.

Voor de inhoudelijke opvolging van de overgenomen aanbevelingen van de Rekenkamercommissie verwijzen wij u naar de bij deze brief gevoegde Monitor Rekenkameronderzoeken 2020.

Met vriendelijke groet,




Burgemeester en wethouders van Stichtse Vecht,




gemeentesecretaris
drs. Frank Halsema



burgemeester
drs. Ap Reinders

Monitor Rekenkameronderzoeken Stichtse Vecht 2020

Voortgang aanbevelingen en bestuurlijke reacties rapporten

1. Rapport: Inzicht in prestaties en doeltreffendheid subsidies gemeente Stichtse Vecht (oktober 2014) Portefeuillehouder: Jeroen Willem Klomps Aanbevelingen en bestuurlijke reactie:		Stand van zaken uitvoering	
Aan de raad	<p>1. Aanbeveling: Formuleer concrete en meetbare beleidsdoelen en prestaties. Om te kunnen sturen moet de gemeente weten waar ze staat en waar ze heen wil. De Rekenkamercommissie beveelt aan om de verschillende onderdelen van het Subsidieprogramma concreet en meetbaar te formuleren. Daarbij dient de gemeente goed na te gaan wat ze echt wil weten over wat er met de subsidie bereikt wordt in relatie tot de beleidsdoelen. Prestatie-indicatoren staan niet op zichzelf, het verhaal erbij is minstens zo belangrijk. Het gaat om tellen en vertellen.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Bij het opstellen van het nieuwe subsidieprogramma schenken wij extra aandacht aan "specifiek en meetbaar" formuleren van doelstellingen.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Bij het opstellen van het nieuwe subsidieprogramma 2021-2023 (in de tweede helft van 2019) zullen we aandacht besteden aan de meetbaarheid van de geformuleerde input- en procesindicatoren.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd Het college heeft op 14 april 2020 het subsidieprogramma 2021-2024 vastgesteld. Het subsidieprogramma wordt voor de zomer 2020 aan de raad aangeboden. Het college zal dan ook per aanbeveling laten zien hoe deze verwerkt is in het nieuwe programma.</p>	
	<p>2. Aanbeveling: Voer periodiek evaluaties uit naar de doeltreffendheid van subsidies en de effecten ervan in de praktijk. De Rekenkamercommissie beveelt aan om het college uitvoering te laten geven aan de inhoudelijke evaluatie van de subsidieregelingen naar het doelbereik en de relatie tussen subsidies en het doelbereik. Neem het wetsartikel uit de Awb over doeltreffendheid en de effecten van de subsidies in de praktijk op in de Subsidieverordening van de gemeente.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Deze evaluaties voeren wij één keer in de vier jaar uit. Deze frequentie is gekoppeld aan het vierjarig subsidieprogramma. Voor het opstellen van een nieuw programma evalueren wij het oude programma.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> In het eerste halfjaar van 2019 wordt, ter voorbereiding op het nieuwe subsidieprogramma 2021-2023, een evaluatie uitgevoerd op het subsidieprogramma 2016-2019.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd Het college heeft op 14 april de evaluatie van het subsidieprogramma 2016-2019 vastgesteld. De evaluatie wordt voorafgaand aan de raadsbehandeling van het subsidieprogramma 2021-2024 ter kennisname aan de raad gestuurd.</p>	
	<p>3. Aanbeveling: Laat de beoogde en gerealiseerde beleidsdoelen en prestaties terugkomen in de P&C-cyclus. Subsidies zijn een instrument voor de gemeente om haar beleidsdoelen te realiseren. De Rekenkamercommissie beveelt aan om de informatie over de met subsidies beoogde en gerealiseerde beleidsdoelen, voorzien van een korte toelichting, op te nemen in de P&C cyclus.</p> <p>Bestuurlijke reactie: De beleidsdoelen die per beleidsterrein zijn benoemd, nemen wij in de P&C-cyclus mee.</p>	<p>Gerealiseerd. Het koppelen van beleidsdoelen en prestaties aan de P&C-cyclus is staand beleid in Stichtse Vecht. In de Bestuursrapportage nemen wij uitsluitend informatie op indien daar aanleiding toe is. De Bestuursrapportage is een afwijkingenrapportage.</p>	

Aan het college	<p>4. Aanbeveling: Zet in de beschikkingen de beoogde prestaties concreet op een rij. De Rekenkamercommissie geeft aan dat een beschikking in ieder geval een overzicht van de te verwachten resultaten en effecten, activiteiten, producten of prestaties gerelateerd aan de gemeentelijke doelstellingen dient te bevatten. De Rekenkamercommissie beveelt aan om voor een focus op de prestaties en het verkrijgen van verantwoordingsinformatie over de prestaties deze helder in de beschikking weer te geven.</p> <p>Bestuurlijke reactie: We nemen deze aanbeveling ter harte bij beschikkingen zonder uitvoeringsovereenkomst. Bij grote subsidiebedragen sluit de gemeente met de subsidieontvanger een uitvoeringsovereenkomst af. Deze wordt met de beschikking meegezonden. In de beschikking verwijzen wij naar deze uitvoeringsovereenkomst en vermelden dat deze deel uitmaakt van de beschikking. Voordeel hiervan is dat de uitvoeringsovereenkomst door beide partijen wordt ondertekend dit in relatie tot de beschikking die alleen door de gemeente wordt ondertekend.</p>	<p>Gerealiseerd.</p> <p>Wij vermelden in de subsidiebeschikkingen de beleidsdoelen uit het subsidieprogramma en de activiteiten die de aanvrager heeft aangeboden uit te voeren om deze doelstellingen te behalen.</p> <p>Bij grote subsidie bedragen (subsidies > € 50.000,-) werken wij met een uitvoeringsovereenkomst waarin zowel de aanvrager als de gemeente aangeeft waartoe zij zich over en weer verplichten. Bij subsidieverleningen zonder uitvoeringsovereenkomst geven wij in de beschikking aan voor welke activiteiten de subsidie wordt verleend en wordt verwezen naar de bij de aanvraag meegestuurde informatie over de prestaties die in ruil voor de subsidie worden geleverd.</p>	
	<p>5. Aanbeveling: Hou de vinger aan de pols bij de subsidies die direct worden vastgesteld. In het landelijk subsidiekader is ervoor gekozen om voor relatief lage subsidies (tot € 2.500) over te gaan tot directie vaststelling. Stichtse Vecht heeft deze systematiek overgenomen. De Rekenkamercommissie beveelt aan zich ervan te vergewissen dat de subsidies voor deze groep goed worden besteed.</p> <p>Bestuurlijke reactie: We nemen de aanbeveling ter harte. Bij het opstellen van het nieuwe subsidieprogramma nemen we in overweging een steekproef aan te kondigen. NB Hierbij houden wij wel oog voor de keuze die is gemaakt om regeldruk te verminderen, de verantwoordingsplicht zo beperkt mogelijk te houden en vertrouwen te hebben in de organisaties.</p>	<p>Gerealiseerd.</p> <p>Voor alle subsidies die niet meteen zijn vastgesteld moet een vaststellingsverzoek worden ingediend.</p> <p>Bij het verlenen van subsidies die direct zijn vastgesteld kondigen wij aan dat we steekproefsgewijs om verantwoording kunnen vragen.</p>	
	<p>6. Aanbeveling: Verbeter de informatiefunctie van het subsidieregister. De Rekenkamercommissie constateert dat transparantie van het Subsidieregister belangrijk is voor gemeentelijk beleid. Zij beveelt aan om naast wat de gemeente al doet, aanvullend in het register op te nemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de (samengevatte) gesubsidieerde activiteiten en/of de beoogde prestaties; • het onderscheid tussen de verschillende subsidieregelingen vergezeld door het subsidieplafond per regeling. • de financiële bijdragen die de gemeente verstrekt en die in juridische zin aangemerkt worden als subsidie, in het overzicht worden opgenomen. <p>Bestuurlijke reactie: Wij nemen de aanbeveling ter harte doch wij worden in onze mogelijkheden wel beperkt door de verplichting om te voldoen aan de webrichtlijnen uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid (NUP).</p>	<p>Gerealiseerd.</p> <p>Wij nemen in het subsidieregister (met ingang van 2016) een korte omschrijving van de activiteiten op, of het project waarvoor de subsidies is verleend. In het register staat vermeld dat meer informatie bij het subsidie-bureau opgevraagd kan worden. Van deze mogelijkheid is echter tot op heden nog geen gebruik gemaakt.</p>	


7.	<p>Aanbeveling: Laat de gerealiseerde prestaties opnemen in de verantwoordingsverklaring die door de subsidieontvanger wordt ingediend. Door in de beschikking helder op te nemen wat de beoogde prestaties met de subsidie zijn, kunnen de subsidieontvangers deze overnemen in de verklaring. Hierdoor verkrijgt de gemeente een duidelijk beeld van de beoogde en gerealiseerde prestaties. Zeker bij de subsidies tussen de € 2.500 en € 10.000 levert dat meer informatie op dan nu het geval is.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij nemen deze aanbeveling niet over, omdat wij van mening zijn dat de gerealiseerde prestaties al vermeld staan in de inhoudelijke rapportage, die de subsidieontvangers (verplicht) mee moeten sturen met de verantwoordingsverklaring.</p>	<p>Wij hebben deze aanbeveling van de Rekenkamercommissie niet overgenomen.</p> <p>De gerealiseerde prestaties staan vermeld in de inhoudelijke rapportage, die de subsidieontvangers (verplicht) moeten meesturen met de verantwoordingsverklaring. Deze gegevens vormen de basis waarop de beleidsadviseurs beoordelen of de verplichtingen zijn nagekomen en de subsidie is besteed voor het doel waarvoor deze is verleend.</p>	
8.	<p>Aanbeveling: Gebruik bestaande kennis bij het evalueren van subsidies. De Rekenkamercommissie beveelt aan gebruik te maken van de beschikbare openbare informatie om goede evaluaties van subsidieregelingen te maken wanneer de gemeente haar subsidieregelingen evalueert.</p> <p>Bestuurlijke reactie: We nemen de aanbeveling ter harte.</p>	<p>Gerealiseerd.</p> <p>Wij nemen de bestaande kennis mee bij evaluatie van subsidies.</p>	



Het rapport is in de werksessie van 4 november 2014 behandeld, er is geen raadsbehandeling geweest.


Wij adviseren, gelet op de realisatie en voortgang in de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie, het onderzoek af te sluiten.

Monitor Rekenkameronderzoeken Stichtse Vecht 2020

Voortgang aanbevelingen en bestuurlijke reacties rapporten

2. Rapport Minimabeleid (december 2015) Portefeuillehouder: Maarten van Dijk Aanbevelingen en bestuurlijke reactie:	Stand van zaken	
<p>Bestuurlijke reactie op het rapport De hoofdconclusie van de Rekenkamercommissie is dat het minimabeleid van de gemeente Stichtse Vecht in potentie doeltreffend, doelmatig en rechtmatig is.</p> <p>Het college is blij te constateren dat het huidige minimabeleid in potentie voldoet. Het college vindt dat het beleid meer dan in potentie doeltreffend, doelmatig en rechtmatig, moet zijn. Om die reden zal het college in het algemeen de aanbevelingen Rekenkamercommissie ter harte nemen en inzetten op het realiseren van de aanbevelingen.</p>	n.v.t., zie stand van zaken bij specifieke aanbevelingen.	
<p>1. Aanbeveling: De doelgroep meer in beeld. De Rekenkamercommissie beveelt aan om de doelgroep beter in beeld te brengen. Dit kan bijvoorbeeld op de volgende manieren:</p> <ol style="list-style-type: none"> Het maken van een quick scan. De quick scan brengt het bereik van de verschillende groepen minima door de gemeente en door de maatschappelijke organisaties in beeld. Het maken van een armoedemonitor Stichtse Vecht. Een armoedemonitor brengt de populatie met een laag inkomen in kaart en helpt bij het signaleren van nieuwe kansen en risico's. <p>Bestuurlijke reactie: Zoals de Rekenkamercommissie constateert is het ons voornemen om de doelgroepen beter in beeld te krijgen. Daarmee wordt gepoogd niet alleen de doelgroep te kennen, maar ook een betere diagnose van de armoedeproblematiek helderder te hebben. Wij overwegen een armoedemonitor uit te voeren voor Stichtse Vecht.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Deels gerealiseerd Het in beeld brengen en houden van de doelgroep is een doorlopend proces, waarbij we ook maatschappelijke organisaties betrekken.</p> <p>Het Nibud heeft in 2017 een minima effectrapportage (MER) voor de gemeente Stichtse Vecht uitgebracht. Deze rapportage geeft inzicht in het effect van gemeentelijk en landelijke inkomensondersteunende maatregelen voor verschillende huishoudtypen.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd Zoals in 2019 aangegeven betreft dit een doorlopend proces. Eind 2019 is Stichting Leergeld opgericht, mede om de doelgroep nog beter te bereiken. Een nauwe samenwerking met deze Stichting en hun relevante ketenpartners zorgt er voor dat we de doelgroep steeds beter in beeld krijgen.</p>	
<p>2. Aanbeveling: De doelgroep meer bereiken. De Rekenkamercommissie constateert dat een verder reikende informatievoorziening en eenvoudige aanvraagprocedures in voorbereiding zijn. De Rekenkamercommissie beveelt aan om verder te zoeken naar intermediairs waar de minima direct contact mee hebben, bijvoorbeeld ondernemersplatforms, sportverenigingen en scholen. Zij kunnen ingezet worden om het informatiemateriaal te verspreiden en om te verwijzen. Een andere manier om de doelgroep te betrekken, is door gebruik te maken van ervaringsdeskundigheid. Betrek de minima zelf bij zowel de vormgeving en inhoud van</p>	<p>Wij communiceren via verschillende kanalen met onze doelgroepen met als inzet deze zo veel als mogelijk te bereiken. Dit is een doorlopend proces. Onafhankelijke cliëntondersteuning is beschikbaar voor de doelgroep.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> In 2019 komen we tot de oprichting van Stichting Leergeld in Stichtse Vecht. De werkwijze van Leergeld draagt bij aan het realiseren van een groter bereik door een intensieve samenwerking, de inzet van intermediairs en</p>	

	<p>de informatie, als bij het verspreiden daarvan.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij zijn met u van mening dat de toegankelijkheid van de informatie verder kan verbeteren en maken deze inzichtelijker.</p>	<p>laagdrempelig contact via huisbezoeken.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd De communicatie richting de doelgroep blijft via verschillende kanalen verlopen. Ook hier is de oprichting van Stichting Leergeld een belangrijke stap, richting intermediairs, maar zeker ook richting de doelgroep.</p> <p>Het Kindpakket: voor kinderen is er sinds februari 2020 een aparte website en een flyer, waar alle informatie over regelingen voor kinderen op één plek is gebundeld. Ook werken we aan een eenvoudige aanvraagprocedure voor de gemeentelijke regelingen voor deze specifieke doelgroep.</p>	
3.	<p>Aanbeveling: Werk de inhoud van het minimabeleid concreter uit. De Rekenkamercommissie is van mening dat er nog veel te winnen valt in de verdere concrete uitwerking van het beleid en de vertaling daarvan naar de uitvoeringspraktijk. Het maatwerk is bijvoorbeeld vooral uitgewerkt aan de voorkant (bij de intake) in het werk van de wijkteams en bij de individuele contacten met klanten van de sociale dienst, maar de interne beleidsmatige samenhang ontbreekt en daardoor ook de mogelijkheden voor meer integrale arrangementen voor de klanten/cliënten. De preventie is ingericht door het budget voor maatwerk bij individuele noodgevallen, maar preventiebeleid kan veel meer omvatten, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gezondheidsbevordering bij inwoners met een lage Sociaaleconomische status (SES); • Budgetondersteuning via bijvoorbeeld maatjesprojecten om een negatieve financiële spiraal voor te zijn; • Opvoedondersteuning bij gezinnen met een lage SES; • Kinderen uit gezinnen met een lage SES extra onderwijsbegeleiding te bieden. <p>Bestuurlijke reactie: De aanbeveling nemen wij ter harte.</p>	<p>Gerealiseerd.</p> <p>Doelstellingen van het Transformatieopgave Sociaal Domein zijn onder andere: preventie, het verbeteren van de samenwerking en de aansluiting van het beleid op de uitvoering. Dit geldt ook voor het minimabeleid, dit heeft onze permanente aandacht. De integraliteit borgen we in de integrale beleidsnota voor het Sociaal Domein.</p>	
4.	<p>Aanbeveling: Werk intensiever samen (intern en extern). Om meer coherentie in de armoedebestrijding te realiseren is een intensievere samenwerking nodig. Dit betreft als eerste de interne samenwerking tussen beleid en uitvoering op het vlak van de minimavoorzieningen, maar ook de samenwerking tussen verschillende beleidsvelden gericht op meer individuele maatarrangementen en meer integrale collectieve voorzieningen. Daarnaast is meer sturing door de gemeente nodig op het vlak van de samenwerking met lokale maatschappelijke organisaties. Het gaat daarbij om het creëren van een gemeenschappelijke visie en doelbenadering en een concrete uitwerking hiervan in afspraken rond het afstemmen van taken en werkzaamheden, en het evalueren van die taken en werkzaamheden.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij verwachten dat de samenwerking met wijkteams de</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Zie ook punt 3. De integrale nota voor het Sociaal domein verschijnt naar verwachting in Q3 van 2019. De intensivering van de samenwerking gaat onder meer tot uitdrukking komen bij oprichting van een stichting Leergeld. Ten aanzien van voorkomen van schulden wordt samengewerkt met LEEF maatschappelijke dienstverlening.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd</p> <p>Zoals in 2019 gemeld hebben we permanent aandacht voor preventie en het verbeteren van interne en externe samenwerking. Dit is dus een doorlopend proces. Zoals onder aanbeveling 1 & 2 reeds gemeld is de oprichting van</p>	

	integraliteit zal versterken en de uitwisseling van informatie en kennis met alle ketenpartners de samenwerking verder zal bevorderen.	Stichting Leergeld een feit.	
5.	<p>Aanbeveling: Maak werk van het monitoren van het nieuwe beleid. De Rekenkamercommissie beveelt aan om de effecten van het beleid en de bestedingsmiddelen meer inzichtelijk te maken door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doelen SMART te formuleren, zowel op output als outcome. • indicatoren te kiezen die ook daadwerkelijk te meten zijn. • indicatoren regelmatig in kaart te brengen. De zichtbaarheid van de vorderingen maakt bijstelling mogelijk en ondersteunt het politieke en maatschappelijke draagvlak voor het gemeentelijke beleid. • de uitkomsten op reguliere basis terug te koppelen aan de gemeenteraad en discussie tussen de raadsleden te stimuleren om hun kaderstellende en controlerende taken meer inhoud te geven. • de discussie met de direct betrokkenen en betrokken beleidsterreinen te voeren over de effecten van het monitoren en stel het beleid bij aan de hand van concrete adviezen van deze direct betrokkenen. Koppel vervolgens ook terug aan de betrokkenen wat er met hun advies is gebeurd. <p>Bestuurlijke reactie: De Rekenkamercommissie constateert dat een overzichtelijk beeld van de beschikbare middelen per onderdeel ontbreekt. Om het sociaal domein beter in beeld te krijgen is een monitor ontwikkeld. Van die monitor maakt participatie ook onderdeel uit. Nagegaan kan worden of dit onderdeel uitgebreid kan worden met indicatoren met betrekking tot het minimabeleid.</p>	<p>Gerealiseerd.</p> <p>Om de effecten van de maatregelen die wij nemen en het gebruik van de voorzieningen te meten brengen wij twee maal per jaar de monitor Sociaal Domein uit. Naarmate de monitor langer verschijnt neemt de informatieve waarde en de kwaliteit van de achterliggende informatie toe. De data die in de afgelopen jaren is verzameld, gecombineerd met de informatie van bijvoorbeeld het CBS, levert ons in toenemende mate input op voor toekomstige voorspellingen. Wij zijn van mening dat de monitor een goede basis vormt voor de informatie voorziening aan de raad en ons in voldoende mate in gelegenheid stelt om te sturen. We zetten in toenemende mate in op een monitor waarin stuurinformatie centraal staat. Hierdoor richten we ons op de toekomst én gebruiken het verleden om te leren / bij te sturen.</p>	

Het rapport is in de commissievergadering 5 januari 2016 besproken en als hamerstuk naar de raad gegaan.


Raadsbesluit 26 januari 2016

1. Kennis te nemen van het eindrapport van de Rekenkamercommissie naar het Minimabeleid in de gemeente Stichtse Vecht en in te stemmen met de in het rapport opgenomen conclusies.
2. De aanbevelingen in het rapport te onderschrijven.

Wij adviseren dit onderzoek te sluiten. De acties die voortvloeien uit dit onderzoek van de Rekenkamercommissie zijn een doorlopend proces. Zij hebben onze permanente aandacht of zijn gerealiseerd.

Monitor Rekenkameronderzoeken Stichtse Vecht 2020

Voortgang aanbevelingen en bestuurlijke reacties rapporten

3. Kwaliteitsmanagement in de gemeente Stichtse Vecht (mei 2017) Portefeuillehouder: Jeroen Willem Klomps Aanbevelingen en bestuurlijke reactie:		Stand van zaken uitvoering	
	<p>Bestuurlijke reactie op het rapport Het onderzoek en het naar aanleiding daarvan opgestelde rapport geeft ons een kader voor het handzaam maken van het abstracte begrip kwaliteit, alsmede handreikingen voor mogelijke stappen op het terrein van kwaliteit en kwaliteitsmanagement. Over de kernconclusie dat sturing op kwaliteit vaak aan de hand van incidenten en op het uitvoeringsniveau gebeurt delen wij de constatering. Voor wat betreft het gegeven voorbeeld (presenteren van algemene (tevredenheids)cijfers geldt echter dat het college met name stuur op beleidsniveau in plaats van op cijfers. Het sturen op cijfers brengt het risico met zich mee dat de focus teveel komt te liggen op de interpretatie van de cijfers in plaats van op de strekking.</p>	n.v.t., zie stand van zaken bij specifieke aanbevelingen.	
Aan de raad	<p>1. Aanbeveling: Neem als raad een structurele rol in binnen het kwaliteitsmanagement van de gemeente. De raad kan een waardevolle rol vervullen binnen het kwaliteitsmanagement van de gemeente. Dat kan op alle vier elementen van de PDCA-cyclus. Dit begint bij een procesmatigere betrokkenheid van de raad bij de totstandkoming van kwaliteitsnormen voor beleid. Denk hierbij aan een jaaragenda met te herijken of ontwikkelen beleid op basis waarvan de raad kan beslissen waar zij wel en niet in een vroeg stadium betrokken wil worden bij het bepalen van kwaliteitsnormen. Wanneer die betrokkenheid gewenst is, kan vervolgens besproken worden tussen raad en college hoeverre die betrokkenheid moet gaan: op welke wijze worden gewenste resultaten geformuleerd, denken raadsleden mee over de manier van monitoring van die resultaten, en is er ruimte voor betrokkenheid bij die monitoring zelf?</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020 (griffie)</u></p> <p>Er zijn nog geen activiteiten ondernomen. In de driehoek wordt allereerst de uitvoering van de aanbevelingen die aan het college zijn gericht, besproken. Op basis daarvan zal de griffie in overleg met de gemeentesecretaris en de portefeuillehouder Bedrijfsvoering een presentatie voor de raadscommissie voorbereiden. Daarvoor wordt ook gezocht naar een externe spreker die de raad handvatten kan geven voor de verbinding tussen de volksvertegenwoordigende rol met een vastgesteld beleidskader, beoogde resultaten en doelstellingen.</p> <p>Het college kijkt als volgt tegen deze aanbeveling aan: Het vormgeven aan het sturen op kwaliteit doet de gemeente onder andere op basis van de jaarlijks door de raad vastgestelde Programmabegroting en de daaruit voortvloeiende beleidsagenda. Het door de raad voorafgaand aan het beleidsproces meegeven van verwachtingen en achteraf evalueren van de gehaalde resultaten is een doorlopend proces. Daarbij leggen wij de focus op de interpretatie van de resultaten in plaats van op de strekking. Daarnaast wordt dit vraagstuk meegenomen in de organisatieopdracht van de gemeentesecretaris inzake de verbetering van de bedrijfsvoering.</p> <p>Wij zien verder dat dit onderwerp breder geagendeerd zal worden in samenspraak van de raad zelf en het college, gelet op de recente aanbevelingen uit deel 2 van het rapport van de formateur over de kansen</p>	

			voor bestuurlijke vernieuwing, de rollen college-raad en de verbeterkansen in het participatieproces.	
	2.	<p>Aanbeveling: Leg verbinding tussen de signalerende en volksvertegenwoordigende rol van de raad met vastgestelde beleidskaders, beoogde resultaten en doelstellingen. Ga hierover in gesprek met het college.</p> <p>De huidige trend kenmerkt zich door een grotere nadruk op het luisteren en ophalen van wensen en ideeën uit de samenleving. Raadsleden hebben van oudsher de rol om te luisteren en wensen en ideeën uit de samenleving op te halen. Door de huidige ontwikkelingen rondom participatie (denk aan de 'participatiesamenleving') wordt deze rol versterkt. Het is daarbij de uitdaging om de signalen die vanuit de samenleving naar voren komen te blijven koppelen aan de kaders, resultaten en doelstellingen die door raad en college zijn vastgesteld. Een wens vanuit de samenleving past niet altijd binnen die kaders (of vraagt juist om het voeren een discussie daarover). Dezelfde dilemma's gelden overigens voor ambtenaren: wanneer is er ruimte om binnen bepaalde kaders mee te gaan met bewonersinitiatieven en wanneer is die ruimte er niet? Het bespreekbaar maken van zulke conflicten kan hieraan bijdragen. Denk bijvoorbeeld aan een sessie waarbij concrete casuïstiek wordt besproken, waarin wensen vanuit de samenleving haaks staan op vastgesteld beleid.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> (griffie) Zie aanbeveling 1.</p> <p>Het college kijkt als volgt tegen deze aanbeveling aan: De gemeente Stichtse Vecht heeft gekozen voor een participatieve en gebiedsgerichte bestuursstijl. Raadsleden, collegeleden en beleidsambtenaren staan in verbinding met de samenleving en horen wat er speelt. Dat wil niet zeggen dat, zoals de onderzoekers aangeven, alle wensen van de inwoners en bedrijven gehonoreerd kunnen worden. Het hoort bij het lokaal bestuur om wensen en mogelijkheden tegen elkaar af te wegen, hierover besluiten te nemen en het gesprek er over aan te gaan. Indien de gemeenteraad met ons college wil spreken over rollen, de participatieve werkwijze, beoogde resultaten of doelstellingen, dan gaan wij dat gesprek graag aan.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> De komst van de Omgevingswet vraagt om een kritische blik op onze manier van samenwerken tussen college, raad en inwoners en mogelijke vernieuwing daarvan (waaronder participatie), voor zover de afgelopen jaren dat al niet heeft plaatsgevonden. Een en ander aansluitend bij het ambitieniveau zoals door de raad is vastgesteld.</p>	
Aan het college	3.	<p>Aanbeveling: Ondersteun de raad bij sturing op kwaliteit door de informatievoorziening zoveel mogelijk af te stemmen op de vooraf gestelde kwaliteitsnormen, doelstellingen en beoogde resultaten.</p> <p>De hoeveelheid beschikbare informatie neemt alleen maar toe. Alleen al in het sociaal domein worden honderden gegevens bijgehouden. Het college maakt hierbij de afweging welke gegevens aan de raad worden overhandigd. Leidend hierbij moeten de vooraf gestelde doelen en beoogde resultaten zijn: sluit de informatie logisch aan bij die doelen en resultaten? Op die manier is het mogelijk om de gepresenteerde informatie ook betekenis te geven.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij nemen deze aanbevelingen over met de kanttekening dat: in het ondersteunen van de raad bij het sturen op kwaliteit de griffie ook een rol speelt.</p>	<p>De gemeente zoekt doorlopend naar wegen om de kwaliteit van de informatievoorziening verder te verbeteren en beter te kwantificeren. Zo maakt het benoemen en verbeteren van indicatoren onderdeel uit van de jaarlijkse planning- en controlcyclus van de gemeente. Dit geldt eveneens voor het concretiseren van de doelstellingen die de gemeente nastreeft. Wij nemen diverse indicatoren in onze Programmabegroting op. De motie, (ingediend bij de behandeling van de Programmabegroting 2019) die oproept om het gebruik van indicatoren te vergroten, zullen wij komende tijd ter hand nemen.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Dit wordt conform de Motie Sturen op effecten en prestaties programmabegroting M7 uitgevoerd. In samenspel met de raad, het college en de ambtelijke organisatie een proces op te starten om het begrip met betrekking tot het gebruik van indicatoren te vergroten en tot raadsbreed gedragen ambitie op deze indicatoren te komen.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd Het proces zoals in de stand van zaken 1^e kwartaal 2019 genoemd, is voor</p>	

		<p>het Sociaal Domein opgestart in een werkgroep met Raadsleden. De indicatoren geven mede een invulling van het Integrale Beleidskader Sociaal Domein.</p> <p>De griffie is voornemens een evaluatie te houden met leden van de voormalige begeleidingsgroep over het gekozen bestuursinformatiesysteem van GemeenteOplossingen. Daarnaast wordt er een werksessie gehouden met K+V via de methodiek van “design thinking” naar de informatiebehoefte van raadsleden. Naast raadsleden nemen ook griffiemedewerkers, een wethouder en beleidsambtenaren deel aan de werksessie. De oorspronkelijk in maart 2020 geplande bijeenkomsten vinden vanwege de maatregelen rondom het coronavirus op een later tijdstip plaats.</p>	
4.	<p>Aanbeveling: Besteed ook aandacht aan het concretiseren en monitoren van ‘sociale’ doelstellingen die moeilijker te kwantificeren zijn. Het meten van kwaliteit kan niet altijd worden gevat in cijfers, aantallen of gemiddelden. Dat neemt niet weg dat ook in deze gevallen kwaliteit kan worden gemonitord als onderdeel van een PDCA-cyclus. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van andere methoden: bijvoorbeeld evaluatiegesprekken met bepaalde doelgroepen, het gebruik van beeldmateriaal of presentaties door inwoners. Het gaat daarbij dan meer om ‘vertellen’ dan ‘tellen’.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij nemen deze aanbevelingen over met de kanttekening dat: in het concretiseren van ‘sociale’ doelstellingen het college van mening is dat hier zichtbaar wordt dat er een discrepantie bestaat tussen het op beleidsniveau monitoren en het bespreken van het uitvoeringsniveau. Dit laat onverlet ieders taak en verantwoordelijkheid in het proces (raad, griffie en college).</p>	<p>Het geven van invulling aan het monitoren van ‘sociale’ doelstellingen is een doorlopende activiteit. In de bestuurlijke reactie is aangeven dat daarbij een discrepantie bestaat tussen het op monitoren beleidsniveau en het bespreken van het uitvoeringsniveau. Met andere woorden de informatie moet op het juiste abstractieniveau worden ingestoken.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u></p> <p>In toenemende mate worden vernieuwende participatietools ingezet om draagvlak te creëren voor ruimtelijke ontwikkelingen. Daarmee wordt beoogd dat de inwoners zich nog beter gehoord voelen en er kan zoveel als mogelijk rekening worden gehouden met inzichten uit de omgeving. Bij gevolg zou dit kunnen leiden tot minder zienswijzen en beroepschriften in ruimtelijke procedures. Het is in deze fase nog niet vast te stellen of sprake is van een tendens maar bij een aantal ontwikkelingen zijn geen zienswijzen ingediend of is na het indienen van zienswijzen geen beroep ingesteld.</p> <p>Op uitvoeringsniveau is een begin gemaakt door samen met partners het verhaal om veiligheidscijfers heen te vertellen in dialoog met de raad en inwoners. De resultaten van de aanpak van Ondernijning zijn vaak niet te kwantificeren. Om die reden is regionaal de vraag belegd om te komen met een niet gekwantificeerde methode om deze resultaten weer te geven. De bewustwordingscampagnes spelen hierin een belangrijke rol. Tot slot is besloten om de driejaarlijkse <i>Monitor Veiligheid en Leefbaarheid</i> daar waar mogelijk op wijkniveau nader te duiden.</p> <p>Binnen het Sociaal domein is eind van 2018 de beweging versterkt om de planfase (beleidsontwikkeling) nadrukkelijker te verbinden richting de uitvoering (leefomgeving). Door doelstellingen kwalitatief te bespreken met de raad vindt verdieping plaats. Voorbeeld hiervan is de sociale krachtmonitor.</p>	

		<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd</p> <p>Op 11 maart 2020 heeft voor de tweede keer een Veiligheidsavond voor inwoners en raadsleden plaatsgevonden. Naar aanleiding van de cijfers in de Veiligheidseffectrapportage en de toelichting door diverse veiligheidsprofessionals, zijn er diverse werkvormen georganiseerd om de dialoog te voeren.</p> <p>De kwantificering van de aanpak van ondermijning is regionaal nog niet van de grond gekomen. Inmiddels hebben wij lokaal enige kwantificering aangebracht, namelijk het aantal in kaart gebrachte risicolocaties (doelstelling is twee per jaar) en het aantal nieuw ontvangen signalen (streven is 15 per jaar).</p> <p>Op 14 januari 2020 is de memo Wijkgerichte monitor in de commissie Bestuur en Financiën besproken. Hierin zijn vier verschillende uitvoeringsopties ter keuze voorgelegd met een advies. Naar aanleiding daarvan zijn er nog aanvullende vragen te beantwoorden.</p> <p>De ingeslagen weg ("beleidsontwikkeling te verbinden richting de leefomgeving van inwoners") heeft verder zijn beslag gekregen bij de ontwikkeling van het Integrale Beleidskader Sociaal Domein.</p> <p>Op cliënt/inwonerniveau zijn diverse tevredenheidsonderzoeken gehouden en ook de Sociale Kracht Monitor, die gericht is op de sociale ontwikkelingen in onze kernen, staat op het programma om uitgevoerd te worden.</p>	
--	--	---	--



Het rapport is besproken in de commissie Bestuur en Financiën van 6 juni 2017.

Het rapport is als hamerstuk naar de raad gegaan en is op 3 juli 2017 conform raadsbesluit vastgesteld.


Wij adviseren dit onderzoek te sluiten. De acties die voortvloeien uit dit onderzoek van de Rekenkamercommissie zijn een doorlopend proces. Zij hebben onze permanente aandacht.

Monitor Rekenkameronderzoeken Stichtse Vecht 2020

Voortgang aanbevelingen en bestuurlijke reacties rapporten

4. Rapport: Effectiviteit re-integratie gemeente Stichtse Vecht (juli 2017) Portefeuillehouder: Maarten van Dijk Aanbevelingen en bestuurlijke reactie:		Stand van zaken uitvoering	
	<p>Bestuurlijke reactie op het rapport Wij nemen uw aanbevelingen ter harte. Enkele aanbevelingen hebben reeds onze aandacht, zoals de verbetering van de registraties, verbetering van management-informatie en monitoring van resultaten (effectiviteit van een nieuwe aanpak of instrument).</p>	n.v.t., zie stand van zaken bij specifieke aanbevelingen.	
1.	<p>Aanbeveling: In alle geledingen dient meer oog te zijn voor de toegevoegde waarde van re-integratiebeleid. Werklozen kunnen ook zonder toepassing van instrumenten uitstromen. Het verdient aanbeveling om de doelen niet alleen in bruto termen te formuleren, maar expliciet ook in netto termen. Dit vertaalt zich dan vanzelfsprekend in eisen ten aanzien van de administratie, om de voortgang te kunnen monitoren en het beleid te evalueren.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij nemen de aanbeveling ter harte.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Gerealiseerd In de begroting worden zinvolle doelstellingen opgenomen met betrekking tot de ontwikkeling van het uitkeringsbestand. In de monitor Sociaal Domein worden de doelstellingen operationeel gevolgd. Daarmee is deze aanbeveling gerealiseerd.</p>	
2.	<p>Aanbeveling: Zorg voor een adequate en continue monitoring (op het niveau van doelgroepen) van ontwikkelingen in de in- en uitstroom, in relatie tot de inzet van voorzieningen en instrumenten. Zekerheid over effectieve toepassing kan niet op individueel niveau worden vastgesteld, maar alleen op basis van de resultaten op groepsniveau. Idealiter heeft de gemeente voortdurend een goed inzicht in de effecten en de kosten (per toepassing) van het beleid. Op administratief gebied wordt het nodige gedaan, maar op onderdelen zijn verbeteringen van de registratie wenselijk en mogelijk. Concreet gaat het om een meer gedetailleerde en helder gestructureerde classificatie van re-integratieactiviteiten (voorzieningen), waarbij bijvoorbeeld aandacht is voor de verschillende elementen binnen een traject in eigen beheer. Het is bijvoorbeeld wenselijk om zicht te hebben op de mate waarin bijvoorbeeld de intensiteit van de begeleiding (aantal contacten), de aard van de begeleiding (coachend, sturend), de inhoud van de begeleiding (afspraken checken, e.d.) of elementen van handhaving bijdragen aan uitstroom. Die verschillende elementen zouden dan moeten worden benoemd (naast de inzet van concrete voorzieningen), in het bijzonder bij trajecten in eigen beheer.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij nemen de aanbeveling ter harte. De aanbeveling heeft reeds onze aandacht.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Gerealiseerd Na verwerking van de zinvolle doelstellingen op het gebied van re-integratie in de monitor sociaal domein beschouwen we deze aanbeveling als gerealiseerd. In hoeverre de specifieke onderdelen van een re-integratietraject bijdragen aan de uitstroom is onmogelijk in beeld te brengen en daarmee niet te monitoren.</p>	

3.	<p>Aanbeveling: Een goede monitor kan ook worden benut voor het op hoofdlijnen informeren van de gemeenteraad.</p> <p>De gemeenteraad krijgt daardoor meer mogelijkheden om invulling te geven aan haar controlerende functie. Bepaal in samenspraak welke elementen aan bod zouden moeten komen in een monitor. Zinnvolle aanvullingen op de huidige monitor zijn:</p> <p>(a) een overzicht van het bijstandsvolume, (b) de in- en uitstroom uit de uitkering (totaal en naar werk) in de betreffende periode, (c) waar mogelijk uitgesplitst naar klanten met en zonder begeleiding en (d) het aantal ingezette voorzieningen naar type voorziening.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij nemen de aanbeveling ter harte. De aanbeveling heeft reeds onze aandacht.</p>	<p>Zie ook vorig punt.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Nog niet volledig gerealiseerd Totaal bijstandsvolume (in de tijd) met in- en uitstroom is opgenomen in de monitor. Het aantal ingezette voorzieningen niet, daar de registratie nog niet geheel zuiver is. Tevens zijn met de werkgroep "Sociaal Domein" van de Raad twee gezamenlijke klankbord vergaderingen gehouden. Hierin is besproken dat we ons gezamenlijk meer richten op "outcome- & output" – indicatoren.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd De monitoring in het Sociaal Domein heeft onze doorlopende aandacht. Zo wordt de Monitor Sociaal Domein gefaseerd verbeterd in overleg met de gemeenteraad.</p>	
4.	<p>Aanbeveling: Doe bij introductie van een nieuwe aanpak of nieuw instrument een nulmeting.</p> <p>Bepaal de uitstroom- en baankans op het moment van introductie voor de groep of doelgroep waarop de nieuwe aanpak of het nieuwe instrument is gericht, door te kijken naar de uitstroomcijfers van deze groep in een periode van bijvoorbeeld een aantal maanden tot de introductie. Op die manier kun je (achteraf) bepalen of de nieuwe aanpak beter werkt dan de bestaande.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij nemen de aanbeveling ter harte.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Gerealiseerd De aantallen waar we het over hebben zijn dusdanig klein dat we vrijwel niets kunnen zeggen over de effectiviteit van instrumenten. Dat staat nog los van de vraag of we een maatschappelijk effect gerechtvaardigd aan de inzet van een instrument kunnen koppelen. We moeten de relevante variabelen monitoren, maar de betekenis hiervan niet overschatten.</p>	
5.	<p>Aanbeveling: Wees bewust van de over het algemeen relatief kleine netto-effecten van re-integratiebeleid.</p> <p>Het ambitieniveau mag best hoog zijn, maar dient een voldoende realistisch karakter te hebben. Bruto effecten zijn niet te vertalen in besparingen op uitkeringen. De kans op besparingen neemt toe naarmate meer (kosten)effectieve instrumenten worden ingezet. De ambitie kan daarom beter worden gericht op het optimaliseren van de inzet van effectieve voorzieningen.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij nemen de aanbeveling ter harte.</p>	<p><u>Stand van zaken 2019</u> We nemen de aanbevelingen van de rekenkamercommissie hier ter harte in de zin van een onderzoek naar de mogelijkheden om de bestaande infrastructuur van PAUW in te zetten voor de re-integratiedoelgroep.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd We benutten de bestaande infrastructuur die na de ontmanteling van PAUW en bij de opstart van het werkbedrijf Kansis is ontstaan. Zo kunnen inwoners sinds 2019 werkervaring opdoen middels een werkervaringsplek bij Kansis. Daarnaast levert Kansis beschutte werkplekken aan voor inwoners van de gemeente Stichtse Vecht.</p>	
6.	<p>Aanbeveling: Een zekere terughoudendheid in de inzet van (vooral dure) instrumenten is verstandig.</p> <p>Juist vanwege onzekerheid over en de over het algemeen geringe omvang van de effectiviteit van voorzieningen, is een zekere terughoudendheid verstandig vanuit het oogpunt van kosteneffectiviteit. De inzet van dure instrumenten (zoals loonkosten-</p>	<p>Gerealiseerd. Wij zien loonkostensubsidie als een effectief instrument om inwoners een kans te bieden op de arbeidsmarkt. Bij de inzet van voorzieningen, zoals loonkostensubsidie hebben wij aandacht voor (kosten)effectiviteit.</p>	

	<p>subsidies en lange opleidingstrajecten) is gerechtvaardigd in het geval van (zeer) moeilijk vervulbare vacatures en wanneer de klant daardoor een hoger (opleidings- of beroeps)niveau kan realiseren. Op deze wijze wordt gericht bijgedragen aan het reduceren van knelpunten op de arbeidsmarkt (vergroting beschikbaar goed opgeleid aanbod en afname van moeilijk vervulbare vacatures).</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij nemen de aanbeveling ter harte.</p>		
7.	<p>Aanbeveling: Richt inspanningen vooral op groepen met een relatief zwakke positie op de arbeidsmarkt.</p> <p>Nu de komende periode de economie aantrekt en de situatie op de arbeidsmarkt verbetert, neemt de kans op (zelfstandige) uitstroom toe en is er reden om de inspanningen vooral te richten op groepen die zonder ondersteuning een kleine kans op uitstroom hebben, maar die wel voldoende mogelijkheden hebben om uit te stromen met ondersteuning. Het doel om re-integratiemiddelen vooral in te zetten voor klanten met een loonwaarde tussen 40 en < 100 procent is hiervoor een goed uitgangspunt. Dit omdat de kans op afroming (ondersteuning van groepen met een relatief hoge kans op werk) altijd aanwezig is, ook wanneer de resultaten op zich goed zijn.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Deze aanbeveling en de onderbouwing nemen wij mee in de afwegingen over de inzet van de re-integratiemiddelen. Deze discussie past in de uitwerking van een businesscase rondom het thema arbeidsontwikkeling, werkgeversdienstverlening en maatschappelijke participatie en plaatsing waar wij momenteel uitvoering aan geven.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Gerealiseerd Het actieplan 'Stichtse Vecht WERKT!' maakt onderdeel uit van het CWP. Met dit actieplan komen we tot een sluitend, motiverend en rechtvaardig re-integratiebeleid, waardoor niemand aan de zijlijn hoeft te staan. We bieden maatwerk aan verschillende doelgroepen met een dekkend pakket aan voorzieningen.</p> <p>In het CWP worden een aantal prioritaire doelgroepen genoemd, waaronder jongeren en statushouders. Voor het overige is bij de besteding van de schaarse re-integratie middelen de mate waarin een interventie kansrijk wordt geacht een belangrijk afwegingscriterium. Het gaat daarbij uiteraard over de kans op uitstroom. Deze kans staat in principe los van de potentiële loonwaarde.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Aanvullend op het voorgaande: In het eerste kwartaal van 2020 is de Sociale Coöperatie AanZ gestart. De Soco-aanZ helpt inwoners met een grote afstand tot de arbeidsmarkt om zich via parttime ondernemerschap of sociale activering te ontwikkelen en zo mogelijk door te stromen naar betaald werk.</p>	
8.	<p>Aanbeveling: Een zekere flexibiliteit in de uitvoering is wenselijk, vanwege veranderingen op de arbeidsmarkt.</p> <p>Een goed inzicht in de mogelijkheden op de arbeidsmarkt (vraag, aanbod en aansluiting daartussen) is een belangrijke (en misschien wel noodzakelijke) voorwaarde voor succesvol beleid en uitvoering. De situatie op de lokale en regionale arbeidsmarkt staat onder invloed van conjuncturele, structurele en incidentele factoren en verandert daardoor (vaak gradueel). Dit vereist mogelijk met de omstandigheden wisselende aandacht voor aanbodontwikkeling, vraaginventarisatie, of het matchingsproces als zodanig. Het gaat hierbij niet om ingrijpende organisatorische aanpassingen, maar meer om focus in de uitvoering.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Uw advies nemen wij mee in de uitwerking van het onderdeel "werkgeversdienstverlening" bij de transformatie van de uitvoering sociaal domein.</p>	<p>Voor de arbeidsmarktregio is een actuele Strategische Agenda vastgesteld. Met deze agenda wordt gericht ingezet op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een krachtige regio - Aansluiting onderwijs-arbeidsmarkt - Impuls banenafpraak. <p>Lokaal werken wij aan de versterking van de organisatie volgens het dienstverleningsmodel. Dit gaat ertoe leiden dat wij beter zicht hebben op de arbeidsmarkt én onze doelgroep en in staat zijn om goede matches te maken.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> De stand van zaken is onveranderd. Thema heeft de aandacht, zowel regionaal als lokaal.</p>	

		<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u></p> <p>Gerealiseerd</p> <p>Het thema heeft voortdurend regionaal en lokaal de aandacht. In 2019 hebben we alle inwoners in onze gemeente die in 2018 en 2019 zijn ingestroomd in de Participatiewet in beeld gebracht en de juiste ondersteuning aangeboden. In de aankomende periode zullen we dit ook voor de instroom 2016 en 2017 doen. Onder werkgevers hebben we een vernieuwde folder over de dienstverlening van ons werkgeversservicepunt verspreid, zodat zij weten op welke wijze zij ondersteund kunnen worden bij het vervullen van hun vacatures.</p> <p>In de regio is het werken via de drie actielijnen vertaald naar het actieplan Perspectief op Werk, waarin we op verschillende manieren inzetten op het verkleinen van de afstand tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt.</p>	
--	--	--	--

Het rapport is in de commissievergadering van 5 september 2017 besproken en is als bespreekstuk naar de raad gegaan.


Het rapport is besproken in de raadsvergadering van 26 september 2017. In de vergadering is het rapport unaniem vastgesteld.



De motie over de aanpassing van de monitor Sociaal Domein, door het college ondersteund, is unaniem aangenomen.


Wij adviseren dit onderzoek te sluiten. De aanbevelingen die voortvloeien uit dit onderzoek van de Rekenkamercommissie zijn overgenomen en vormen een doorlopend proces. Zij hebben onze permanente aandacht.


Monitor Rekenkameronderzoeken Stichtse Vecht 2020

Voortgang aanbevelingen en bestuurlijke reacties rapporten

5. Rapport: Externe inhuur bij de gemeente Stichtse Vecht (april 2018) Portefeuillehouder: Jeroen Willem Klomps Aanbevelingen en bestuurlijke reactie:		Stand van zaken uitvoering	
	<p>Bestuurlijke reactie op het rapport We hebben met interesse kennisgenomen van de bevindingen van de Rekenkamer-commissie in het rapport Externe inhuur bij gemeente Stichtse Vecht. Het is een belangrijk onderwerp dat terecht de aandacht heeft van de gemeenteraad. Naar onze mening geeft het opgestelde rapport echter onvoldoende weer hoe de feitelijke situatie met betrekking tot externe inhuur bij gemeente Stichtse Vecht is georganiseerd. In algemene zin is onze bevinding dat het opgestelde rapport ons én de raad onvoldoende handreikingen biedt voor verdere stappen op het gebied van externe inhuur.</p>	n.v.t., zie stand van zaken bij specifieke aanbevelingen.	
Aan de raad	<p>1. Aanbeveling: Versterk de kaderstellende en controlerende rol van de gemeenteraad. Versterk de rol van de gemeenteraad als het gaat om kaders stellen. Welke taken op welk kwaliteitsniveau worden door de gemeentelijke organisatie zelf uitgevoerd en welke kunnen worden uitbesteed of bij samenwerkingsverbanden met andere gemeenten worden ondergebracht. Hierbij is het belangrijk om de organisatievisie ('het zijn van een flexibele, open netwerkorganisatie die in staat is snel te reageren en te anticiperen') door te vertalen naar de organisatie-inrichting en bedrijfsvoering van de gemeente. Met andere woorden, vertaal de organisatievisie verder door naar tactisch en operationeel niveau en besteed expliciet aandacht aan de elementen Zelf Doen, Uitbesteden en Samenwerken. Geef de gemeenteraad periodiek inzicht in de kosten (doelmatigheid) en effecten (doeltreffendheid) hiervan en de wijze waarop de monitoring plaatsvindt, bijvoorbeeld als onderdeel van de reguliere planning & controlcyclus. Hierdoor wordt de controlerende functie van de gemeenteraad versterkt.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Met betrekking tot het ontbreken van kwalitatieve kaders vanuit de raad willen we als college opmerken dat het heel lastig is om de beleidsdoelen te concretiseren en dit toe te spitsen aan inhuur. Externe inhuur is vaak samen met vaste collega's verantwoordelijk voor het realiseren van een beleidsdoel. Het is dan ook niet realiseerbaar om te rapporteren over de effecten (doeltreffendheid) van externe inhuur richting de raad. We willen immers een krachtige organisatie zijn, die vooruit kijkt en met de burgers naar oplossingen zoekt en niet allerlei - bureaucratische - verantwoording verlangt van de ambtelijke organisatie. Wendbaarheid is dan ook van groot belang in het dynamische werkveld waarin de organisatie haar werk doet. De organisatie heeft, kortom, ruimte nodig in de bedrijfsvoering om te kunnen leveren wat van ons wordt gevraagd door inwoner,</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Gerealiseerd In de jaarrekening is structureel opgenomen wat de kosten van externe inhuur op de loonsom is. Dit genereert een jaarlijks overzicht aan de raad om inzicht te krijgen in de kosten (doelmatigheid).</p> <p>Zoals ook in de bestuurlijke reactie gemeld is het niet realiseerbaar om te rapporteren over de effecten (doeltreffendheid) van externe inhuur richting de raad.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Ten opzichte van 2019 is er niets gewijzigd.</p>	

		bedrijven, andere overheden en instellingen.		
Aan de raad	2.	<p>Aanbeveling: Heroverweeg de norm van 10% en laat deze aansluiten bij de organisatievisie van de gemeente. We constateren dat de gemeente vooral stuurt op de 10%-norm met betrekking tot externe inhuur. We concluderen dat deze norm een niet vastgelegd gentlemen's agreement is uit 2012. De gemeente heeft vanaf 2016 een dalende beweging ingezet ten opzichte van deze norm, waarbij vanaf 2017 sprake is van een lager percentage inhuur ten opzichte van de loonsom dan 10%. De vraag is echter in hoeverre deze norm nog actueel is en past bij de organisatie die de gemeente Stichtse Vecht is en wil zijn? Met andere woorden, in hoeverre is er aansluiting met de organisatievisie? Met andere woorden, stel ook kwalitatieve kaders, zodat ook gestuurd kan worden op doeltreffendheid (zie ook aanbeveling 1).</p> <p>Bestuurlijke reactie: Het is goed om de norm van 10% inhuur op de loonsom te heroverwegen, want de wereld is immers continue in beweging. Dit is echter iets wat de raad en het college samen dienen te herzien.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Gerealiseerd In het raadsbesluit van 2 oktober 2018 is door de raad voor optie 1 gekozen, waarbij uitgegaan wordt van de loonsombenadering en niet meer van inhuurnorm. Hierbij is het uitgangspunt dat er niet meer ingehuurd wordt dan de loonsom toestaat, waarbij het capaciteitsvraagstuk leidend zal zijn. In de jaarrekening wordt de uitputting van de loonsom weergegeven.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> In de ambtelijke organisatie wordt per kwartaal actief gestuurd op de loonsom middels de loonsomrapportages. Voor het hele jaar wordt een overzicht gemaakt van de gemaakte kosten en de verworven inkomsten qua loonsom en inhuur. En daarnaast wordt een prognose gemaakt voor de te verwachten kosten en inkomsten voor de rest van het jaar.</p>	
Aan het college	3.	<p>Aanbeveling: Actualiseer en verbeter het kader omtrent externe inhuur. Uit onze conclusies blijkt dat het kader, zoals verwoord in de Memo Aanscherping Inhuurbeleid uit 2012, niet meer actueel is. De gemeente Stichtse Vecht heeft vanaf september 2016 diverse stappen (zie conclusie 4) gezet om de control op externe inhuur te versterken. Beleid, afspraken en processen zijn veranderd en dienen een expliciete plaats te krijgen in het inhoudelijke kader omtrent externe inhuur. Daarbij is het ook belangrijk dat onderwerpen als evaluatie, kennisborging en het bepalen en toetsen van doeltreffendheid een expliciete plaats krijgen, zodat de organisatie volledig in control kan komen ten aanzien van het onderwerp externe inhuur. Deze aspecten zijn nu onderbelicht en worden binnen de organisatie op eigen wijzen toegepast. Het verbeteren van het kader omtrent externe inhuur houdt ook in dat impliciete kaders, die reeds worden toegepast in de organisatie (bijvoorbeeld het afwegingskader) een expliciete plaats krijgen. Schenk hierbij ook aandacht aan de manier van rapporteren aan de raad (frequentie en verantwoording op kwalitatieve kaders).</p> <p>Bestuurlijke reactie: Het college deelt deze constatering gedeeltelijk. Het college stuurt namelijk op beleidsniveau en het ambtelijk apparaat is verantwoordelijk voor de realisatie van het beleid. Interne richtlijnen die opgesteld worden om het beleid te realiseren zijn dan ook bedoeld om de gestelde kaders te herzien en deze hoeven niet vastgesteld te worden door het college. De commissie stelt dan ook onterecht dat er geen aanpassingen zijn gedaan in de kaders ten aanzien van de memo aanscherping inhuurbeleid van 2012.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Gerealiseerd In het plan van aanpak n.a.v. de uitkomst van het rekenkameronderzoek externe inhuur van 15 juni 2018 aan de raad is het volgende aangegeven over flexibiliteit en externe inhuur.</p> <p><u>Flexibiliteit noodzakelijk</u> We hebben te maken met een zeer dynamische omgeving die wordt beïnvloed door politiek, autonome ontwikkelingen (zoals klimaat en techniek) en de maatschappij om ons heen. Pro-actief meebewegen als organisatie is onze belangrijkste kracht, om te kunnen leveren wat onze omgeving nodig heeft in deze dynamiek. Wendbaarheid is dan ook de nieuwe standaard, zodat we ons flexibel kunnen bewegen om te voorzien waar inwoner en ondernemer om vragen.</p> <p><u>Externe inhuur onderdeel van bedrijfsvoering</u> Bij een capaciteitsvraagstuk wordt diezelfde flexibiliteit verwacht. Daarom wordt eerst de vraag gesteld of we de vacature vast gaan invullen (Zelf doen) of we het als een klus gaan uitzetten in de regio (Samenwerken) of dat er inhuur op wordt ingezet (Inhuur). Het inhuren van externen is dan ook een vast onderdeel van de bedrijfsvoering, waarbij de begroting leidend is.</p> <p>Interne richtlijn Intern wordt de volgende richtlijn gehanteerd bij het inhuren van externen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De teammanager bespreekt met de HR Adviseur wat het capaciteitsvraagstuk is en of er een vacature wordt uitgezet (Zelf doen), of we het als klus gaan uitzetten in de regio (Samenwerken) 	

		<p>of dat er inhuur op wordt ingezet (Inhuur).</p> <ul style="list-style-type: none"> o Als er ingehuurd gaat worden vraagt de teammanager bij de andere teammanagers uit of ze hier budget voor willen inzetten uit de loonsom. o Na dit akkoord wordt de aanvraag ingediend bij de Centrale Adviseur Bedrijfsvoering en bij de teammanager Financiën. o Vervolgens mag de betreffende teammanager de inkoop- en aanbestedingsprocedure opstarten om te komen tot externe inhuur. <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Het proces zoals hierboven geschreven is niet gewijzigd. Mogelijke afwijkingen in de kosten voor inhuur worden vroegtijdig gesignaleerd door het opstellen van de loonsomprognoses. Dit alles heeft tot doel om ieder jaar binnen de begrote loonsom te blijven.</p>	
4.	<p>Aanbeveling: Positioneer externe inhuur binnen het strategisch HRM-beleid, gevoed vanuit de organisatievisie en HRM-visie van de gemeente. Ons advies is om het kader aangaande externe inhuur integraal onderdeel uit te laten maken van het strategisch HRM-beleid van de gemeente Stichtse Vecht en daarbij expliciet de verbinding te maken met de organisatievisie en de HRM-visie (HRM visie: 2020 DOE!) van de gemeente. Dit betekent dat op zowel strategisch als tactisch niveau de inzet van de verschillende instrumenten met betrekking tot het strategisch HRM-beleid, wordt bepaald door de ambities en de financiële mogelijkheden van de gemeente. Wij adviseren deze visie te laten fungeren als basis voor de in aanbeveling 3 genoemde kaders, zodat ook de integraliteit van de inzet van het instrument externe inhuur geborgd is. Besteed hierbij expliciet aandacht voor het onderwerp kennisborging. We concluderen dat dit nu op een ad hoc manier gebeurt. Doordat de gemeente stuurt op mobiliteit, wordt het sturen op kennisborging nog complexer van aard. Bij het toepassen van deze aanbeveling dient rekening gehouden te worden met de constatering dat de gemeente Stichtse Vecht beschikt over een relatieve krappe formatie voor de uitvoering en dat de huidige manier van sturen van de raad (reductie op zowel externe inhuur als het beperkt beschikbaar stellen van middelen voor aannemen van vaste formatie) risico's met zich meebrengt ten aanzien van de kwaliteit van taakuitvoering.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Ten onterechte wordt aangegeven dat externe inhuur geen onderdeel uitmaakt van het strategisch HRM beleid. Externe inhuur kan de flexibiliteit en mobiliteit van de organisatie bevorderen en aangezien deze speerpunten expliciet worden genoemd is het dus wel degelijk onderdeel van de strategische visie HRM. De uitvoering van deze visie is vervolgens de verantwoordelijkheid van het ambtelijk apparaat en niet van het college.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> In de jaarrekening en in de begroting wordt in de paragraaf Bedrijfsvoering ook het HRM beleid als vast onderdeel toegevoegd, waarbij de uitgangspunten Zelf doen, Samenwerken of Inhuur ook terugkomen.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd In de jaarrekening van 2019 wordt hier aan gerefereerd.</p>	

	<p>5. Aanbeveling: Monitor het beleid omtrent externe inhuur intern en extern op basis van indicatoren. De sturing op externe inhuur kan verder worden versterkt door expliciet te gaan monitoren en sturen op indicatoren. Er zijn verschillende mogelijkheden om dit te doen, bijvoorbeeld door middel van het A+O Fonds, waarbij het ook mogelijk is om de resultaten ten aanzien van indicatoren op bedrijfsvoering te vergelijken met andere gemeenten.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2019</u> Gerealiseerd In de jaarrekening rapporteren we het inhuurpercentage ten opzichte van de loonsom en daarnaast zullen we jaarlijks naar de raad een benchmarking inhuur en formatie van Stichtse Vecht in vergelijking met de personeelsmonitor gemeenten rapporteren.</p> <p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Zodra de personeelsmonitor VNG 2019 gepubliceerd is zal de benchmark inhuur en formatie Stichtse Vecht over 2018 en 2019 worden toegestuurd aan de raad. Uiteraard wordt dit eerst intern afgestemd met de gemeentesecretaris.</p>	
--	---	---	---

Het rapport is in de commissie bestuur en financiën van 15 mei 2018 besproken en teruggelegd naar het presidium. De griffie is om advies gevraagd aanbeveling 2, hoe de raad moet omgaan met de kaderstellende rol, nader te concretiseren.


Het rapport is opnieuw in de commissie bestuur en financiën van 11 september 2018 besproken, het raadsvoorstel is gewijzigd en er zijn twee opties geformuleerd voor besluitpunt 2 over de kaderstelling door de raad t.a.v. externe inhuur. Het rapport is als besprekstuk naar de raad gegaan.



Het rapport is besproken in de raadsvergadering van 2 oktober 2018 en aangenomen met optie 1.

Wij adviseren dit onderzoek te sluiten. De acties die voortvloeien uit dit onderzoek van de Rekenkamercommissie zijn gerealiseerd en/of opgenomen in de beleidscyclus.

Monitor Rekenkameronderzoeken Stichtse Vecht 2020

Voortgang aanbevelingen en bestuurlijke reacties rapporten

	<p>6. Rapport: Een mozaïek van ambities en belangen, Het economisch beleid van de gemeente Stichtse Vecht (januari 2019) Portefeuillehouder: Maarten van Dijk Aanbevelingen en bestuurlijke reactie:</p>	<p>Stand van zaken uitvoering</p>	
	<p>Bestuurlijke reactie op het rapport We hebben met interesse kennisgenomen van uw bevindingen in het onderzoeksrapport. Wij mogen concluderen dat het een positief rapport is en herkenbare conclusies en werkbare aanbevelingen heeft opgeleverd. Tevens zijn bijna alle punten uit het ambtelijk wederhoor overgenomen.</p> <p>De aanbevelingen komen voor ons op het juiste moment om ermee aan de slag te gaan. We staan aan de vooravond om een nieuw economisch programma op te stellen. Het huidige programma loopt eind 2018 af. Momenteel bereiden we ons voor op een nieuw programma economie 2019 - 2022. We zien het als een mooie uitdaging om de aanbevelingen in het nieuwe programma te implementeren. Ook kunnen we de aanbevelingen goed meenemen in de samenwerking en dienstverlening richting andere partijen (ondernemers, provincie, EBU etc.). Voor het nieuwe programma zullen we eerst richting gaan bepalen samen met de regiegroep van de raad. In het programma willen we een scherpere focus aanbrengen om de economische positie van Stichtse Vecht te kunnen versterken en stimuleren. Graag komen we in afstemming met de regiegroep tot een verdere uitwerking van de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport.</p> <p>(Zie verder Kanttekening bij aanbeveling 3)</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> n.v.t., zie stand van zaken bij specifieke aanbevelingen.</p>	
<p>1.</p>	<p>Aanbeveling: Maak nu keuzes en stel opnieuw prioriteiten in het economisch beleid. Uit het rapport blijkt dat het economisch beleid resultaat heeft opgeleverd. Het nieuwe college, aangetreden in 2018, treft een solide, brede basis om op verder te werken. Doorwerken met het brede pakket van maatregelen en aanpakken brengt echter het risico met zich mee dat het beleid steeds verder gefragmenteerd raakt. Daarom bevelen wij aan om nu keuzes te maken en opnieuw prioriteiten te stellen in het economisch beleid: waar wil de gemeente heen? Welke sectoren wil zij stimuleren en op welke wijze? En, wat past niet bij deze gemeente?</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gedeeltelijk gerealiseerd In het Programma Economie 2020 - 2023 zijn er scherpere keuzes gemaakt met betrekking tot welke onderwerpen in het programma naar voren komen. Dit resulteert in meer sturing op deze onderwerpen en een minder gefragmenteerd programma dan het Programma Economie 2015 - 2018. Het programma 2020 - 2023 is een uitvoeringsprogramma en opgesteld met de Economische Visie 2025 als kader. Het kader is nog niet aangepast.</p>	

2.	<p>Aanbeveling: <i>Verminder het aantal doelen.</i> Kiezen maakt het mogelijk om te verdiepen in onderdelen van het huidige beleid en andere te laten vallen. Het bewust laten vallen van doelstellingen is belangrijk, om geen verwachtingen te creëren naar ondernemers die de gemeente niet waar kan maken in de komende bestuursperiode(n). Minder doelen biedt tevens een betere mogelijkheid tot monitoring en evaluatie, ook ten behoeve van de gemeenteraad.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd Het aantal doelen binnen het Programma Economie is verminderd van vier naar drie doelen. Daarnaast is ook het aantal activiteiten verminderd om geen verwachtingen te creëren naar ondernemers die in het programma niet waargemaakt kunnen worden.</p>	
3.	<p>Aanbeveling: <i>Formuleer bij herijking en keuze voor nieuwe instrumenten helder waarom voor die instrumenten is gekozen. Organiseer een eigen meting van tevredenheid en wensen van lokale ondernemers.</i> Bij herijking en keuze voor nieuwe instrumenten is het aan te raden helder te formuleren waarom voor die instrumenten is gekozen, met andere woorden, hoe zij bijdragen aan het gewenste resultaat. Eveneens is aan te bevelen een eigen meting te organiseren van tevredenheid en wensen van lokale ondernemers. De vaak gebruikte Lexnova-peiling is daarvoor te onnauwkeurig.</p> <p>Bestuurlijke reactie op het rapport: Wij plaatsen een kanttekening bij aanbeveling 3, omdat dit een nadere afweging vraagt alvorens deze te kunnen implementeren. Wij zullen gaan onderzoeken of de toegevoegde waarde van het organiseren van een eigen meting van tevredenheid en wensen van lokale ondernemers opweegt tegen de te investeren tijd en middelen.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Niet gerealiseerd Zoals beschreven in de bestuurlijke reactie, maken we de afweging of het organiseren van een eigen meting van voldoende toegevoegde waarde is tegen de te investeren tijd en middelen. Eind 2019/ begin 2020 is de ondernemerspeiling weer gedaan op basis van de enquête van VNG Realisatie.</p>	
4.	<p>Aanbeveling: Zorg voor samenhang tussen de verschillende onderdelen in de gemeente en blijf actief de samenwerking zoeken met andere, omliggende gemeenten en de provincie (EBU). Daarnaast is het belangrijk om te blijven zorgen voor samenhang tussen de verschillende onderdelen in de gemeente. De economie van Stichtse Vecht staat niet op zichzelf. Sterker nog, de gemeente kan het meest invloed uitoefenen op de economie door zaken te faciliteren die niet per se onder economisch beleid vallen; denk aan het verzorgen van een goede infrastructuur en het handhaven van een goedlopende dienstverlening naar zowel burgers als ondernemers. De gemeente realiseert zich dat economisch beleid niet ophoudt bij de afdeling Economische Zaken. Ook houdt economisch beleid niet op bij de gemeentegrens (denk aan kantorenbeleid, arbeidsmarkt). We raden de gemeente dan ook aan om actief de samenwerking te blijven zoeken met andere, omliggende gemeenten en de provincie, alsook met de EBU.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gerealiseerd Het Programma Economie 2020 - 2023 is opgesteld in samenhang met regionaal beleid. Economische vraagstukken overstijgen de gemeentegrenzen en moeten in regionaal verband worden opgepakt. Het nieuwe programma sluit aan op de koers van Gezond Stedelijk Leven in de regio Utrecht. Zo wordt er onder andere gewerkt aan het Ruimtelijk Economisch Programma in de regio. Daarnaast worden belangrijke ontwikkelingen in de regio meegenomen als onderwerpen in het programma economie. Denk hierbij aan vitaal platteland, duurzaamheid en de digitale transitie. Ook zitten we met de EBU aan tafel om voor gezamenlijke thema's bijeenkomsten te organiseren, kennis en contacten te delen en waar mogelijk samen te werken.</p>	
5.	<p>Aanbeveling: Blijf de dienstverlening aan ondernemers (en burgers) verder stroomlijnen. Doe aan beter verwachtingsmanagement. Ondernemers en ambtenaren zeggen dat er gewerkt wordt aan het verbeteren van de dienstverlening aan ondernemers (en burgers). De gemeente moet zich blijven inspannen om dit verder te stroomlijnen. Daarbij kan ook op dit terrein nog winst worden behaald door beter verwachtingsmanagement. Ondernemers hebben behoefte aan zekerheid en vragen om meer duidelijkheid. Door heldere communicatie over de verantwoordelijkheden en mogelijkheden van de gemeente</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gedeeltelijk gerealiseerd De dienstverlening aan ondernemers evalueren en verbeteren we doorlopend en waar mogelijk verbeteren we. Op dit moment werken we aan een online ondernemersloket om ondernemers centraal te informeren en contact met de gemeente voor hen te versimpelen.</p>	

		kan sneller duidelijkheid worden gegeven over wat wel kan en wat niet kan.	
6.	Aanbeveling: Blijf de samenwerking met de ondernemers zoeken, zowel individueel als via lokale ondernemersverenigingen en leg contact met groepen ondernemers die buiten beeld zijn gebleven. Welke stappen het nieuwe college ook wil zetten, het verdient aanbeveling daarbij de samenwerking met de ondernemers te blijven zoeken. Daarbij is het belangrijk om bewust te zijn van het feit dat niet alle ondernemers zijn vertegenwoordigd door de lokale ondernemersverenigingen. Contact leggen met groepen ondernemers die buiten beeld zijn gebleven -zoals de agrarische sector- is een uitdaging, maar zorgt ervoor dat de gemeente inzicht houdt in alle soorten belangen. Dit is belangrijk en helpt de gemeente om een realistisch beeld van draagvlak en weerstand te behouden.	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Gedeeltelijk gerealiseerd We hebben doorlopend contact met verschillende ondernemersverenigingen. Denk hierbij aan regulier overleg met winkeliersverenigingen, de OVSV, het ZZP Platform Stichtse Vecht en ondernemersverenigingen op bedrijventerreinen. Daarnaast worden er zowel ambtelijk als bestuurlijk bedrijfsbezoeken gedaan. Bij het opstellen van het Programma Economie 2020 – 2023 hebben we daarnaast actief ook buiten de gewoonlijk betrokken ondernemersverenigingen (OVSV en ZZP-platform) ondernemers uitgenodigd. Denk hierbij aan winkeliers en ondernemers op bedrijventerreinen. Daarnaast moeten we per beleid de passende doelgroep ondernemers in kaart brengen en hen betrekken. Het inventariserend onderzoek voor Vitaal Platteland is hier een voorbeeld van waar we in gesprek gaan met een aantal agrariërs in Stichtse Vecht.	


Het rapport is besproken in de commissie Fysiek domein van 5 februari 2019.






Het rapport is als hamerstuk naar de raad gegaan en is op 5 maart 2019 conform raadsbesluit vastgesteld.







Wij adviseren dit onderzoek voorsnog open te houden. De aanbevelingen van de Rekenkamercommissie zijn opgepakt en deels al gerealiseerd, maar nog niet geheel afgehandeld.





Monitor Rekenkameronderzoeken Stichtse Vecht 2020




Voortgang aanbevelingen en bestuurlijke reacties rapporten




7. Rapport: Afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen gemeente Stichtse Vecht (november 2019) Portefeuillehouder: Burgemeester & Jeroen Willem Klomps Aanbevelingen en bestuurlijke reactie:		Stand van zaken uitvoering	
	<p>Bestuurlijke reactie op het rapport</p> <p>Wij hebben met interesse kennis genomen van uw rapportage. Wij herkennen ons in het algemene beeld dat u schetst en zijn verheugd ten aanzien van de volgende positieve punten die u noemt in uw rapport:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het algemene beeld is dat met betrekking tot klachten en bezwaren de te volgen stappen voldoende transparant zijn voor inwoners. Inwoners voelen zich in de meeste gevallen op geen enkele wijze weerhouden om een klacht, bezwaar of melding in te dienen en zijn in meerderheid positief over de laagdrempelige wijze van indienen. - De gemeente Stichtse Vecht beschikt over een beleidsmatig kader voor zowel de afhandeling van klachten als de afhandeling van bezwaarschriften. De werkwijze hieromtrent is vastgelegd in verordeningen en voldoet aan de wettelijke vereisten. - De gemeente Stichtse Vecht zet bij zowel klacht- als bezwaarprocedures in op informele afhandeling. Informele afhandeling leidt tot een grotere tevredenheid bij inwoners, dit geldt bij zowel de klacht- als bezwaarprocedures. <p>De rapportage is een terugblik over de periode 2014 - 2018. Sindsdien zijn wij al met veel van de punten die u nu concludeert of aanbeveelt aan de slag gegaan. Deze ontwikkelingen zijn in het kader van uw onderzoek met u gedeeld. Wij constateren dat dit niet volledig in het rapport naar voren is gekomen.</p> <p>Naar aanleiding van de conclusies uit het rapport en de aanbeveling aan het college, heeft het college kanttekeningen geplaatst. De kanttekeningen bij de aanbevelingen zijn in de monitor bij de betreffende aanbeveling weergegeven. Voor de kanttekeningen bij de conclusies wordt korthedshalve verwezen naar het rapport van de rekenkamercommissie.</p> <p>Het college heeft kennis genomen van de aanbevelingen voor de raad.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> n.v.t., zie stand van zaken bij specifieke aanbevelingen.</p>	
Aan het college	Deel: afhandeling klachten		
	<p>1. De registratie van de klachten moet beter op orde, uniformer en consistent. Overweeg of het huidige systeem hiervoor toereikend is. Leg wijze van registreren vast en breng hiervan alle klantcoaches en andere klachtafhandelaren op de hoogte.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Deze aanbeveling nemen we over. In de interne instructie</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> In het eerste kwartaal van 2020 is een concept van de interne klachtinstructie opgesteld. Deze wordt naar verwachting in het eerste kwartaal nog vastgesteld. Het belang van een volledige en nauwkeurige registratie is daarin onderstreept. De instructie schrijft een eenduidige en</p>	




		voor de afhandeling van klachten wordt dit meegenomen. Vanzelfsprekend wordt daar ook de registratie met betrekking tot informele afhandeling in meegenomen (uw vierde aanbeveling).	uniforme behandelingswijze en wijze van registratie voor. Het concept is al gedeeld en besproken met de klantcoaches. Na vaststelling wordt het intern verspreid. Behandelaars en klantcoaches worden daarbij zo veel mogelijk direct benaderd.	
2.		Laat klantcoaches meer van elkaar leren. Bijvoorbeeld door regelmatig overleggen met klantcoaches in te plannen. Bestuurlijke reactie: Ook uw aanbeveling om klantcoaches meer van elkaar te laten leren onderschrijven wij. Op wens van de klantcoaches wordt binnenkort een workshop klachtenbehandeling gegeven. Daarin is ruim aandacht voor het uitwisselen van ervaringen.	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Begin februari 2020 is voor de klantcoaches een workshop klachten georganiseerd. De theorie van klachtbehandeling is behandeld en er zijn ervaringen gewisseld. De registratie (van de resultaten) is uitgebreid behandeld. Er is op intranet een afgesloten groep voor klantcoaches gemaakt. De uitwisselingsmogelijkheid van informatie (met inachtneming van de privacy) en ervaringen is hierdoor verder verbeterd. Er wordt nog gezocht naar een modus voor periodiek overleg.	
3.		Neem scepsis bij medewerkers weg over de norm van binnen 4 uur terugbellen. Het waarom van deze norm en wat daarbinnen haalbaar is, moet duidelijk zijn voor medewerkers. Dat kan door of het doel van het gesprek beter uit te leggen of door de norm aan te passen naar een norm die wel als haalbaar wordt beschouwd of door bepaalde voorwaarden te stellen waaronder uitstel mogelijk is (bijv. wanneer de klantcoach of de beklagde niet werkzaam is). Bestuurlijke reactie: Wij vinden dit belangrijk en hebben de directie gevraagd om hier aandacht aan te besteden.	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Wij hebben het doel gesteld op 4 uur om het bewustzijn bij medewerkers te creëren dat de inwoner centraal staat. Het is dus geen harde eis maar een omgangsnorm. Het doel hiervan is opgenomen in de klachtinstructie. De klantcoaches bespreken dit ook binnen de teams. Medewerkers kunnen per dag rekening houden met het afhandelen van telefoonnotities en daarop hun agenda inplannen. Als mensen niet aanwezig zijn geldt dat zo snel mogelijk wordt teruggebeld of een collega dit oppakt.	
4.		Behoud focus op de informele afhandeling van klachten. Deze werkt goed en zorgt voor grotere tevredenheid bij de inwoners. Zorg dat de registratie op orde blijft, ook als de focus op informele afhandeling ligt, zodat de resultaten ervan beter gemonitord kunnen worden. Bestuurlijke reactie aanbeveling 4 + 5: De informele aanpak bij de klachtafhandeling bestond al vóór de introductie van PCMO (Prettig Contact Met Overheid) in Stichtse Vecht. PCMO is ingevoerd voor de primaire besluitvormingsfase en de bezwaarfase. Begin 2019 is het sociaal domein gestart met werken volgens PCMO. Deze start is in mei 2019 geëvalueerd. De resultaten daarvan zijn meegenomen bij de implementatie voor de rest van de organisatie.	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Informeel afdoen is onverminderd het uitgangspunt. In de workshop (zie stand van zaken aanbeveling 2) is ook het belang van een volledige registratie bij informele afdoening besproken. Door een technisch mankement kan nu nog niet het resultaat "informeel afgehandeld" gekozen worden in Decos Join. Dit wordt zo snel mogelijk verholpen. Ondanks het technische mankement wordt wel in de registratie bijgehouden of een klacht informeel is afgedaan. Met de klantcoaches is de belwijzer PCMO gedeeld.	
5.		Evalueer de methode Prettig Contact Met Overheid en kijk of verdere uitrol binnen de organisatie gewenst is. Bestuurlijke reactie: zie bij aanbeveling 4	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Informeel afdoening van klachten valt formeel niet onder PCMO. Deze methode is medio 2019 al binnen de bezwaarprocedure geëvalueerd en heeft geleid tot aanscherping van de methode.	
6.		Evalueer de pilot rondom de omgang met 'contactintensieve' inwoners en neem op basis daarvan een beslissing of deze regeling ingepast wordt in procedures en regelingen. Bestuurlijke reactie: Deze aanbeveling nemen we over. De pilot is inmiddels geëvalueerd. Er wordt nu informatie ingewonnen bij andere gemeenten en de Nationale Ombudsman hoe de werkwijze in procedures en regelingen ingebed kan	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Een aantal 'contactintensieve' inwoners hebben een vaste contactpersoon gekregen bij de gemeente. Met de gemeente Utrecht is ervaring uitgewisseld. Eind februari is het eerste contact gelegd met de Nationale Ombudsman.	

		worden.		
	7.	Zorg ervoor dat de reguliere klachtenprocedure doorlopen wordt als een inwoner zijn klacht direct bij een collegelid indient. Heb vertrouwen in de ambtelijke organisatie en voorkom daarmee (onbedoelde) voorkeursbehandelingen. Bestuurlijke reactie: Wij onderschrijven dat afhandeling van individuele klachten door de organisatie moet plaatsvinden.	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Het college is zich hiervan bewust. Indien een inwoner een klacht indient legt het college dit bij de organisatie neer ter afhandeling.	
Aan de raad	1.	Leg de focus op de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en blijf als raad weg van bemoeienis met de individuele casuïstiek rondom klachten, bezwaren en meldingen.	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Griffier en burgemeester adviseren individuele raadsleden over het vertalen van individuele casuïstiek naar kaderstelling en controle. De griffie agendeert desgewenst op verzoek van raadsleden de jaarlijkse rapportage over klachten en bezwaren en zorgt er in ieder geval voor dat deze rapportage ter kennis wordt gebracht van de raad.	
	2.	Gebruik het jaarverslag om - waar nodig - het college te bevragen over de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie en het college deze te laten borgen.	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Zie reactie bij punt 1.	
	3.	Zorg ervoor dat de reguliere klachtenprocedure doorlopen wordt als een inwoner zijn klacht direct bij een raads- of commissielid indient. Heb vertrouwen in de ambtelijke organisatie en voorkom daarmee (onbedoelde) voorkeursbehandelingen.	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> De griffie adviseert raadsleden bij technische vragen of art. 41 vragen om inwoners eerst de meldings- en klachtenprocedure te volgen, voordat de klachten als raadsvraag worden gesteld.	
		Deel: Afhandeling van bezwaarschriften		
Aan het college	8.	Zorg voor centrale registratie van de bezwaarprocessen, waarmee de kwaliteit en continuïteit van de bezwaarafhandeling gewaarborgd is. Overweeg of het huidige systeem hiervoor toereikend is. Registreer de tijdigheid van het volledige bezwaarproces, dus inclusief het besluitvormingsproces rondom de beslissing op bezwaar inclusief de mate van verdaging, alsmede de mate waarin de gemeente in gebreke wordt gesteld en dwangsommen verschuldigd is. Bestuurlijke reactie: Voor de registratie van bezwaren hebben wij een speciale software-applicatie aangeschaft. Naar verwachting kan deze per januari 2020 organisatie breed worden gebruikt. De registratie is daarmee gecentraliseerd. Met deze applicatie kan ook makkelijk managementinformatie gegenereerd worden. De termijnbewaking is beter door een signaleringsfunctie. Uitbreiding met een klachtenmodule is mogelijk.	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> De livegang van het bezwaren software programma is vertraagd. Dit heeft onder meer verband met beveiligingsissues en problemen met het verzenden van grote bestanden via de koppeling met Decos Join. De gebruikers hebben al trainingen gekregen. Zij reageerden enthousiast op de gebruiksvriendelijkheid en mogelijkheden van het programma. Naar verwachting wordt het programma voor de zomervakantie organisatie breed gebruikt.	
	9.	Verminder het aantal bezwaarschriften (met name bij de Algemene Kamer) dat op zitting komt. Bestuurlijke reactie aanbeveling 9 + 10: Deze aanbeveling nemen we over. Wij hebben er vertrouwen in dat het aantal bezwaren (dat op zitting komt) vermindert door toepassing van PCMO. Na de pilot bij het Sociaal domein krijgt deze methodiek nu een vervolg bij het team Omgevingskwaliteit. Voordat zij er mee gaan	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Begin februari hebben onder andere de juristen van het team Omgevingskwaliteit en de secretarissen van de Adviescommissie bezwaarschriften (Acb) de training PCMO afgerond. Zij gaan nu feitelijk volgens de methode aan de slag. Wij hopen dat door toepassing van de methode ook in de Algemene kamer het aantal bezwaarschriften dat op zitting komt verminderd. Dit zal de komende tijd duidelijk moeten worden.	

		werken worden medewerkers van dit team getraind. De evaluatie van de start van het werken volgens PCMO is bij deze verdere uitrol meegenomen.	Het is natuurlijk wel zo dat veranderingen van dit aantal van meer afhankelijk kan zijn dan alleen toepassing van de methode PCMO.	
	10.	Evalueer de methode Prettig Contact Met Overheid en kijk of verdere uitrol binnen de organisatie gewenst is. Bestuurlijke reactie: zie bij aanbeveling 9	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> De methode is na afloop van de pilot in 2019 geëvalueerd. Nu team Omgevingskwaliteit de training heeft afgerond worden hun ervaringen eveneens meegenomen bij de verdere uitrol van de methode.	
	11.	Stel richtlijnen op waarin voorwaarden worden opgenomen wanneer bezwaarschriften zich al dan niet lenen voor informele afhandeling. Ga na of registratie van de mate van informele afhandeling mogelijk is, zodat kan worden becijferd of informele afhandeling zijn vruchten afwerpt. Bestuurlijke reactie: Zie onze opmerking bij conclusie 2. Hier voegen wij nog aan toe dat we gaan onderzoeken of we deze indicatoren kunnen omzetten in transparante richtlijnen. Dit is binnen de systematiek echter niet gebruikelijk. We gaan na of registratie van de mate van informele afhandeling mogelijk is. Dit is waarschijnlijk mogelijk in de nieuw aangeschafte software-applicatie voor de bezwaarprocedure.	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> In de nieuw aangeschafte bezwaren software kan de informele afhandeling geregistreerd worden (en zaken worden aangehouden in verband met die informele behandeling). Zie ook de stand van zaken bij aanbeveling 8. Het onderzoek naar de mogelijkheid van het omzetten van indicatoren in richtlijnen loopt nog.	
	12.	Draag er zorg voor dat verweerschriften tijdig worden opgesteld. Stel administratieve ondersteuning in bij de vakteams bij het opstellen van procesdossiers, zodat de juridisch medewerkers meer ruimte hebben voor het opstellen van een verweerschrift. Bestuurlijke reactie: Deze aanbeveling onderschrijven wij. Een verweerschrift is noodzakelijk voor een goed en efficiënt proces en past ook in de methode PCMO. Verweerschriften zijn volgens ons protocol verplicht gesteld. In het Sociaal domein worden procesdossiers over het algemeen tijdig aangeleverd. De medewerkers bezwaar en beroep doen dat zelf. Dat kunnen zij door een goede wisselwerking met het archief en het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie. In het Fysieke domein is in het verleden geprobeerd om de administratieve ondersteuning procesdossier te laten samenstellen. Hiervan is vooral geleerd dat de inhoudelijke component te sterk verweven is met de samenstelling van het dossier om dit een puur administratieve taak te laten zijn. Nu past het samenstellen van procesdossiers bij dit organisatieonderdeel binnen de capaciteit van de juristen.	<u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Fysiek domein: voor een deelgebied binnen team Omgevingskwaliteit is een kleine achterstand ontstaan. Dit komt door personeelwisselingen. Omdat dit van tijdelijke aard is, is er - los van het feit dat het samenstellen van procesdossiers te veel met de inhoud is verweven om het een puur administratieve taak te laten zijn - geen reden om het samenstellen van procesdossiers bij de administratieve ondersteuning neer te leggen. Sociaal domein: het tijdig en volledig aanleveren van de procesdossiers en verweerschriften loopt voor de Participatiewet en de Jeugdwet conform de normen / afspraken. Bij de WMO is er incidenteel een klein probleem (als gevolg van ziekte van medewerker). Dit is opgelost door het bezwaarteam Sociaal Domein integraal te laten werken, waardoor de monitoring altijd in beeld is.	
	13.	Stuur aan op het behalen van de doorlooptijden zoals deze in het protocol zijn vastgelegd. Overweeg om het secretariaat te mandateren voor het verdagingsbesluit. Bestuurlijke reactie: Het sturen op doorlooptijden gebeurt al in het kader van de opvolging van de aanbevelingen van de bezwaarschriftencommissie (zie onze reactie bij conclusie 4). Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor de afdoening van bezwaarschriften. De adviescommissie is "slechts" een advieslus in dit proces. Dit betekent dat vakteams zelf verantwoordelijk zijn voor de afdoening van bezwaarschriften. Deze aanbeveling nemen wij niet over.	Het college heeft deze aanbeveling niet overgenomen.	

		<p><i>Ten aanzien van conclusie 4:</i> De opvolging van de aanbevelingen uit het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie en het klachtenjaarverslag worden gestructureerd opgepakt. Voor bezwaren gebeurt dit sinds 2018. In de organisatie zijn de verantwoordelijkheden hiervoor duidelijk belegd. Voor klachten zijn wij hier dit jaar mee begonnen. Wij monitoren de voortgang. Wij herkennen ons niet in deze conclusie.</p> <p><i>Aanvullend, brief d.d. 11 december 2019:</i> Volgens de verordening moet het secretariaat (kort gezegd) de commissie bijstaan. Het verdagen valt daar niet onder. Wijziging van deze regeling is volgens ons niet wenselijk. Verdaging is namelijk de eerste mogelijkheid om de termijn te verlengen. Daarna bestaat de mogelijkheid op verder uitstel. Verder uitstel is vooral afhankelijk van instemming van de betrokkenen of bijvoorbeeld van de te volgen procedure om een inhoudelijk besluit te kunnen nemen. Na het uitbrengen van het advies is het vakteam aan zet. Die heeft daarom zicht op het wel of niet halen van de termijn en een eventuele reden om deze (verder) uit te stellen. Een extra schakel in de vorm van het secretariaat als procesregisseur is daarbij overbodig. De vakteams hebben de regie op het totaalproces. Om formele en technische redenen moet het verdagen en eventueel verder uitstel daarom in een hand blijven: die van de vakteams.</p>		
Aan de raad	1.	Leg de focus op de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en blijf als raad weg van bemoeienis met de individuele casuïstiek rondom klachten, bezwaren en meldingen.	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Griffier en burgemeester adviseren individuele raadsleden over het vertalen van individuele casuïstiek naar kaderstelling en controle. De griffie agendeert desgewenst op verzoek van raadsleden de jaarlijkse rapportage over klachten en bezwaren en zorgt er in ieder geval voor dat deze rapportage ter kennis wordt gebracht van de raad.</p>	
	2.	Gebruik het jaarverslag om – waar nodig – het college te bevragen op de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie en deze te laten borgen.	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Zie reactie bij punt 1.</p>	
		Deel: Afhandeling van meldingen		
Aan het college	14.	<p>Draag zorg voor duidelijke en transparante processen, zowel voor de interne organisatie als voor inwoners.</p> <p>Bestuurlijke reactie: We verwijzen hiervoor naar het antwoord ten aanzien van conclusie 3: Wij ondersteunen de conclusie zoals verwoord in het rapport. Er zijn al stappen gezet om het meldingenproces te verbeteren. Nog dit jaar wordt er een nieuwe versie van het Fixi meldingensysteem opgeleverd. Daarmee wordt het mogelijk om externe partijen beperkt toegang te geven tot het systeem. Daarmee kunnen zij de aan hen toegewezen meldingen inzien en status</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> In februari 2020 zijn we begonnen met het testen van een versie van Fixi, waarbij het mogelijk is dat externe partijen direct toegang krijgen. We ronden het testen in het 1^e kwartaal 2020 af. Als de resultaten van het testen positief zijn gaan we deze versie gebruiken. We gaan dan in stappen afspraken maken met externen partijen over gebruik van Fixi en het proces voor de terugkoppeling op meldingen. Daarnaast zijn we gestart met het doorlopen van het meldingenproces met als doel om de afhandeltermijn te verkorten. En daarnaast hebben we verbeteringen doorgevoerd in het volgen van de meldingen.</p>	

	<p>aanpassingen doorgeven aan de gemeente. De gemeente blijft nog wel verantwoordelijk voor het terugkoppelen van de meldingen aan de burger. Dit heeft als voordeel dat het proces sneller wordt en dat alle informatie over een melding in het systeem wordt vastgelegd.</p> <p>Daarnaast zijn we bezig om de kaarten in Fixi te verbeteren. Tevens wordt het administratieve proces verbeterd, met als doel de afhandeltijd van een melding te verkorten.</p> <p><i>Aanvullend, brief d.d. 11 december 2019:</i> Het college neemt deze aanbeveling over. Nadat de nieuwe versie van het Fixi meldingssysteem is getest wordt dit geïmplementeerd. Hierbij benadrukken wij dat wij afhankelijk zijn van de leverancier. Het streven is om dit in de eerste helft van 2020 door te voeren en af te ronden.</p>		
15.	<p>Stroomlijn het proces met de externe partijen. Maak duidelijke afspraken met externe partijen en leg deze vast in contracten. Zorg ervoor dat externe partijen direct toegang krijgen tot Fixi, zodat de ambtelijke organisatie wordt ontlast.</p> <p>Bestuurlijke reactie: Wij nemen deze aanbeveling gedeeltelijk over. Externe partijen krijgen zoals gezegd eind dit jaar toegang tot Fixi. Als dat mogelijk is, maken we nadere werkafspraken met onze contractpartijen hierover.</p> <p><i>Aanvullend, brief d.d. 11 december 2019:</i> Wij nemen deze aanbeveling over. Wij gaan de huidige contractpartijen hierover benaderen met het verzoek om met Fixi te werken. Omdat dit niet in de huidige contracten is opgenomen, kunnen we hierover op voorhand geen toezegging doen. Uiteraard nemen wij dit mee in de bestekken voor het aangaan van nieuwe contracten.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u></p> <p>In februari 2020 zijn we begonnen met het testen van een versie van Fixi, waarbij het mogelijk is dat externen partijen direct toegang krijgen. We ronden het testen in het 1e kwartaal 2020 af. Als de resultaten van het testen positief zijn gaan we deze versie gebruiken. We gaan dan in stappen afspraken maken met externen partijen over gebruik van Fixi en het proces voor de terugkoppeling op meldingen.</p>	
16.	<p>Informeert de raad over de hoeveelheid en de afhandeling van het aantal meldingen. Bijvoorbeeld door het aanbieden van een jaarverslag. Dit helpt de raad bij haar controlerende en kaderstellende rol.</p> <p>Bestuurlijke reactie: We nemen deze aanbeveling over. We gaan de informatie over meldingen opnemen in de al bestaande informatievoorziening naar de raad.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u></p> <p>We zijn aan het bekijken op welke manier en welke momenten we de raad gaan informeren over de stand van zaken met betrekking tot meldingen.</p>	
17.	<p>Verbeter de communicatie richting de inwoners:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stel termijnen vast waarbinnen gereageerd moet worden op meldingen en communiceer deze termijnen naar de inwoner; - Voorkom onnodige meldingen door duidelijke en tijdige informatie op de website, bijvoorbeeld over de maaiseizoenen; - Communiceer duidelijk in welke gevallen inwoners geen bericht kunnen ontvangen over hun melding. <p>Bestuurlijke reactie: We nemen deze aanbeveling over. We gaan de informatievoorziening op de website verbeteren, waarbij we ook informeren over afhandelingen en termijnen.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u></p> <p>We hebben recent een nieuwe website gekregen voor de gemeente. We gaan dit jaar de informatie over meldingen op de website plaatsen. Dit doen we per categorie. We gaan dan ook vermelden wat de gang van zaken is en de afhandeltermijnen.</p>	

	18.	<p>Trek lering uit het aantal ingekomen meldingen. Bijvoorbeeld door vakteams directer toegang te verlenen tot de gegevens in Fixi. Wees ook proactief in het trekken van lering. Analyseer gegevens zonder dat daarvoor een ad hoc verzoek vanuit de vakteams voor binnenkomt.</p> <p>Bestuurlijke reactie: We nemen deze aanbeveling gedeeltelijk over. De relevante interne vakteams hebben al toegang tot Fixi. We analyseren de gegevens uit Fixi en andere bronnen om meer pro-actief te kunnen communiceren en te handelen.</p> <p><i>Aanvullend, brief d.d. 11 december 2019:</i> Wij nemen deze aanbeveling over. Naast dat de relevante interne vakteams toegang hebben tot Fixi wordt er ook lering getrokken uit het aantal binnenkomende meldingen. De vakteams analyseren de meldingen en zetten in op meer communicatie aan de voorkant over bijvoorbeeld plannings. We merken wel op dat een aantal meldingen niet specifiek gaan over een melding maar meer over de wijze van uitvoering door onder andere aannemers.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> We zijn gestart met het maken van analyse van de gemaakte meldingen. Dit is nog in een beginnende fase. We willen een structurele manier ontwikkelen van het analyseren van de meldingen. En zorgen dat deze informatie dan toegankelijk is voor alle interne vakteams.</p>	
Aan de raad	1.	<p>Leg de focus op de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en blijf als raad weg van bemoeienis met de individuele casuïstiek rondom klachten, bezwaren en meldingen.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Griffier en burgemeester adviseren individuele raadsleden over het vertalen van individuele casuïstiek naar kaderstelling en controle. De griffie agendeert desgewenst op verzoek van raadsleden de jaarlijkse rapportage over klachten en bezwaren en zorgt er in ieder geval voor dat deze rapportage ter kennis wordt gebracht van de raad.</p>	
	2.	<p>Maak met het college afspraken over de informatievoorziening aan de raad met betrekking tot (de afhandeling van) meldingen en gebruik dit om – waar nodig – het college te bevragen om de eventuele leerpunten die naar voren komen in de organisatie te laten borgen.</p>	<p><u>Stand van zaken 1^e kwartaal 2020</u> Zie reactie punt 1.</p>	

Het rapport is besproken in de commissie Bestuur en Financiën van 3 december 2019. Naar aanleiding van de commissiebehandeling is een brief met verduidelijking van de aanbevelingen die het college in eerste instantie *gedeeltelijk* overnam opgesteld. Daarin is aangegeven dat het college de nummers 14, 15 en 18 in tegenstelling tot de eerdere reactie alsnog geheel overneemt. Dit gebeurt gefaseerd. Daarnaast bevat de brief een aanvulling voor aanbeveling 13.

Het rapport is als hamerstuk naar de raad gegaan en is op 17 december conform raadsbesluit vastgesteld.

Wij adviseren het onderzoek vooralsnog open te houden. De aanbevelingen van de Rekenkamercommissie zijn opgepakt en deels al gerealiseerd, maar nog niet geheel afgehandeld.