

2023

Doorwerking van de rekenkameronderzoeken 2018-2022

Onderzoek

Rekenkamercommissie

Beverwijk

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| 1 Algemeen | 2 |
| 1.1 Aanleiding onderzoek | 2 |
| 1.2 Doelstelling | 2 |
| 1.3 Onderzoeksvraag | 2 |
| 1.4 Onderzoeksverantwoording | 3 |
| 1.5 Werkwijze en leeswijzer | 4 |
| 2 Beantwoording onderzoeksvraag, conclusies en aanbevelingen | 4 |
| 2.1 Beantwoording van de onderzoeksvraag | 4 |
| <i>Overzicht overgenomen aanbevelingen</i> | 5 |
| <i>Uitvoering aanbevelingen</i> | 7 |
| <i>Welke rode draden zijn er?</i> | 9 |
| <i>Informatie over opvolging aanbevelingen aan de gemeenteraad</i> | 10 |
| 2.2 Conclusies | 10 |
| 2.3 Aanbevelingen | 10 |
| 3 Doorwerking Onderzoeken 2018-2022 | 11 |
| 3.1 Burgerparticipatie in het fysieke domein | 11 |
| 3.2 Voortgang Uitvoering VN-Verdrag rechten van de mens Meedoe-onderzoek NVVR | 17 |
| 3.3 Inhuur externen | 20 |
| 3.4 Statushouders in Beverwijk | 27 |
| 3.5 Meldingen in de openbare ruimte Meedoe-onderzoek NVRR | 32 |
| 3.6 Rekenkamerbrief kostendekkendheid leges | 36 |
| 3.7 Digitale bereikbaarheid | 37 |
| 3.8 Visies in Beverwijk | 43 |
| 3.9 Schuldhulpverlening in Beverwijk | 48 |
| 3.10 Coronamaatregelen | 55 |
| 3.11 Mensen met dementie en hun mantelzorgers (Onderzoek IJmond) | 57 |
| 3.12 Wat weet de raad over de rekenkameronderzoeken? | 60 |
| Bijlage 1 Documenten en gesprekspartners | 61 |

Colofon

Rekenkamercommissie Beverwijk

Marloes van Rijswijk, voorzitter
Caner Duman, extern lid
Mark van Hesteren, extern lid
Kelly Uiterwijk, raadslid en lid rekenkamercommissie vanaf juli 2022
Ismael Ilhan, raadslid en lid rekenkamercommissie vanaf juli 2022

Linda Maasdijk, onderzoek
Beverwijk, november 2023

1 Algemeen

1.1 Aanleiding onderzoek

Deze rekenkamercommissie heeft vanaf 2018 ieder jaar één of meerdere onderzoeken gedaan. Ieder onderzoek is afgesloten met conclusies en aanbevelingen. De rekenkamercommissie heeft tot op heden niet onderzocht wat de doorwerking was van de aanbevelingen of met andere woorden, of de aanbevelingen ook “uitgevoerd” zijn. Per 1 januari 2023 is de Wet versterking decentrale rekenkamers van kracht. Na 1 januari 2024 is het niet meer mogelijk om een rekenkamercommissie te hebben. Een reden voor de rekenkamercommissie om afsluitend een onderzoek uit te voeren naar wat er de afgelopen jaren met de aanbevelingen is gedaan.

Het rapporteren over de opvolging van de aanbevelingen wordt vanaf 1-1-2024 een taak van het college. Artikel 185 a van de Wet versterking decentrale rekenkamers regelt dat het college de raad jaarlijks een overzicht zendt van de aan het college gedane voorstellen van de rekenkamer, vergezeld van zijn standpunt daaromtrent en van de wijze waarop aan de voorstellen vervolg is gegeven.

1.2 Doelstelling

Op de eerste plaats wil de rekenkamercommissie uitzoeken of op een centrale plaats in de organisatie wordt bijgehouden wat er met de aanbevelingen “is gedaan”. Als de gemeenteraad het college opdracht heeft gegeven om met de aanbevelingen aan de slag te gaan, is de vraag aan de orde wie monitort of dit ook daadwerkelijk gebeurt.

Op de tweede plaats wil de rekenkamercommissie onderzoeken of de aanbevelingen uitvoerbaar waren. Waren de aanbevelingen zodanig geformuleerd dat het college en / of de ambtelijke organisatie er ook uitvoering aan konden geven.

Op de derde plaats wil de rekenkamercommissie onderzoeken of en hoe de gemeenteraad geïnformeerd is over de uitvoering van de aanbevelingen. En of de gemeenteraad ook gevraagd heeft naar de uitvoering van de aanbevelingen.

Uit het onderzoek kunnen aanbevelingen voortkomen voor zowel de raad, het college als de Rekenkamer zelf.

1.3 Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag luidt:

Is uitvoering gegeven aan de aanbevelingen van de rekenkamercommissie?

De deelvragen zijn:

- Heeft het college in de bestuurlijke reactie de conclusies en aanbevelingen overgenomen?*
- Heeft de gemeenteraad de conclusies en aanbevelingen overgenomen?*
- Zo ja, heeft het college en / of de gemeenteraad uitvoering gegeven aan de aanbevelingen? Zo nee, wat is hiervan de reden?*
- Informeert het college de gemeenteraad over de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen?*
- Heeft de gemeenteraad gevraagd naar de voortgang van de uitvoering?*
- Wordt gemonitord wat de stand van zaken is met betrekking tot de uitvoering van de aanbevelingen.*
- Is er een rode draad in de aanbevelingen die de rekenkamercommissie heeft gedaan?*

1.4 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd door de vaste onderzoeker van de rekenkamercommissie, Linda Maasdijk. Het onderzoek is uitgevoerd conform het onderzoeksprotocol van de rekenkamercommissie.

Afgeronde onderzoeken

| Jaar | Onderzoek |
|-------------|---|
| 2022 | Onderzoek naar Coronamaatregelen |
| 2022 | Onderzoek naar Mensen met dementie en hun mantelzorgers |
| 2021 | Onderzoek Schuldhulpverlening in Beverwijk |
| 2021 | Onderzoek naar Visies in Beverwijk |
| 2021 | Onderzoek Digitale bereikbaarheid |
| 2020 | Onderzoek Statushouders in Beverwijk |
| 2020 | Rekenkamerbrief Kostendekkendheid leges |
| 2020 | Onderzoek Meldingen in de openbare ruimte |
| 2019 | Onderzoek Externe inhuur |
| 2019 | Meedoen onderzoek naar VNverdrag rechten van de mens |
| 2018 | Onderzoek naar Burgerparticipatie in Beverwijk |

De onderzoeksfase is in augustus 2023 afgesloten. Informatie en ontwikkelen na augustus maken geen deel uit van dit onderzoek.

1.5 Werkwijze en leeswijzer

Hoofdstuk 3 is de Nota van Bevindingen. Per onderzoek is volgens onderstaande methode het volgende beschreven:

- Welke conclusies en aanbevelingen stonden in het rapport?
- Heeft het college de conclusies en aanbevelingen in hun bestuurlijke reactie onderschreven?
- Is het onderzoek besproken in de raadscommissie
- Heeft de gemeenteraad de aanbevelingen overgenomen?

Dit deel van het onderzoek betreft een documentenstudie.

Vervolgens is met ambtenaren gesproken wat de inhoudelijke stand van zaken op dit moment is. Inzet was om te achterhalen of en hoe de aanbevelingen waren opgevolgd. Dit leidde vaak tot een beleidsinhoudelijke update. Deze updates zijn per onderzoek opgenomen. Doel van het opnemen in dit onderzoek is dat de gemeenteraad meteen geïnformeerd wordt over de laatste stand van zaken. De teksten bij het kopje update zijn aan de geïnterviewden teruggestuurd en de in het rapport opgenomen teksten zijn door de geïnterviewden geaccordeerd.

De gemeenteraad is per mail gevraagd wat zij weten van de opvolging van de aanbevelingen. De respons was helaas dermate laag dat deze niet representatief was en daarom niet in het onderzoek is opgenomen.

De rekenkamercommissie heeft tenslotte de onderzoeksresultaten geanalyseerd en de uitkomsten van de analyse vormen de basis voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. De analyse staat aan het einde van ieder onderzoek. De analyse heeft een kleur: rood, geel of groen. De kleur geeft een indicatie wat met de aanbevelingen is gedaan.

Rood: er is geen opvolging gegeven aan de aanbevelingen

Geel: het is onduidelijk wat met de aanbevelingen is gedaan of de aanbevelingen zijn deels opgevolgd.

Groen: de aanbevelingen zijn overgenomen.

In hoofdstuk 2 worden de onderzoeksvragen beantwoord en de analyses nog een keer gepresenteerd. Tevens zijn hier conclusies en aanbevelingen opgenomen.

2 Beantwoording onderzoeksvraag, conclusies en aanbevelingen

2.1 Beantwoording van de onderzoeksvraag

De beantwoording van de hoofdvraag *Is uitvoering gegeven aan de aanbevelingen van de rekenkamercommissie?* is ingewikkeld.

- Er is deels wel als deels geen uitvoering gegeven aan de aanbevelingen van de rekenkamercommissie. De aanbevelingen die overgenomen zijn worden echter niet systematisch gemonitord. Er is geen centrale plaats waar de door de gemeenteraad overgenomen aanbevelingen worden bewaard. Met de Wet versterking decentrale rekenkamers per 1-1-2023 is dit bij het college belegd en verplicht.

- Uitwerking aanbevelingen
 - De aanbevelingen worden over het algemeen niet een op een uitgevoerd. Er is doorgaans ook niet bekend dat de gemeenteraad de aanbevelingen heeft overgenomen en het college opdracht heeft gegeven om de aanbevelingen verder uit te werken. De bestuurlijke reactie is in de ogen van velen het document waarmee het college heeft aangegeven wat ze van de aanbevelingen vinden.
 - M.b.t het onderzoek externe inhuur: de raad heeft een brief gehad hoe de aanbevelingen zijn doorgevoerd.
 - In het meest recente beleidsplan schuldhelpverlening is gerefereerd aan het onderzoek van de rekenkamercommissie.
 - Voor de overige onderzoeken geldt dat de raad niet is geïnformeerd over wat met de aanbevelingen is gedaan. De raad heeft er ook niet naar gevraagd.
- In de bestuurlijke reactie geeft het college bijna altijd aan dat ze de conclusies herkent en de aanbevelingen overgenomen worden. In een aantal gevallen worden de aanbevelingen genuanceerd.
- Nieuwe medewerkers weten niet van het bestaan van de rekenkameronderzoeken. Voor een aantal geïnterviewden was het, in het kader van dit onderzoek, de eerste keer dat ze het onderzoek lazen.

Overzicht overgenomen aanbevelingen

In onderstaande tabel worden de volgende deelvragen samengevat.

- *Heeft het college in de bestuurlijke reactie de conclusies en aanbevelingen overgenomen?*
- *Heeft de gemeenteraad de conclusies en aanbevelingen overgenomen?*

| Onderzoek | Aanbevelingen overgenomen door college | Onderzoek besproken in raadscommissie | Aanbevelingen overgenomen door gemeenteraad |
|---|---|---------------------------------------|---|
| Burgerparticipatie in fysieke domein | Het college herkent de conclusies en neemt de aanbevelingen mee bij de invoering van de Omgevingswet. | ja | ja |
| Uitvoering VN-verdrag rechten van de mens | | nee | n.v.t. |

| | | | |
|---|--|-----|--------|
| Inhuur externen | Het college herkent de conclusies van de rekenkamer en zal de aanbevelingen meenemen in het plan van aanpak voor de organisatieontwikkeling. | ja | ja |
| Statushouders in Beverwijk | | ja | ja |
| Meldingen openbare ruimte | Het college spreekt waardering uit voor het rapport. Het college geeft aan dat er gesprekken gaande zijn met de verschillende actoren om elkaar te versterken en aanvullen. Wij delen uw conclusie en nemen uw aanbevelingen ter harte. | nee | n.v.t. |
| Kostendekkendheid leges | n.v.t. | nee | nee |
| Digitale bereikbaarheid van de gemeente | Het college nuanceert de aanbevelingen | ja | ja |
| Visies in Beverwijk | Het college herkent zich in de conclusies. De aanbevelingen hebben geleid tot het inzicht dat de besluitvorming over visies verbeterd kan worden. Het college geeft aan dat het voornemens is om toekomstige visies meer integraal van aard te laten zijn. | Ja | ja |

| | | | |
|--|--|----|----|
| Schuldhulpverlening in Beverwijk | | ja | ja |
| | Het college kan zich vinden in de bevindingen van het onderzoek en de conclusies. | | |
| Coronamaatregelen | Het college kan zich vinden in de conclusies en bedankt de rekenkamercommissie voor het uitgebreide en zorgvuldige rapport. Er zijn twee nuanceringen/aanvullende toelichtingen. | ja | ja |
| Mensen met dementie en hun mantelzorgers | ja | ja | ja |
| Onderzoek IJmond | | | |

Er zijn geen gesprekken gehouden over de laatste twee onderzoeken, het is te vroeg om te onderzoeken wat de doorwerking is.

Uitvoering aanbevelingen

Het onderstaand overzicht geeft een analyse per onderzoek hoe de aanbevelingen zijn opgevolgd. Rood geeft aan dat de aanbevelingen niet zijn opgevolgd. Geel geeft aan dat het onduidelijk is of de aanbevelingen zijn opgevolgd of dat ze deels zijn opgevolgd. Groen geeft aan dat de aanbevelingen zijn opgevolgd.

ANALYSE Onderzoek Participatie fysiek domein

De gemeenteraad vindt participatie heel belangrijk. De aanbevelingen van het onderzoek zijn overgenomen door het college en de gemeenteraad heeft opdracht gegeven om de aanbevelingen

verder uit te werken.

Bij het aantreden van de gemeenteraad 2018-2022 is de gemeenteraad zelf aan de slag gegaan met inwonersparticipatie en heeft daarvoor raadscommissie TRIP ingesteld. Deze commissie heeft een bureau ingeschakeld om de ideeën die er leefden in deze raadscommissie verder uit te werken. Het rapport en de aanbevelingen van de rekenkamercommissie waren niet de aanleiding om de commissie TRIP in te stellen en het onderzoek heeft in de commissie een marginale rol bij gespeeld.

ANALYSE Onderzoek Inclusiebeleid

De rekenkamercommissie stelt vast dat 4 jaar na het onderzoek van de rekenkamer geen opvolging is gegeven aan het raadsbesluit: de raad heeft het college opdracht gegeven om een lokale inclusie agenda op te stellen en deze in de eerste helft van 2021 aan de raad voor te leggen en heeft het college daarnaast opdracht gegeven te rapporteren over de voortgang van de inclusie beleidsimplementatie en de uitvoering van de Beverwijkse inclusie agenda.

Het college heeft bij het oorspronkelijke onderzoek al aangegeven geen apart inclusiebeleid te willen ontwikkelen en heeft dit ook niet gedaan. Ondanks dat deze aanbeveling wel door de raad is overgenomen.

Daarnaast constateert de rekenkamercommissie wederom dat dat inclusie vooral gericht lijkt op meedoen. De Rekenkamercommissie vraagt in het inclusiebeleid ook aandacht voor de groep mensen met een lichamelijke of mentale beperking die permanent ondersteuning nodig hebben en zichzelf niet kunnen redden of meedoen. Het uit te voeren onderzoek is op de groslijst geplaatst maar er is tot op heden geen onderzoek geweest.

ANALYSE Externe inhuur

De gemeenteraad is per brief (UIT-21-70338 / Z-19-61200) geïnformeerd over de voortgang van de aanbevelingen. De brief zat bij de ingekomen stukken bij de raadsvergadering van 4 maart 2021. De raad heeft de brief niet voor bespreking geagendeerd. Met uitzondering van aanbeveling 2 zijn de aanbevelingen meegenomen in de organisatieontwikkeling. Dit is gemotiveerd. Het beleid is, aan de hand van de aanbevelingen in de brief in 2021 aan de gemeenteraad uitgelegd en niet meer gewijzigd.

Het onderzoek en de conclusies en aanbevelingen blijken tijdsgevoelig. In de toenmalige raad was er veel aandacht voor externe inhuur. Inmiddels is de arbeidsmarkt compleet veranderd en kunnen gemeenten niet meer zonder externe inhuur.

ANALYSE Onderzoek statushouders

Het onderzoek was vooral gericht op het inzicht geven aan de gemeenteraad.

Gedurende de looptijd van het toenmalige onderzoek naar statushouders kregen de verschillende organisaties een platform om aan te geven wat ze goed vonden gaan aan de inburgering en wat ze minder goed vonden gaan. De aanbevelingen van de rekenkamercommissie zijn daarop gericht en zijn ook opgevolgd. De aanbeveling om extra aandacht te geven aan GGZ-problematiek bleek tijdens ons onderzoek niet belegd bij de gemeente. Na afronding van ons onderzoek, zo blijkt uit de ambtelijke reactie, is er een beleidsambtenaar bij de gemeente aangesteld die hier aandacht aan zal geven.

ANALYSE Onderzoek Meldingen in de openbare ruimte

Dienstverlening is een belangrijk uitgangspunt in de organisatie. Het team openbare ruimte doet ook volop mee aan het organisatieprogramma denken, durven, doen.

De informatie en de ideeën voor verbetering die tijdens het oorspronkelijke onderzoek zijn opgehaald, waren afkomstig van een enkele manager die vrij snel daarna een andere baan heeft gevonden. De implementatie van allerlei verbeteringen stond daarmee on hold. De nieuwe teammanager en medewerkers kenden het onderzoek en de aanbevelingen niet maar geven op hun eigen wijze wel weer invulling aan de aanbevelingen.

ANALYSE Onderzoek Digitale bereikbaarheid

De coronacrisis heeft de aandacht voor digitale toegankelijkheid een flinke boost gegeven. De gemeente heeft grote stappen gezet. Het onderzoek heeft vooral onder de aandacht gebracht dat een aantal zaken nog niet of nog niet voldoende op orde waren.

ANALYSE Onderzoek Gemeentelijke visies

Het onderzoek naar gemeentelijke visies heeft ambtelijk bijgedragen aan het nadenken over een andere manier om beleid en beleidskaders op te stellen. In die zin hebben de aanbevelingen hun doorwerking. Er zijn nog geen visies verschenen waar het aan getoetst kan worden.

ANALYSE Onderzoek Schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is een onderwerp dat ambtelijk veel aandacht heeft en waar de medewerkers zeer betrokken zijn. De aanbevelingen sloten aan bij de lopende ontwikkelingen dus ook zonder de aanbevelingen zou de koers ingezet zijn. In het meeste recente beleidsplan schuldhulp is naar het onderzoek van de rekenkamercommissie verwezen. Ambtelijk weet men goed welke acties men kan en mag en moet ondernemen om het beste resultaat voor de inwoners te krijgen.

ANALYSE Onderzoek Coronamaatregelen

Het onderzoek naar de consequenties van de coronamaatregelen is te recent. Er is daarna geen gemeentelijke crisis meer geweest waaruit blijkt dat de aanbevelingen zijn opgevolgd.

Analyse Onderzoek Mensen met dementie en hun mantelzorgers

Het onderzoek is recent uitgevoerd. Het is te vroeg om al te monitoren wat de inhoudelijk opvolging van de aanbevelingen is.

Op basis van de bovenstaande analyse kan geconcludeerd worden dat de aanbevelingen vrijwel niet zijn opgevolgd. Dit is echter een deel van het verhaal. De rekenkamer constateert dat aanbevelingen in hun tijd gezien moeten worden. Een onderwerp kan in een bepaalde raadsperiode “hot” zijn en de periode daarna geen aandacht meer vragen. De aanbevelingen van de rekenkamer verdwijnen naar de achtergrond omdat ze ingehaald zijn door de tijd.

Verschillende onderzoeken hadden als doel om inzicht te geven in de stand van zaken van dat moment. Dat leidde soms tot aanbevelingen van de rekenkamercommissie die in lijn waren met het al ingezette beleid, of dit beleid juist ondersteunde of het aanscherpte.

Het college heeft de organisatie vrijwel in alle gevallen geen specifieke opdracht gegeven om de aanbevelingen uit te voeren. Het initiatief ligt meestal bij de organisatie zelf. Nieuwe medewerkers zijn meestal niet bekend met de rekenkameronderzoeken of de aanbevelingen. Dit zit in de meeste gevallen niet in de overdracht naar nieuwe medewerkers.

Voor sommige aanbevelingen geldt dat opvolging ervan verder in de toekomst ligt. Hierover kan nu niets gezegd worden.

Welke rode draden zijn er?

- 1: het college heeft in alle onderzoeken aangegeven zich in de conclusies en aanbevelingen te herkennen. De bestuurlijke reactie geeft soms een aanvulling op het onderzoek.
- 2: Veel onderzoeken hebben als doel gehad om inzicht te geven.

Informatie over opvolging aanbevelingen aan de gemeenteraad

Met de inwerkingtreding van de Wet versterking decentrale rekenkamers moet het college jaarlijks aan de raad laten weten wat er met de aanbevelingen van de rekenkamer aan het college is gedaan. (art. 185a)

Dit gaat om de aan het college gerichte aanbevelingen van de rekenkamer, aanbevelingen die binnen het domein van het college liggen, zoals bedoeld in artikel 160 Gemeentewet. Het gaat dus om de inhoud van de aanbeveling en niet om de vorm of formulering. Het college hoeft dus niet te rapporteren over aanbevelingen die aan de raad zijn gericht. Ook niet bij aanbevelingen als: ‘verzoek uw college om halfjaarlijks een analyse uit te voeren’. Daarom is het verstandig dat de rekenkamer en de raad afspraken maken over hoe en door wie wordt gerapporteerd over de opvolging van aan de raad gerichte aanbevelingen van de rekenkamer.

2.2 Conclusies

De rekenkamercommissie heeft de volgende conclusies geformuleerd:

- De aanbevelingen worden door het college niet of maar half opgevolgd.
- De raad heeft aanbevelingen aan haar gericht helemaal niet opgevolgd.
- De gemeenteraad heeft geen zicht op de opvolging van de aanbevelingen maar vraagt hier ook niet naar.
- Er zijn nooit afspraken gemaakt hoe de aanbevelingen te volgen/monitoren.
- Zowel het college als de gemeenteraad raad hebben géén systeem om aanbevelingen te registeren en de opvolging te monitoren.

2.3 Aanbevelingen

De rekenkamercommissie heeft de volgende aanbevelingen:

Aan het college:

Het college is wettelijk verplicht om de gemeenteraad jaarlijks te rapporteren wat er met de aanbevelingen van de Rekenkamer aan het college is gedaan. Er zijn aanbevelingen die op de korte termijn uitgevoerd kunnen worden en er zijn aanbevelingen die op later in de tijd hun uitwerking moeten krijgen. Zorg dat de monitoring van de opvolging van beide soorten aanbevelingen op orde komt.

Aan de gemeenteraad:

Voor aanbevelingen die aan de raad zijn gericht is monitoring en rapportage van de voortgang niet vastgelegd in de wet. De rekenkamercommissie beveelt de gemeenteraad aan om de griffie opdracht geven de voortgang van aanbevelingen aan de raad te monitoren en de raad daarover te informeren.

Wees als gemeenteraad pro actiever bij het uitvragen van de uitwerking van de aanbevelingen van de rekenkameronderzoeken wanneer dit gewenst is voor de uitvoering van uw taak.

3 Doorwerking Onderzoeken 2018-2022

Dit betreft een onderzoek naar de doorwerking van conclusies en aanbevelingen van onderzoeken die door de huidige rekenkamercommissie zijn gedaan. De externe leden van de rekenkamercommissie zijn in mei 2018 benoemd. In dezelfde maand heeft de rekenkamercommissie een onderzoek gepresenteerd aan de gemeenteraad. Dit onderzoek is daarom meegenomen.

In totaal zijn 11 onderzoeken gedaan.

Voor ieder onderzoek is per paragraaf het volgende beschreven:

- Een overzicht in de tijd: van startnotitie naar de gemeenteraad tot besluit van de gemeenteraad.
- Doel dat de rekenkamercommissie had met het betreffende onderzoek is beschreven en de onderzoeksvragen.
- Een overzicht van de conclusies en aanbevelingen van toendertijd.
- Een samenvatting van de reactie van het college.
- Het raadsbesluit.
- Een inhoudelijke update, de inhoudelijke stand van zaken. Daarbij wordt ook ingegaan op en hoe de aanbevelingen zijn opgevolgd.
- Een rode, gele of groene analyse van de bevindingen per onderzoek.

3.1 Burgerparticipatie in het fysieke domein

| | |
|---|--|
| Startnotitie naar gemeenteraad | 20 oktober 2017 |
| Startnotitie naar college | 20 oktober 2017 |
| Raadsvoorstel van het presidium INT-18-43689 | 29 mei 2018 |
| Aangeboden aan de gemeenteraad - Aanbiedingsbrief - Onderzoek - Bestuurlijke reactie college | 28 februari 2018 |
| Besproken in raadscommissie Aanbiedingsbrief, onderzoek en bestuurlijke reactie zijn door de griffie samengevoegd tot een document. | Op lijst ingekomen stukken: 19 april 2018 Besproken in commissievergadering 17 mei 2018 |
| Besluit gemeenteraad | 28 juni 2018 |

Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Vanaf 2021 (In 2029 was dit nog het streven) geldt de nieuwe Omgevingswet met daarin een speciale plek voor burgerparticipatie. Doel van het onderzoek is om de raad inzicht te geven in de huidige praktijk van burgerparticipatie in het licht van de nieuwe Omgevingswet. Het onderzoek geeft in de

mogelijke rol van inwoners en het aandragen van bruikbare en toekomstgerichte aanbevelingen bij de inrichting van de openbare ruimte.

De onderzoeksvraag luidt:

Hoe kan burgerparticipatie in de gemeente Beverwijk doeltreffend worden ingezet bij de inrichting en beheer van de openbare ruimte.

De rekenkamercommissie stelt hierbij vijf deelvragen:

1. Van welke participatiemogelijkheden die de gemeente biedt, maken burgers gebruik?
2. Perceptie gemeentelijke organisatie: leidt participatie van burgers tot ander beleid?
3. Perceptie burgers: zijn de burgers tevreden over de participatiepraktijk? Hierbij kan de vraag versmald worden naar: welke participatiebehoefte hebben inwoners als het gaat om de leefomgeving?
4. Wat zijn best practices uit de literatuur en van de gemeente Beverwijk?
5. Stand van de burgerparticipatie in Beverwijk: leidt participatie nog tot andere gewenste effecten zoals inhoudelijke verrijking en meer draagvlak voor beleid?

Conclusies

Als antwoord op de hoofdvraag¹: Hoe kan burgerparticipatie in de gemeente Beverwijk doeltreffend worden ingezet bij de inrichting en beheer in de fysieke omgeving?

concluderen de onderzoekers het volgende:

- Beverwijk heeft nu geen goede verordening voor participatie
In het collegeprogramma en in de programmabegroting is er wel aandacht voor burgerparticipatie bij de fysieke omgeving, maar er zijn geen concrete doelen opgenomen. Er is geen beleid hoe en wanneer burgerparticipatie aan de orde moet komen bij plannen in de ruimtelijke omgeving zowel bij herinrichting als bij inbreidingsplannen.
- Beverwijk heeft goede voorbeelden van participatie bij de inrichting van de fysieke omgeving
In de praktijk zo blijkt uit de twee casussen worden bewoners wel geraadpleegd om mee te denken met voorlopige ontwerpen (2e stap participatieladder). Bewoners hadden in de twee casussen veel opmerkingen en suggesties waardoor de gemeente terugging naar de tekentafel. Hierdoor is de doorlooptijd vertraagd. Bij de casus Beeckzanglaan zijn in de straat in de periode 2015 tot en met 2016, drie keer verschillende werkzaamheden in uitvoering geweest. Uit de enquête bleek dat 75% van de inwoners van Wijk aan Zee de werkwijze van de gemeente positief waardeerde.
- Beverwijkers vragen betrokkenheid bij de inrichting van de fysieke ruimte Maar liefst 94% van de ondervraagde Beverwijkers wil betrokken blijven bij beleid gericht op de ruimtelijke omgeving. Beverwijkers voelen zich verantwoordelijk voor hun eigen buurt (59%) en vinden het 'logisch' om bij de buurt betrokken te blijven

¹ [Bijlage 1 geeft een antwoord op de vijf deelvragen.](#)

(66%). Beverwijkers worden het liefst bij projecten rondom bereikbaarheid, wegen, fietspaden en nieuwbouw betrokken. Bedrijventerreinen en speeltuinen kunnen op veel minder aandacht rekenen.

- Het liefst worden Beverwijkers vroeg bij projecten betrokken
Beverwijkers willen voor 48% als de gemeente van plan is iets te veranderen, of hooguit enkele opties heeft uitgewerkt. Maar 20% kiest voor de huidige werkwijze waarbij de plannen geheel uitgewerkt aan inwoners worden voorgelegd. Wel is er grote behoefte aan meer informatie van de gemeente, maar liefst 42% van de respondenten vindt dat de gemeente te weinig informeert.
- De Beverwijkers zijn veeleisend voor hun eigen gemeente
Bij de interviews en casussen bleek dat inwoners kritisch zijn. Terwijl de gemeente in eigen ogen alles doet om iedereen te informeren, blijkt dat een en andermaal ontoereikend voor de veeleisende inwoners van Beverwijk. Uit de enquête blijkt dat niet minder dan 58% van de inwoners vindt dat de gemeente niet genoeg luistert. Volgens 70% van de inwoners stelt de gemeente eigen initiatief niet op prijs en 65% vindt de gemeente zelf niet transparant of betrouwbaar.

Kortom, de inwoners van Beverwijk zien wel wat in de manier waarop de nieuwe Omgevingswet ze bij plannen betreft, maar daarvoor moet de gemeente nog wel aan de slag.

Aanbevelingen

De rekenkamercommissie heeft twee aanbevelingen voor de gemeenteraad van Beverwijk:

- Actualiseer de participatieverordening. Geef opdracht aan het college om de participatieverordening te actualiseren en daarbij aan te sluiten bij de ontwikkelingen in de omgevingswet en de visieontwikkeling van de raad bij de omgevingswet. Het niet hebben van een participatieverordening op papier schept onduidelijkheid in de praktijk.
- Benut de bereidheid van de Beverwijker om mee te denken. Geef opdracht aan het college om de lessen uit de casussen en de enquête te gebruiken bij het uitwerken van de richtlijn voor burgerparticipatie bij projecten in de fysieke omgeving, de lessen:
 - Beverwijkers willen betrokken worden en verantwoordelijkheid nemen bij hun direct fysieke omgeving.
 - Begrijpelijke informatievoorziening vooraf aan de burgers is belangrijk. Informatie op meerdere manieren *tegelijk* aanbieden is noodzakelijk: via lokale kranten, sociale media en tenslotte een aan de inwoners gerichte persoonlijke brief. Deur-aan-deur aanbellen bij hele belangrijke projecten hoeft niet te worden uitgesloten.
 - Het is verstandig dat ambtenaren of de projectleider in ieder geval altijd vooraf de locatie bezoeken waar de herinrichting gepland staat. Dit is een belangrijk voorwaarde om de lokale problematiek te begrijpen.
 - Door burgers in een vroeg stadium te betrekken bij planvorming wordt de meedenk kracht van burgers beter benut en worden bezwaren gereduceerd. ○

Maak een onderscheid in complexiteit van ruimtelijke projecten. Bij complexe trajecten heeft de burger behoefte aan houvast met een enigszins uitgewerkt plan en bij minder complexe trajecten wil de burger eerst zelf met ideeën komen.

- Lokale bewonersgroepen als de dorpsraad of wijkraad kunnen een belangrijke rol spelen bij het betrekken van burgers. De gemeente kan meer in die groepen investeren, maar moet daarbij tegelijk bewaken dat de opkomst en representativiteit voldoende is.
- Indien in een wijk geen lokale bewonersgroep actief is, moet de gemeente zich extra inspannen om individuele bewoners te betrekken. Investeer in laagopgeleide en jongeren die zijn vaak ondervertegenwoordigd in participatie.

Reactie college

Het college herkent de conclusies en neemt de aanbevelingen mee bij de invoering van de Omgevingswet. Het college vindt burgerparticipatie een belangrijke pijler bij de invoering van de Omgevingswet en wil de gemeenteraad nog in die raadsperiode inzicht geven in de ambitievorming en burgerparticipatie.

Raadsbesluit

1. Het college op te dragen:
 - a. om de participatieverordening te actualiseren en daarbij aan te sluiten bij de ontwikkelingen in de omgevingswet en de visieontwikkeling van de raad bij de omgevingswet;
 - b. om de lessen uit het onderzoek te gebruiken bij het uitwerken van de richtlijn voor burgerparticipatie bij projecten in de fysieke omgeving;
 - c. na een jaar aan de gemeenteraad te rapporteren welke vorderingen er zijn gemaakt met de uitvoering van de aanbevelingen.

Update

Commissie TRIP

Op 27 september 2018 heeft de gemeenteraad een Tijdelijke Raadscommissie Inwonersparticipatie (TRIP) ingesteld. Er moet gezocht worden naar eigentijdse en optimaal werkende vormen van inwonerparticipatie. Bij het maken van beleid of het voorbereiden van besluitvorming is het essentieel om te weten welke wensen er bij inwoners leven. Andersom is het net zo belangrijk dat de inwoners goed geïnformeerd zijn over wat mogelijk is en zeker ook over wat niet mogelijk is. Dit helpt bij het vormgeven van haalbare wensen en acceptatie wanneer een wens niet te realiseren is.

Op donderdag 29 oktober 2020 heeft de gemeenteraad het raadsvoorstel Afronding Werkzaamheden Tijdelijke Raadscommissie Inwonersparticipatie (TRIP) aangenomen.

Hoofdvraag: Hoe kunnen de inwoners van de gemeente Beverwijk zo goed mogelijk meedenken en meedoen over en aan beleidsvraagstukken in hun leefomgeving en de inhoud daarvan meebepalen? En hoe kunnen de raad, het college en de organisatie de ruimte hiervoor bevorderen.

1. Innovatie en vernieuwing

Welke creatieve nieuwe manieren kunnen worden ingezet om de inwoners op een laagdrempelige manier te betrekken bij beleid, en op welke manier(en) is dit effectief en concreet meetbaar?

2. Communicatie vanuit de gemeente

Op welke manier kan de gemeente ervoor zorgen dat inwoners en deelnemers aan het participatieproces maximaal betrokken worden en blijven, gelet op de verwachtingen, rollen, en bevoegdheden van de betrokken partijen?

3. Resultaten

Zijn er beproefde concrete wegingsinstrumenten of afwegingskaders denkbaar om na een participatietraject de verschillende belangen af te wegen?

4. Participatie

Is er een methode denkbaar/uitvoerbaar om de mate van participatie te wegen voor bij diverse projecten?

Hieronder volgt het advies dat de onderzoekscommissie overneemt als antwoord op de onderzoeksvragen:

- Beveelt de gemeenteraad aan om
 - a) De Beverwijkse participatieaanpak als standaardaanpak van participatie te benoemen;
 - b) De adviezen uit het achtergronddocument op te volgen;
 - c) Een viertal onderwerpen aan te dragen en te benoemen waarop de geschetste participatieaanpak in de praktijk wordt gebracht;
 - d) Deze onderwerpen te monitoren en de aanpak hierop aan te scherpen;
 - e) De participatieaanpak onderdeel te laten zijn van het kwalitatieve toetsingskader van de gemeenteraad
 - f) Een begeleidingscommissie uit de gemeenteraad te formeren die:
 - Inhoud geeft aan de monitoring en begeleiding vanuit de gemeenteraad van de 4 genoemde onderwerpen;
 - Een jaar lang de stappen die gezet worden op het gebied van participatie volgt; ▪ De gemeenteraad hierover rapporteert;
 - Als klankbord vanuit de gemeenteraad fungeert voor betrokken portefeuillehouder c.q. college van B&W c.q. ambtelijke organisatie
 - g) De rekenkamercommissie te verzoeken de werking van de participatieaanpak te agenderen als onderzoeksonderwerp voor 2021.

- Beveelt de gemeenteraad aan om het college op te dragen:
 - a) Deze participatieaanpak te implementeren in de werkprocessen;
 - b) Daarbij een verbinding te leggen tussen het ruimtelijk en sociaal domein;
 - c) Maatregelen te nemen in organisatorische zin en in beschikbare capaciteit die nodig zijn om participatief werken door de gemeente Beverwijk voluit mogelijk te maken;
 - d) Instrumenten te ontwikkelen (zoals spelregels, afwegingskader, leidraad, toolbox, deskundigheidsbevordering);
 - e) Het format voor raads- en collegevoorstellen aan te passen met een alinea over participatie;
 - f) Evaluaties op te zetten van processen waar participatie een rol heeft gespeeld en deze evaluaties te delen met de gemeenteraad;
 - g) De gemeenteraad te betrekken en te rapporteren over de voortgang van het bovenstaande.

Het vaststellen van het raadsvoorstel leidt tot een nieuwe werkwijze waarin inwoners meer worden betrokken bij de besluiten die de gemeenteraad voorbereidt en neemt in het besluitvormingsproces.

Stand van zaken TRIP

Bij de eerste begrotingswijziging in februari 2023 heeft de gemeenteraad geld beschikbaar gesteld voor het verder implementeren van de Participatie-aanpak. De huidige wethouder met participatie in zijn portefeuille, Ali Bal, was zelf lid van de TRIP commissie. Het huidige college heeft participatie hoog in het vaandel staan.

Sinds 7 maanden is een nieuwe strategisch manager aangesteld die onder andere belast is om participatiebeleid verder vorm te geven. De huidige aanpak zoals de TRIP die heeft opgeleverd bevat te weinig handen en voeten om in deze vorm in de ambtelijke processen geïmplementeerd te worden. Daarom is door het college opdracht gegeven om participatie beleid te ontwikkelen en het beleid daarna vast te leggen in een participatieverordening. (De gemeente heeft overigens nog steeds geen participatie verordening. Dit was de eerste aanbeveling van de rekenkamercommissie in 2018). In mei 2023 is een adviesbureau van start gegaan om het participatiebeleid te ontwikkelen waarbij het TRIP rapport leidend is en ambtenaren en raadsleden worden betrokken. Er wordt nu eerst gestart met het ontwikkelen van een missie en een visie. De gemeenteraad krijgt geen creërende rol in het ontwikkelen van het beleid. Het duale stelsel geeft aan dat beleidsvoorbereiding bij het college ligt. Er wordt gedacht aan een rol van raadsleden bijvoorbeeld als adviseurs of als klankbordgroep.

In de praktijk is de participatie van de gemeente actief doorontwikkeld in lijn met de nieuwe Omgevingswet en de maatschappelijke ontwikkelingen op dit vlak. Voor de Spoorzone zijn er verschillende avonden belegd, ook digitaal, omdat de inspraak in de lockdown was gepland. Daarnaast is afgelopen jaar een software tool aangeschaft van de firma Citizen Lab waarvan verschillende (grote) projecten van de gemeente gebruik maken (spoorzone, omgevingsvisie en duurzaamheid)

Participatie in het sociaal domein krijgt nu vorm door de wettelijk adviesraden sociaal domein en Participatiewet. Het betrekken van individuele bewoners bij het beleid in het sociaal domein moet in het beleidsplan verder vorm krijgen. De term participatiebeleid is overigens in het sociaal domein verwarrend. Hier betekent participeren meedoen aan de maatschappij en de Participatiewet regelt werk en inkomen.

ANALYSE Onderzoek Participatie fysiek domein

De gemeenteraad vindt participatie heel belangrijk. De aanbevelingen van het onderzoek zijn overgenomen door het college en de gemeenteraad heeft opdracht gegeven om de aanbevelingen verder uit te werken.

Bij het aantreden van de gemeenteraad 2018-2022 is de gemeenteraad zelf aan de slag gegaan met inwonersparticipatie en heeft daarvoor raadscommissie TRIP ingesteld. Deze commissie heeft een bureau ingeschakeld om de ideeën die er leefden in deze raadscommissie verder uit te werken. Het rapport en de aanbevelingen van de rekenkamercommissie waren niet de aanleiding om de commissie TRIP in te stellen en het onderzoek heeft in de commissie een marginale rol gespeeld.

3.2 Voortgang Uitvoering VN-Verdrag rechten van de mens Meedoe-onderzoek NVVR

| | |
|---|-----------------|
| Startnotitie naar gemeenteraad | 7 mei 2019 |
| Startnotitie naar college | 7 mei 2019 |
| Aangeboden aan de gemeenteraad <ul style="list-style-type: none">- Aanbiedingsbrief- Onderzoek- Er is geen bestuurlijke reactie gevraagd. | 2 oktober 2019 |
| | |
| Besproken in raadscommissie | 23 januari 2020 |
| Besluit gemeenteraad | 30 januari 2020 |

Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Gemeenten zijn sinds de ratificatie van het VN-verdrag Rechten van de mens op het onderdeel handicap in 2016 verplicht om in hun beleid aan te geven hoe zij in het sociaal domein uitvoering geven aan het VN-verdrag handicap. In samenwerking met het College voor de Rechten van de Mens heeft de NVRR lokale rekenkamers in staat gesteld om in kaart te brengen of gemeentelijke beleidsplannen voldoen aan deze verplichting. Deelnemende rekenkamer(commissie)s hebben het beleid in hun gemeente opgevraagd en laten toetsen aan een analysekader dat door de onderzoekers is opgesteld en door de NVRR en het College voor de Rechten van de Mens is vastgesteld.

Bevindingen onderzoeksbureau over het inclusiebeleid

De gemeente bevindt zich in de verkennende fase voor inclusiebeleid en daarom zijn uitsluitend bevindingen over inclusie in het beleid Sociaal Domein beschikbaar.

In de Beverwijkse Visie Meedoen staat een aparte paragraaf over de inclusieve samenleving, waar echter nog geen concrete maatregelen in staan. De doelgroep met een beperking wordt regelmatig benoemd in de Visie Meedoen, maar komt in het jeugdbeleid maar nauwelijks terug. Het beleid is opgesteld samen met organisaties en inwoners vertegenwoordigd in adviesraden, maar er lijkt daarbij geen specifieke aandacht te zijn geweest voor ervaringsdeskundigen.

Bestuurlijke samenvatting, opgesteld door de rekenkamercommissie op basis van het onderzoek.

“Het onderzoek lijkt, in tegenstelling tot wat de definitie behelst, voornamelijk op fysieke beperkingen gericht te zijn. De gemeente Beverwijk bevindt zich in de verkennende fase voor het inclusiebeleid en heeft daarbij de eerste goede stappen in het Sociaal domein gezet. Voor de specifieke doelgroepen vrouwen en kinderen lijkt minder specifieke aandacht te bestaan. Het beleid wordt opgesteld met organisaties, inwoners en vertegenwoordigers van adviesraden. Direct ervaringsdeskundigen lijken minder betrokken te worden. “.

Advies rekenkamercommissie

Het inclusiebeleid nog verder implementeren binnen het (sociale) beleid van de gemeente Beverwijk. Hierbij waar mogelijk ook ervaringsdeskundigen betrekken. Tevens wordt in het verdrag aandacht gevraagd voor de specifieke doelgroepen vrouwen en kinderen.

De rekenkamercommissie plaatst het onderwerp op de groslijst voor een mogelijk vervolgonderzoek. Een dergelijk onderzoek zou dan over enige jaren worden uitgevoerd.

De wnd. gemeentesecretaris informeerde de rekenkamercommissie (maart 2019) dat de gemeente samen met de Participatieraad de komende periode zal gaan werken aan een agenda voor het verbeteren van de toegankelijkheid en dan wordt bepaald waar prioriteiten liggen.

Behandeling commissie en gemeenteraad

Het conceptbesluit van het raadsvoorstel luidde: kennis te nemen van het Doemee-onderzoek en het college opdracht te geven om over een jaar te rapporteren over de voortgang van de implementatie van het inclusiebeleid.

De gemeenteraad heeft het volgende amendement op het conceptbesluit overgenomen.

Ondergetekenden stellen voor het dictum van het ontwerpbesluit betreffende Doemee onderzoek VN-verdrag handicap te wijzigen: 2. het college opdracht te geven om over een jaar te rapporteren over de voortgang van de implementatie van het inclusiebeleid. Als volgt te wijzigen: 2. het college opdracht te geven om conform het advies van de tweede kamer een lokale inclusie agenda op te stellen en deze in de eerste helft van 2021 aan de raad voor te leggen Punt 3 toe te voegen: 3. het college opdracht te geven, conform het VN-verdrag handicap, jaarlijks aan de raad te rapporteren over de voortgang van inclusie beleidsimplementatie en de uitvoering van de Beverwijkse inclusie agenda en gaat over tot de orde van de dag.

Update

De gemeente heeft geen apart inclusiebeleid ontwikkeld en heeft ook geen doelgroepenbeleid. Dat betekent bijvoorbeeld dat er geen apart beleid is voor vrouwen of voor kinderen, zoals in de aanbevelingen staat. De inclusie gedachte is vastgelegd in het college uitvoeringsprogramma en in de Kadernota 2024 staat in paragraaf 7.6 hoe het college hier het komend jaar invulling aan wil geven.

Kansrijk Beverwijk

We willen een inclusieve gemeente zijn, waar iedereen mee kan doen. Daarom willen wij inwoners kansen bieden om verder te komen en zichzelf beter te redden. Of het nu gaat om een opleiding, om ondersteuning, participatie, de zoektocht naar werk, mobiliteit, huisvesting of andere ondersteunende activiteiten.

Uitgangspunt bij iedere beleidsontwikkeling is: iedereen doet mee. Dit komt tot uiting in de beleidsplannen jeugd, Wmo, schuldhulpverlening en ook in het armoedebeleid dat op dit moment opnieuw wordt vormgegeven. In het sociaal domein is "iedereen doet mee" leidend. Dat betekent alleen niet dat het al echt "tussen de oren zit". Tussen alle andere onderwerpen die op de gemeente afkomen is dit een van de vele onderwerpen waar de gemeente aandacht aan moet besteden. Met de mond wordt het inclusiebeleid door iedereen onderschreven. In de praktijk is het weerbarstiger. Er is nog geen echte bestuurlijke focus op dit onderwerp.

Voor wat betreft het fysiek domein is het vraag of de inclusiviteitsgedachte of toegankelijkheid bij alle plannen een even grote rol speelt.

Rond 2019 is er bijvoorbeeld in Heemskerk een schouw geweest hoe toegankelijk de gemeente is voor mensen met een fysieke beperking. Medewerkers uit Beverwijk hebben met deze schouw meegelopen. Daarna is er eigenlijk geen gevolg gegeven aan dit initiatief.

Er is een motie aangenomen voor het aanleggen van een openbaar toilet die ook voor mensen met een beperking toegankelijk is. De uitwerking blijkt best lastig. Waar komt het toilet, wie onderhoudt het toilet, wie maakt schoon? zijn vragen die nog niet beantwoord zijn.

ANALYSE Onderzoek Inclusiebeleid

De rekenkamercommissie stelt vast dat 4 jaar na het onderzoek van de rekenkamer geen opvolging is gegeven aan het raadsbesluit: de raad heeft het college opdracht gegeven om een lokale inclusie agenda op te stellen en deze in de eerste helft van 2021 aan de raad voor te leggen en heeft het college daarnaast opdracht gegeven te rapporteren over de voortgang van de inclusie beleidsimplementatie en de uitvoering van de Beverwijkse inclusie agenda.

Het college heeft bij het oorspronkelijke onderzoek al aangegeven geen apart inclusiebeleid te willen ontwikkelen en heeft dit ook niet gedaan. Ondanks dat deze aanbeveling wel door de raad is overgenomen.

Daarnaast constateert de rekenkamercommissie wederom dat dat inclusie vooral gericht lijkt op meedoen. De Rekenkamercommissie vraagt in het inclusiebeleid ook aandacht voor de groep mensen met een lichamelijke of mentale beperking die permanent ondersteuning nodig hebben en zichzelf niet kunnen redden of meedoen. Het uit te voeren onderzoek is op de groslijst geplaatst maar er is tot op heden geen onderzoek geweest.

3.3 Inhuur externen

| | |
|---|----------------------------------|
| Startnotitie naar gemeenteraad | 7 november 2018 |
| Startnotitie naar college | 7 mei 2019 |
| Raadsvoorstel van de rekenkamercommissie (INT-19-49673) | 8 mei 2019 |
| Aangeboden aan de gemeenteraad <ul style="list-style-type: none">- Aanbiedingsbrief- Onderzoek- Bestuurlijke reactie college dd | 1 mei 2019 |
| Besproken in raadscommissie Aanbiedingsbrief, onderzoek en bestuurlijke reactie zijn door de griffie samengevoegd tot een document. | 13 juni 2019 |
| Besluit gemeenteraad | 27 juni 2019 |
| Brief voortgang aanbevelingen | Bij ingekomen stukken maart 2021 |

Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek was: Inzicht geven of de gemeente Beverwijk anno 2019 grip heeft op het proces van inhuur van externen.

Het onderzoek richtte zich op de visie van de gemeente op inhuur, het proces en de informatievoorziening. Daarnaast was aandacht voor de rol die de gemeentesecretaris, het management, het college van B en W en de gemeenteraad hebben en nemen in het beleid en in de uitvoering met betrekking tot inhuur.

De doelstellingen zijn vertaald in de volgende onderzoeksvraag:

Heeft de gemeente Beverwijk anno 2019 grip op de inhuur van externen? De onderzoeksvraag is uitgewerkt in een aantal deelvragen.

Het proces

1. Hoe verloopt de ambtelijke procedure voor inhuur? Zijn hier afspraken over gemaakt? Wie zijn erbij betrokken? Wordt er gewerkt volgens de afspraken?
2. Is bekend hoeveel fte wordt ingehuurd, waarvoor, waarom en hoe en is bekend welke kosten hiermee gemoeid zijn?

De informatievoorziening

3. Waar, wanneer, waarover en aan wie wordt over externe inhuur gerapporteerd. Wat is de reden dat gerapporteerd wordt en door wie worden de rapportages gebruikt?
4. Wordt gerapporteerd volgens de voorschriften van het BBV?

De beleidskeuzes

5. Welke beleidskeuzes zijn gemaakt?

De antwoorden op deze deelvragen moeten inzicht bieden op de vraag of Beverwijk grip heeft op inhuur?

Conclusies

1: Het ambtelijk apparaat heeft financieel grip op inhuur.

- a) Binnen het ambtelijk apparaat is de visie op externe inhuur duidelijk: “geen inhuur, tenzij”. De huidige portefeuillehouder onderschrijft deze visie. Er wordt gewerkt via een vaste werkwijze. De gemeente maakt onderscheid in inhuur tot en met salarisschaal 8 en inhuur daarboven. Tot salarisschaal 8 verloopt de inhuur via een payroll/ uitzendbureau voor de publieke sector. Vanaf juli 2019 wordt externe inhuur boven schaal 8 uitbesteed aan Brainnet, MSP, een managed serviceprovider.
- b) Inhuur van externen vindt plaats binnen het door de gemeenteraad in de programmabegroting vastgestelde loonsom. Er vinden geen overschrijdingen plaats. Indien externe inhuur buiten de vastgestelde budgetten in de programmabegroting plaatsvindt, wordt een budget gevraagd aan de gemeenteraad. Er is géén apart budget voor inhuur. Dit is conform de begrotingsregels.
- c) Uit de AenO monitor blijkt dat het percentage van de loonsom 2017 dat in Beverwijk wordt besteed aan externe inhuur vergelijkbaar is met andere gemeenten.

2: De keuze van het management voor externe inhuur wordt zowel op inhoudelijke gronden als budgettair bepaald. Een vastgelegd HRM-beleid op dit gebied ontbreekt. De inhoudelijke afwegingen voor externe inhuur zijn:

- a) Ziek en piek: Bij ziekte en piekbelasting is externe inhuur voor sommige functies onontbeerlijk om de dienstverlening te kunnen continueren.
- b) Externe Inhuur van deskundigheid voor een *bepaalde* tijd is nodig omdat de kennis/ capaciteit niet in huis is.
- c) Sommige functies kunnen niet vast vervuld worden omdat er een groot tekort is op de arbeidsmarkt.
Er is landelijk een groot tekort aan bijvoorbeeld financieel deskundigen. Invulling via inhuur lukt wel. Geen inhuur betekent dat (door de gemeenteraad vastgestelde) doelen niet gerealiseerd worden.
- d) Door middel van het inzetten van stagiaires en door externe inhuur krijgen jongeren de gelegenheid om kennis te maken met de gemeente als werkgever. Externe inhuur is daarmee een instrument voor personeelsbeleid. Er ontbreken kwalitatieve kaders voor de positionering en inzet van deze instrumenten.

3: De gemeenteraad wordt structureel geïnformeerd.

- a) De gemeenteraad wordt via de jaarstukken geïnformeerd over aard en omvang van externe inhuur. De toelichting bij de cijfers is door de jaren heen steeds uitgebreider geworden. Er

wordt gerapporteerd volgens de voorschriften uit het Besluit begroten en verantwoorden. In de jaarstukken wordt toegelicht wat de reden voor externe inhuur was.

- b) Het uitgangspunt: “geen inhuur tenzij” is verwoord in het beleidskader 2010 en impliciet verwoord in begroting en jaarstukken, in memo’s en brieven. De gemeenteraad stemt in met het beleid bij het vaststellen van begroting en jaarstukken.
- c) In de programmabegroting 2019 is voor het eerst een indicator voor externe inhuur opgenomen: 14% van de loonsom. Er is geen relatie gelegd met een strategisch HRM beleid. Daarmee bestaat de kans dat de discussie wel of niet externe inhuur alleen nog budgettair gevoerd wordt.

4: Er is in Beverwijk sprake van rolonduidelijkheid: wie heeft of neemt welke rol heeft bij de beslissingen over externe inhuur.

- a) Voor het gemeentelijk management is de tactische en operationele rol¹⁷ bij externe inhuur duidelijk. Er wordt gewerkt volgens vaste procedures en afspraken. Het management draagt er zorg voor dat de programma’s in de programmabegroting zoals vastgesteld door de gemeenteraad binnen de beschikbare budgetten worden uitgevoerd. Inhuur is een onderdeel van de bedrijfsvoering om de uitvoering te realiseren. Het strategisch personeel- en organisatiebeleid, inclusief inhuur externen is, in samenspraak met de portefeuillehouder, op het moment van het onderzoek in ontwikkeling.
- b) De rol van de portefeuillehouder bij externe inhuur is niet beschreven en onduidelijk. De portefeuillehouder overlegt naar bevindt van zaken met het management.
- c) De rol van het college bij externe inhuur is niet beschreven en niet uitgewerkt en onduidelijk. Met uitzondering van de rol die het college heeft ten aanzien van het aanstellen van de gemeentesecretaris en leden van het algemeen managementteam.
- d) De rol van de raad bij externe inhuur is niet beschreven en onduidelijk. De verschillende fracties in de gemeenteraad hebben, met betrekking tot externe inhuur niet eenzelfde opvatting over de rol van de gemeenteraad. De rol opvatting van het managementteam wordt door een deel van de fracties gedeeld en door een deel van de fracties niet. Bij een deel van de gemeenteraad is er vertrouwen dat het management weet wat ze doet als het gaat om externe inhuur. Bij een deel van de gemeenteraad lijkt er geen vertrouwen te zijn in het management/ college als het gaat om externe inhuur.
- e) Voor nieuwe raadsleden is vaak niet duidelijk of en welke rol gemeenteraadsleden hebben bij de keuze voor externe inhuur.

Aanbevelingen

Het personeel- en organisatiebeleid is in ontwikkeling. De rekenkamercommissie gaat ervan uit dat inhuur van externen daar een onderdeel van zal zijn.

1: Ontwikkel een eenduidige opvatting over de operationele, tactische en strategische rol van ambtelijke organisatie, raad, college en portefeuillehouder bij externe inhuur. De opvatting over de

kaderstellende en controlerende rol van de ondersteunend zijn bij het formuleren van de rol van de gemeenteraad.

2: Inventariseer daarna bij de gemeenteraad welke informatie raadsleden nodig hebben om hun kaderstellende en controlerende rol met betrekking tot externe inhuur uit te oefenen.

3: Externe inhuur is meer dan een percentage van de loonsom. Externe inhuur speelt een rol in het strategisch personeelsbeleid, bij de visie van de gemeente over de bezetting van cruciale functies, de flexibiliteit van de organisatie en welke deskundigheid de gemeente wel of niet in huis wil hebben. Door in de discussie uitsluitend op het percentage van de loonsom te focussen lijkt er weinig aandacht voor deze argumenten. Zorg dat in de discussie over inhuur alle argumenten een rol spelen.

Aanbeveling voor het college:

4: Zorg dat de rol van het college met betrekking tot externe inhuur duidelijk wordt.

Reactie college

Het college herkent de conclusies van de rekenkamer en zal de aanbevelingen meenemen in het plan van aanpak voor de organisatieontwikkeling.

Ter toelichting:

In het collegeprogramma 2018-2022 heeft het college aangegeven dat de gemeente Beverwijk toegesneden moet zijn op de uitvoering van de taken en dat onderzocht wordt of de organisatie in de huidige vorm voor die taken is toegerust. In juli 2018 heeft het college bureau Rijnconsult de opdracht gegeven om het onderzoek, de doorlichting, uit te voeren. Op 12 november 2018 heeft Rijnconsult het gevraagde rapport onderzoek doorlichting organisatie uitgebracht.

De conclusie van Rijnconsult is dat zij de organisatie toekomstbestendig en redelijk efficiënt achten, met kanttekeningen.

Een van de aanbevelingen zoals door Rijnconsult geformuleerd is:

Ontwikkel een besturings- en managementfilosofie. in dialoog tussen de ambtelijke organisatie, college en raad.

Er is een nieuw college. En er is een historie met vorige colleges. Zoals eerder geconcludeerd is dat nog enigszins na. Het ontbreekt aan een helder spelconcept waarin afspraken zijn gemaakt over hoe het college met de ambtelijke organisatie wil werken en wat de organisatie van het college en de individuele wethouders verwacht. In lijn met de vorige aanbeveling: werk rollen en het samenspel in dialoog met elkaar uit. Het gaat over de rollen van de raad, het college, het managementteam, de teams en de individuele medewerkers. Hieronder vallen ook afspraken over de verbinding tussen de gremia, het samenspel. Veel gemeenten hebben deze dialogen tussen raden, colleges en ambtelijke organisatie gevoerd en vastgelegd. Het leidt tot rolzuiverheid, een beter begrip voor elkaars positie, betere samenwerking, ambtenaren voelen zich vrijer en erkend, én ook in Beverwijk belangrijk: een afsprakenstel voor evaluatie en continu leren (aan de hand van casuïstiek en als periodieke evaluatie): hoe doen we het eigenlijk met elkaar? Heeft ieder zich aan zijn rol gehouden? Wat leren we daarvan? Het is ook een tegenwicht tegen beeldvorming (die er altijd is) tussen raad, college en ambtelijke organisatie. Draag er zorg voor dat deze

filosofie congruent is met de Beverwijkse kernwaarden. Het college heeft het rapport van Rijnconsult vastgesteld en gaat de aanbevelingen vervatten in een plan van aanpak voor de organisatieontwikkeling.

Een van de eerste stappen zal zijn het ontwikkelen van een besturingsfilosofie. Dit zal tot stand komen in dialoog met de gemeenteraad. Dit zal gevolgd worden door een managementfilosofie.

De aanbevelingen van uw rekenkamercommissie die met name zien op duidelijkheid scheppen in rollen sluit daar uitstekend op aan en zullen in dat traject ook meegenomen worden.

Raadsbesluit 8

mei 2019 besluit:

1. De aanbevelingen 1 tot en met 4 over te nemen en ervoor zorg te (laten) dragen dat de aanbevelingen worden opgevolgd.

Update

De gemeenteraad is in 2021 per brief (UIT-21-70338/ Z-19-61200 geïnformeerd over de voortgang van de aanbevelingen. De brief zat bij de ingekomen stukken bij de raadsvergadering van 4 maart 2021. Niemand heeft bij de behandeling van het agendapunt ingekomen stukken gevraagd om de brief te agenderen voor bespreking in een commissievergadering.

Het college heeft de rekenkamercommissie 12 november 2020 per brief (UIT-20-51387/ Z-19-61478) laten weten hoe ze de aanbevelingen willen opvolgen.

Aanbeveling 1; Ontwikkel een eenduidige opvatting over de operationel, tactische en strategische rol van de ambtelijke organisatie, de portefeuillehouder, het college en de raad.

Beslissingsbevoegdheid bij externe inhuur. In onderstaand overzicht wordt aangegeven wie welke bevoegdheid heeft ten aanzien van de externe inhuur in Beverwijk.

Gemeenteraad

De gemeenteraad stelt het collegeprogramma, de programmabegroting en de daarmee gepaard gaande budgetten vast. Hiervoor stellen zij kaders vast en hebben zij een controlerende rol. Indien er extern wordt ingehuurd, binnen de marges van deze programma's en de vastgestelde budgetten, heeft de raad geen rol in deze beslissing. Dit is een onderdeel van de bedrijfsvoering.

College

In beginsel kan het college zelf besluiten tot externe inhuur, echter zal het mandaat/volmacht prevaleren. Het college heeft, na vaststelling van het mandaatregister, mandaat verleent aan de gemeentesecretaris alsmede strategisch managers en teammanagers. De uitzondering hierop vormt de inhuur van de functie van de gemeentesecretaris waarvoor geen mandaat/volmacht is afgegeven.

Portefeuillehouder P&O

De portefeuillehouder P&O bespreekt de bedrijfsvoering van de organisatie met de gemeentesecretaris. De portefeuillehouder legt vanuit zijn positie binnen het college, verantwoording af aan de raad over het personele budget/formatiebudget.

Gemeentesecretaris en management

De gemeentesecretaris draagt verantwoording over de ambtelijke organisatie en daarmee ook over het inhuren van externen. De gemeentesecretaris heeft met betrekking tot het inhuren de bevoegdheid om ondermandaat te verlenen aan de strategisch- en teammanagers. Hierbij geldt dat inhuur mogelijk is na advies van de adviseurs Bedrijfsvoering (HR en financieel) en dat de inhuur conform het beleidskader inhuur moet plaatsvinden. Op basis van deze adviezen, het collegeprogramma, de team-, en organisatie visie/plannen/ontwikkelingen en externe factoren bepaalt het management of een capaciteitsvraag wordt opgelost met behulp van inhuur. De keuze voor externe inhuur dient te passen binnen het collegeprogramma en het personele/formatiebudget.

HR

HR heeft een adviserende rol richting het management over de wijze waarop een capaciteitsvraag van het management wordt ingevuld. HR neemt bij de totstandkoming van dit advies diverse factoren in overweging, zoals aard van de werkzaamheden, duur van de werkzaamheden, beschikbaar budget en ontwikkelen op de arbeidsmarkt. Een mogelijke invulling is middels externe inhuur. Daarnaast is het overall contractbeheer voor de MSP (zie aanbeveling 3 voor toelichting op dit begrip) bij HR belegd.

OR

De OR heeft adviesrecht bij het groepsgewijze inlenen van arbeidskrachten, conform artikel 25, lid 1 aanhef en onder G van de WOR. Ten aanzien van de beslissing over individuele inhuur heeft de OR derhalve geen instemmings- of adviesrecht. Dit neemt niet weg dat de OR is geïnformeerd over de werkwijze omtrent externe inhuur.

Aanbeveling 2; Inventariseer bij de raad welke informatie zij nodig hebben om hun kaderstellende en controlerende rol uit te kunnen voeren.

De kaderstellende en controlerende rol van de raad heeft betrekking op het collegeprogramma, de programmabegroting en de daarmee gepaard gaande budgetten. Indien er door de ambtelijke organisatie extern wordt ingehuurd, mag de raad er vanuit gaan dat dit binnen de gestelde kaders van het collegeprogramma, programmabegroting en de budgetten gebeurt.

Aanbeveling 3; Externe inhuur is meer dan een percentage van de loonsom, maar speelt een rol bij het strategisch personeelsbeleid, de visie van de gemeente over de bezetting van cruciale functies, de flexibiliteit van de organisatie en welke deskundigheid de gemeente wel of niet in huis wil hebben. Door alleen te kijken naar het percentage van de loonsom, lijkt er weinig aandacht voor deze argumenten. Zorg dat deze een rol krijgen.

In 2018 - 2019 heeft de organisatie strategisch beleid ontwikkeld met betrekking tot externe inhuur. Hierbij is de rol die externe inhuur en de overige vormen van flexibele inzet in de organisatie beschreven. Daarnaast is gekeken naar kostenbesparingen voor de organisatie.

De afweging in te huren is in alle gevallen maatwerk; situationeel bepaald en afhankelijk van meerdere factoren. Dit geldt voor zowel bedrijfs cruciale functies als voor uitvoerende werkzaamheden. De bedrijfsvoering van het ambtelijk apparaat is bekwaam hier het management bij

te adviseren en faciliteren. De flexibele schil draagt bij aan de wendbaarheid en flexibiliteit van de organisatie. Onder de flexibele inzet scharen wij, naast externe inhuur: tijdelijke arbeidsovereenkomsten, stagiaires, trainees, werkervaringsplaatsen en intercollegiale detacheringen. We streven naar een verhouding van 85% vaste inzet en 15% flexibele inzet. Dit biedt de organisatie de nodige flexibiliteit indien dit gewenst is, en de stabiliteit waardoor de continuïteit bedrijfsvoering niet in gevaar komt.

De tactisch / operationele keuze om in te huren moet zorgvuldig worden afgewogen. Alle factoren en mogelijkheden worden hierbij meegenomen. Iedere manager is verantwoordelijk voor de eigen inhuur, volgend vanuit de integrale managementverantwoordelijkheid. Zij maken de keuze om wel of niet in te huren en daarvoor budget in te zetten. De bedrijfsvoering adviseert hierbij.

De keuze voor inzet van inhuur is niet altijd gemakkelijk. Inhuur heeft een aantal eigenschappen die zowel een voor- als een nadeel kunnen zijn, afhankelijk van de specifieke situatie. Een paar voorbeelden:

- Inhuur is *flexibel*; dit kan een voordeel zijn als je snel wilt inspringen op een verandering, maar het kan een nadeel zijn als je iets wilt borgen in het team;
- Inhuur is een *blik van buiten*; dit kan een voordeel zijn als je een ‘frisse blik’ wilt hebben, het kan een nadeel zijn als voor een opdracht kennis van de organisatie vereist is;
- Inhuur kan een *specifieke expertise* meebrengen; dit kan een voordeel zijn als je de kennis tijdelijk nodig hebt, dit kan een nadeel zijn als je de kennis ook in je eigen organisatie wilt ontwikkelen;
- Inhuur betaal je een *(uur)tarief*; dit kan soms economisch voordeliger zijn dan iemand tijdelijk in dienst nemen, maar het kan ook een stuk duurder zijn.

Deze voor- en nadelen moeten per situatie altijd zorgvuldig worden afgewogen om te komen tot een doelmatige inzet van inhuur. Bij elk capaciteitsvraagstuk wordt bepaald welke invulling er in die specifieke situatie, best passend is. De keuze voor flexibele inzet is maatwerk.

We willen als organisatie rechtmatig, doelmatig, kosten beheersend en transparant omgaan met inhuur. Om deze strategische beslissing te bewerkstelligen en het management daarin te ontzorgen, is gekozen om te werken met een Managed Service Provider (MSP).

Een MSP is een commerciële dienstverlener. Zij is verantwoordelijk gemaakt om, namens de gemeente, het inhuurproces uit te voeren. Zij vrijwaren de gemeente voor zover mogelijk binnen wet- en regelgeving, voor arbeidsrechtelijke- en fiscale risico's. Hiermee ontzorgen we het management en staan rechtmatigheid, doelmatigheid, kostenbeheersing en transparantie voorop bij externe inhuur. Inhuur is aanbesteding plichtig. Dit hebben we ondervangen door middel van een Europese Aanbesteding in 2018/2019. Uit deze aanbesteding is Brainnet als samenwerkingspartij naar voren gekomen. Deze samenwerking is gestart in april 2019 en loopt tot 30 maart 2022, met een optie tot eenzijdige verlenging door de gemeente Beverwijk van twee maal één jaar.

Aanbeveling 4; Zorg dat de rol van het college met betrekking tot externe inhuur duidelijk wordt.

In de reactie op aanbeveling 1 wordt beschreven dat het college in beginsel zelf kan het besluiten tot externe inhuur, echter zal het mandaat/volmacht prevaleren. Het college heeft, na vaststelling van het mandaatregister, mandaat verleent aan de gemeentesecretaris alsmede strategisch managers en

teammanagers. De uitzondering hierop vormt de inhuur van de functie van de gemeentesecretaris waarvoor geen mandaat/volmacht is afgegeven.

Indien het college van mening is aanvullende informatie met betrekking tot externe inhuur nodig te hebben om haar rol naar behoren te kunnen vervullen, zullen wij hieraan gehoor geven. Wij vragen in dat geval aan het college hun verzoek kenbaar te maken.

Update mei 2023

Het bovengenoemde beleid is daarna niet meer gewijzigd.

ANALYSE Externe inhuur

De gemeenteraad is per brief (UIT-21-70338 / Z-19-61200) geïnformeerd over de voortgang van de aanbevelingen. De brief zat bij de ingekomen stukken bij de raadsvergadering van 4 maart 2021. De raad heeft de brief niet voor bespreking geagendeerd. Met uitzondering van aanbeveling 2 zijn de aanbevelingen meegenomen in de organisatieontwikkeling. Dit is gemotiveerd. Het beleid is, aan de hand van de aanbevelingen in de brief in 2021 aan de gemeenteraad uitgelegd en niet meer gewijzigd. Het onderzoek en de conclusies en aanbevelingen blijken tijdsgevoelig. In de toenmalige raad was er veel aandacht voor externe inhuur. Inmiddels is de arbeidsmarkt compleet veranderd en kunnen gemeenten niet meer zonder externe inhuur.

3.4 Statushouders in Beverwijk

| | |
|--|--|
| Startnotitie naar gemeenteraad | 7 mei 2019 |
| Initiatiefvoorstel van de rekenkamercommissie (INT-20-54875) | 12 maart 2020 |
| Aangeboden aan de gemeenteraad <ul style="list-style-type: none">- Onderzoek- Bestuurlijke reactie- Aanbiedingsbrief | 18 maart 2020 |
| Besproken in raadscommissie | 9 juni 2020 (in raadzaal zonder publiek) |
| Besluit gemeenteraad | 25 juni 2020 (hamerstuk) |

Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Met dit onderzoek wil de rekenkamercommissie de gemeenteraad inzicht bieden in de integratie van statushouders in Beverwijk. Dit doet zij aan de hand van de volgende vragen.

Welk beleid heeft de gemeente Beverwijk over de integratie van statushouders geformuleerd? Hoe wordt het beleid uitgevoerd en door wie? Hoe effectief en efficiënt is de uitvoering van het beleid?

De centrale onderzoeksvraag is:

“Welk beleid heeft de gemeente Beverwijk voor de integratie van statushouders en wordt dit beleid rechtmatig, doelmatig en doeltreffend uitgevoerd?”

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- Welk beleid voor huisvesting, inburgering en participatie heeft de gemeente rondom statushouders geformuleerd? Wat is de achterliggende wetgeving en hoe is de wetgeving geïmplementeerd?
- Door wie wordt het beleid uitgevoerd²? Welke rol heeft de gemeente bij de uitvoering? Wie bepaalt de prioritering met betrekking tot woningtoewijzing?
- Heeft de gemeente specifiek budgetten beschikbaar gesteld voor de uitvoering van het beleid rond statushouders?
- Hoe is de samenwerking tussen de gemeente en de uitvoerders vorm gegeven en hoe wordt die ervaren door de gemeente, de uitvoerders en de statushouders zelf?

Samenvatting en beantwoording centrale onderzoeksvraag

De rijksoverheid heeft, met betrekking tot statushouders, aparte wetgeving vastgesteld

- De Huisvestingswet 2014 zegt dat de gemeente statushouders moeten huisvesten. De overheid bepaalt hoeveel statushouders de gemeente moet huisvesten (de taakstelling). Iedere statushouders moet binnen 12 weken woonruimte krijgen. Het college heeft met de Beverwijkse

corporaties prestatieafspraken gemaakt: Maximaal 20% van de vrijgekomen sociale huurwoningen is bestemd voor statushouders. Dit is tot op heden toereikend geweest.

- De Wet inburgering 2017 beschrijft waaraan statushouders en waaraan de gemeente zich moet houden.
 - Iedere statushouder is verplicht om een inburgeringscursus te volgen die binnen drie jaar moet zijn afgerond. Het participatieverklaringstraject is de eerste fase en moet binnen een jaar zijn afgerond. De inburgeringscursus moet door de statushouders zelf worden betaald. Daarvoor kunnen ze een lening afsluiten.
 - De gemeente is verplicht om maatschappelijke begeleiding aan te bieden aan statushouders. Beverwijk heeft INOVA aangewezen om deze begeleiding te verzorgen. INOVA krijgt daarvoor subsidie. Statushouders krijgen als ze in Beverwijk komen vanaf de eerste dag individuele begeleiding van vrijwilligers van INOVA bij het inschrijven in de gemeente, het afsluiten van een ziektekostenverzekering, het ondertekenen van het huurcontract en dergelijke.

² Met uitvoerders wordt bedoeld: woningcorporaties, welzijnsinstellingen, IJmond werkt enzovoort.

- Het collectieve deel van de maatschappelijke begeleiding is uitgewerkt in een taal en participatie programma dat door INOVA is ontwikkeld in samenwerking met de maatschappelijke partners en de gemeente.
- In 2020 gaat de Wet inburgering op de schop. De gemeenten krijgen in de nieuwe wet de regie op de inburgering. Ze worden ook verantwoordelijk voor de inburgeringscursus. Beverwijk is, in aanloop van de wetswijziging gestart met een pilot maatschappelijke begeleiding “nieuwe stijl” die ook door INOVA wordt uitgevoerd.
- Voor statushouders met een uitkering is de Participatiewet van toepassing.
 - Beverwijk heeft subsidie beschikbaar gesteld voor verschillende projecten die speciaal ontwikkeld zijn om statushouders aan werk of vrijwilligerswerk te helpen of uit hun isolement te halen.

Wordt het beleid doelmatig en doeltreffend uitgevoerd?

- Alle statushouders zijn gehuisvest.
- Ieder statushouder krijgt bij aankomst een uitkering. De helft van de statushouders is inmiddels uitgestroomd uit de uitkering.
- Een deel van de statushouders is analfabeet en weinig leerbaar: Dit betekent dat, ondanks de eigen inzet en de inzet van de gemeente, de statushouders de taal niet machtig worden. De groep statushouders die leerbaar en al opgeleid was, redden zich beter in het Engels of in het Nederlands.
- De gemeente krijgt van de rijksoverheid voor iedere statushouder € 2370,-- om de maatschappelijke begeleiding te bekostigen. In 2018 kreeg de gemeente € 50.750,-- ESF subsidie voor het project Statushouders aan het werk. De gemeente heeft, naast personeelslasten, in 2018 € 284.784.79 aan subsidies verstrekt. De subsidies komen ten laste van het budget Programma Sociaal domein. De subsidieaanvragen, de subsidieverstrekking en de subsidieverantwoording is conform de subsidieverordening Beverwijk.

Conclusie

Beverwijk voert het rijksbeleid uit. Daarbij heeft de gemeente gekozen om de maatschappelijke partners zoals Stichting Welzijn Beverwijk, Socius en IJmond Werkt! nauw te betrekken bij de maatschappelijke begeleiding. Dit werkt goed. In andere gemeenten worden de maatschappelijke partners vaak niet op deze wijze betrokken. De gemeente zet extra in om statushouders naar werk of vrijwilligerswerk te begeleiden. Dit wordt door statushouders gewaardeerd.

Aandachtspunten

De verschillende maatschappelijke partners, INOVA maar ook het sociaal team werken over het algemeen en in goed overleg samen. Daarbij begeeft men zich inhoudelijk soms “op elkaars terrein”, zonder dat de kennis in alle gevallen up to date is. Dit leidt tot enige wrevel en rolonduidelijkheid. In overleg met en in opdracht van de gemeente is een betere afstemming tussen de uitvoerders wenselijk en mogelijk.

De gemeente heeft geen invloed op het aantal statushouders dat aan de gemeente wordt toegewezen. In 2016 en 2017 had Beverwijk te maken met een grote groep statushouders. De afspraken over maatschappelijke begeleiding en huisvesting waren geënt op deze aantallen. In 2018 en 2019 was het aantal statushouders ongeveer 18 % van de jaren daarvoor. Dit betekent dat

maatschappelijke organisaties flexibel met hun programma's en fte's moeten kunnen inspelen op veranderende omstandigheden. In 2016 en 2017 zijn er bijvoorbeeld veel vrijwilligers ingezet, in 2018 en 2019 veel minder. De instanties kunnen niet anders als reactief op deze golfbeweging werken en zijn daarmee altijd te laat. Vacatures, ook voor vrijwilligers, moeten worden uitgezet en invulling kost tijd. En het is niet altijd mogelijk om op korte termijn weer van (betaald) personeel afscheid te nemen.

Uit de gesprekken blijkt dat een deel van de statushouders vrij snel problematische schulden opbouwt of opgebouwd heeft. Hier is aandacht voor in de verschillende gemeentelijke programma's. De reden is dat het bedrag dat men hier ontvangt, in het land van herkomst een grote som geld is. De waarde van het geld is nog onbekend. Daarnaast wordt door statushouders ook geld overgemaakt naar het land van herkomst. Na 2020 wil de regering voor een bepaalde periode de vaste lasten inhouden en direct betalen aan corporatie en nutsbedrijven.

Statushouders worden als ze komen, gehuisvest in sociale woningbouw. De sociale woningbouw is geconcentreerd in enkele wijken. Sociale woningbouw is, conform rijksbeleid, alleen nog toegankelijk voor mensen met de laagste inkomens en mensen met voorrang. Bij ongewijzigd rijksbeleid zullen deze wijken steeds vaker te maken krijgen met een bevolkingssamenstelling waar armoede, werkloosheid, en de daaraan gekoppelde sociale problematiek relatief vaker voorkomt dan in andere wijken. Daarnaast is er het feit dat er op dit moment mensen uit 180 landen met verschillende culturele achtergronden in Nederland leven.

Uitvoerders geven aan dat wennen aan en leven in de Nederlandse samenleving voor sommige statushouders ingewikkelder is dan ze eerder hadden bedacht. Zeden en gewoonten zijn anders dan het land van herkomst. De gemeente zet, met INOVA, in op extra ondersteuning voor deze groep.

Er wordt door de verschillende uitvoerders zoals INOVA en het sociaal team bij een deel van de statushouders psychosociale problematiek geconstateerd wat vaak samenhangt met het "vluchteling" zijn.

Statushouders raken uit beeld bij de gemeente als ze geen directe bemoeienis met de gemeente meer hebben. Psychisch sociale problemen of multiproblematiek moeten dan onderkent worden door scholen, werkgevers, huisartsen e.d. Voor deze problematiek is in principe het reguliere aanbod aan welzijn en gezondheidszorg. Hierin verschilt de statushouder niet van andere "Beverwijkers". De vraag is of het aanbod toereikend is voor de specifieke problematiek van statushouders. Deze vraag is nog onbeantwoord.

Aanbevelingen

Zorg dat onder gemeentelijke regie een gesprek wordt georganiseerd met INOVA, het sociaal team, Socius en SWB om te komen tot een inhoudelijke afbakening van de verschillende werkterreinen, met respect voor ieders inzet, kennis en kunde. Kijk daarbij ook waar de organisaties elkaar kunnen aanvullen en versterken.

Het signaleren van psychosociale problematiek bij statushouders vraagt mogelijk een andere aanpak dan sociale psychosociale problematiek bij andere Beverwijkers. Ga hierover in gesprek met de deskundigen en kijk waar de gemeente hierin kan ondersteunen.

Reactie college

Het college spreekt waardering uit voor het rapport. Het college geeft aan dat er gesprekken gaande zijn met de verschillende actoren om elkaar te versterken en aanvullen. Met betrekking tot de psychosociale problematiek is de gemeente in regionaal verband in gesprek met de GGD Kennemerland.

Raadsbesluit

1. Het college opdracht te geven om te komen tot een eenduidige, inhoudelijke afbakening in de werkvelden van de betrokken organisaties.
2. Het college opdracht te geven om te onderzoeken of een andere aanpak met betrekking tot psychosociale problematiek bij statushouders noodzakelijk is.

Update

De nieuwe Wet Inburgering is in werking getreden op 1 januari 2022. Deze wet maakt het onder meer mogelijk om sneller het inburgeringstraject te doorlopen. Daarbij geldt een hogere norm voor het taalniveau. Sinds 1 januari 2023 zijn enkele wijzigingen in de Wet, het Besluit en de Regeling inburgering 2021 van kracht. Dit had opnieuw consequenties voor de uitvoering. [Download 'Wijziging wet- en regelgeving inburgering per 1 januari 2023'](#)

Vanaf 1 januari 2022 hebben Edinova, Stichting Welzijn, SPA, Mee en de Wering en Ijmond Werkt! een samenwerkingsovereenkomst afgesloten, waarbij de maatschappelijke begeleiding voor statushouders voor de duur van 6 maanden bestaat uit hulp regelen voor de basisvoorzieningen (wonen, werk, zorg, onderwijs, inkomen en verzekeringen). Naast de maatschappelijke begeleiding wordt tijdig een passend inburgeringstraject aangeboden waarbij het leren van taal gecombineerd wordt met participatie. Het doel daarbij is dat zij zo snel mogelijk op hoog niveau kunnen meedoen in de samenleving.

De gemeente heeft op dit moment geen beleidsmedewerker inburgering. Er wordt geworven maar de vacature is nog niet vervuld. De beleidsambtenaar die in 2020 is aangesteld heeft inmiddels een andere baan. Zij heeft wel als eerste een overleg op het stadhuis geïnitieerd met alle betrokken bij de uitvoering van de inburgering en hun leidinggevenden. Dit overleg werd positief gewaardeerd. Er is een inloopspreekuur van stichting Welzijn in het gebouw van INOVA ingericht.

De gemeente Beverwijk heeft de extra taakstelling van het rijk gekregen om 150 extra statushouders te huisvesten. Daarnaast heeft de gemeente ook een taak bij het huisvesten van gevluchte Oekraïners. Deze mensen maken geen deel uit van de groep statushouders.

In het onderzoek kwam naar voren dat er relatief veel statushouders kampten met schulden. Ze kregen een standaardbedrag om hun huis in te richten. Dat was soms niet toereikend. Het door de gemeenteraad vastgestelde minimabeleid 2020-2023 van de gemeente houdt daar nu rekening mee. Men ontvangt voortaan niet meer een standaardbedrag om een huis in te richten, maar er wordt gekeken wat nodig is.

De gemeente Beverwijk verwijst door naar Geldplan Statushouders, een initiatief van het NIBUD voor statushouders en hun begeleiders. <https://www.startpuntgeldzaken.nl/beverwijk/statushouders>.

De gemeente zet nog steeds in op werk of stageplekken voor statushouders. Techport, technisch uitzendbureau Haprotech, stichting Welzijn Beverwijk en verschillende Techportbedrijven zijn in 2022 een project opgestart met als doel om meer mensen enthousiast te krijgen voor technische beroepen in de IJmond. Daarbij richt men zich in eerste instantie op zij-instromers en op statushouders in Beverwijk. Maar in de toekomst zal het ook worden gebruikt voor de statushouders op de MS Silja Europa uit Velsen Noord. Statushouders uit Beverwijk vinden ook een werkplak bij Connexion. Het is een initiatief van Connexion en Breng, waarbij vluchtelingen worden opgeleid tot buschauffeur. Het is een succes en wordt verder uitgebreid.

De gemeente heeft zich niet actief ingezet om te onderzoeken of een andere aanpak met betrekking tot psychosociale problematiek noodzakelijk is. Het betreft de GGZ die hier aan zet is.

ANALYSE Onderzoek statushouders

De rekenkamercommissie stelt vast dat 4 jaar na het onderzoek van de rekenkamer opvolging is gegeven aan het raadsbesluit: de raad heeft het college opdracht gegeven om een lokale inclusie agenda op te stellen en deze in de eerste helft van 2021 aan de raad voor te leggen en heeft het college daarnaast opdracht gegeven te rapporteren over de voortgang van de inclusie beleidsimplementatie en de uitvoering van de Beverwijkse inclusie agenda.

3.5 Meldingen in de openbare ruimte Meedoe-onderzoek NVRR

| | |
|--|-----------------------------------|
| Aangeboden aan de gemeenteraad | 18 maart 2019 |
| <ul style="list-style-type: none"> - Onderzoek - Bestuurlijke reactie UIT20-51816/ Z-20-73456 20 december 2020 - Aanbiedingsbrief | |
| Lijst ingekomen stukken gemeenteraad | 25 april 2019 |
| Besproken in raadscommissie | Niet besproken, niet geagendeerd. |

Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag is: Hoe is de afhandeling van de meldingen openbare ruimte (MOR) geregeld in de gemeente Beverwijk en wat kan de gemeente leren van de bevindingen uit het onderzoek naar MOR in 50 andere gemeenten?

De onderzoeksvraag bestaat uit de volgende deelvragen:

1. Hoe is het gemeentelijk beleid van MOR vormgegeven?
2. Hoe is de inrichting en registratie van MOR?
3. Hoe vinden de terugmelding MOR naar de inwoners plaats?
4. Hoe monitort de gemeente de MOR?
5. Monitoren van de meldingen en evalueren, wat kan de gemeente leren?
6. Informatievoorziening naar college en raad over MOR. Welke inzichten zijn verkregen?
7. 2020 en de toekomst van de MOR, welke inzichten leveren het onderzoek op?

De rekenkamercommissie heeft in een brief aan de gemeenteraad laten weten dat het goed is om de gemeente te vergelijken met 50 andere gemeenten. Winst is dat zichtbaar wordt hoe Beverwijk presteert ten opzichte van andere gemeenten. Nadeel van dit onderzoek is dat de gepubliceerde data van onderzoeksbureau PBLQ algemeen zijn. Uitgangspunt bij regulier rekenkameronderzoek is de toetsing van het eigen beleid van de gemeente. Om 51 gemeenten op een goede wijze te vergelijken zijn de data in de benchmark vrij algemeen. Om dat enigszins te ondervangen heeft de rekenkamercommissie op basis van de beschikbare informatie een aanvullend gesprek met de teammanager openbare ruimte gehad en deze informatie verwerkt in de brief aan de gemeenteraad.

Conclusies en aanbevelingen

De gemeentelijke organisatie is zich aan het oriënteren op een ander systeem voor het afhandelen van de meldingen betreffende de openbare ruimte. Het huidige systeem gaat geëvalueerd worden. op het moment van schrijven zijn er allerlei ideeën hoe het beleid vorm kan krijgen, zoals bijvoorbeeld het hanteren van KPI's.

De rekenkamercommissie beveelt aan om het beleid "afhandeling meldingen" vast te laten stellen door de gemeenteraad. De raad heeft dan de mogelijkheid om zich uit te spreken over hun ideeën omtrent de afhandeling van meldingen.

Reactie college

Het college geeft aan: Allereerst danken wij u voor het onderzoek naar de meldingen in de openbare ruimte en uw brief ter verduidelijking van de resultaten van het onderzoek. Wij delen uw conclusie en nemen uw aanbevelingen ter harte. Momenteel zijn wij bezig om een alternatief te zoeken voor het systeem meldingen openbare ruimte.

Raadsbesluit

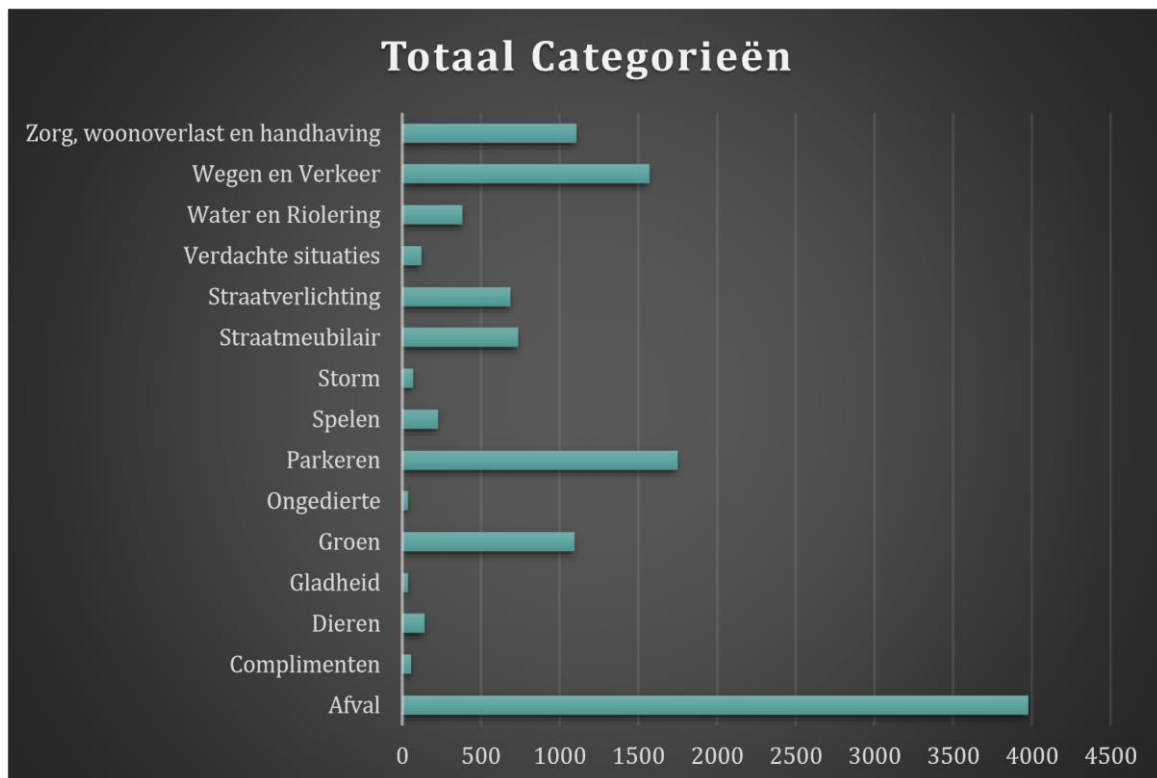
Het onderzoek is niet in de gemeenteraad besproken.

Update

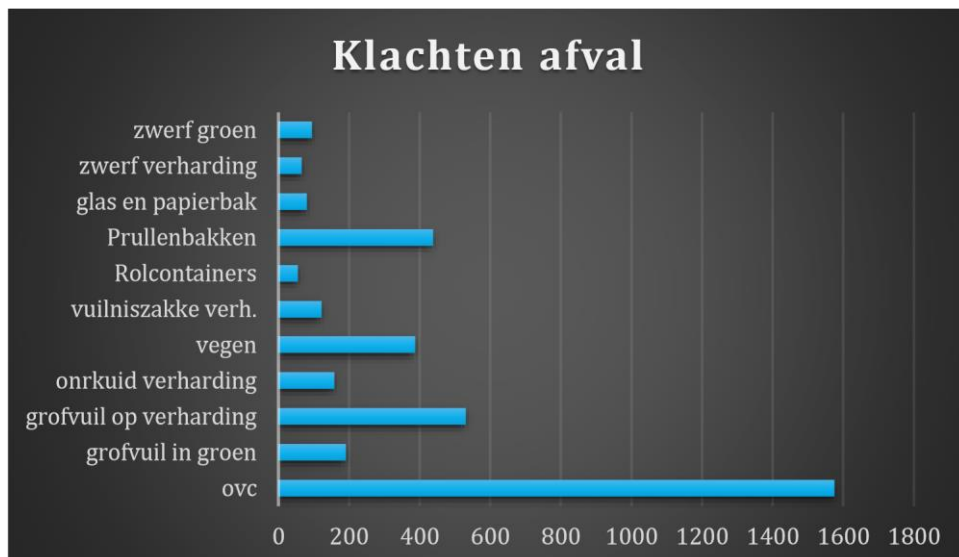
De beide ambtenaren die in dit kader gesproken zijn, zijn ten tijde van het gesprek net een jaar in dienst bij de gemeente Beverwijk. Beide kennen het rekenkameronderzoek niet. De teammanager heeft bij zijn aantreden in mei 2022 geen overdrachtsdocument aangetroffen.

Sinds 1,5 jaar komen de meldingen binnen via Fixi. De teammanager heeft besloten om eerst Fixi te implementeren en te analyseren wat voor meldingen er zoal binnenkomen. De mogelijkheden van Fixi, de tools, worden verder uitgediept en gekeken wordt welke tools voor Beverwijk meerwaarde hebben.

Voor de analyses is in 2022 een medewerker aangetrokken. De eerste analyses zijn inmiddels gedaan. Onderstaande figuur geeft inzicht in de categorieën meldingen.



De inwoners zijn de oren en ogen op straat. Meldingen helpen de kwaliteit van de openbare ruimte te verbeteren. In 2022 waren er bijna 12.000 meldingen.



Ruim 43 % van de meldingen betreft meldingen over afval. De afhandeling van deze meldingen over afval ligt bij HVC.

De doorlooptijd (tot afmelding) is op dit moment 25 dagen en 17 minuten. De fixi meldingen over HVC worden doorgezeten naar HVC maar HVC koppelt niet terug. De doorlooptijd is om die reden heel hoog. Dit komt vooral omdat de systemen niet aan elkaar gekoppeld zijn. Er is in Dordrecht een pilot gestart om te onderzoeken of het klachtafhandelingssysteem van HVC aan Fixi gekoppeld kan worden. Zodra het werkt, wil de gemeente deze koppeling ook doorvoeren.

Daarnaast gaat de afdeling zelf aan de slag om sluitende procesafspraken te maken hoe de afdeling de meldingen in de eigen organisatie verwerken en verdelen.

Een van de prioriteiten in de werkafspraken is nu dat de melding na afhandeling direct wordt afgemeld. Dit moet de doorlooptijd verlagen.

Het komt ook voor dat meldingen niet worden opgepakt. Er zijn nog geen sluitende procesafspraken hoe meldingen verdeeld en verwerkt worden in de organisatie. Dit is eveneens een prioriteit van de afdeling.

De eerste fase is het analyseren van de meldingen. In fase 2 wordt het operationele beleid verder vormgegeven.

Een beter inzicht in aard en omvang van de meldingen maakt dat de gemeente ook inzicht krijgt of het incidentele of structurele klachten of meldingen betreft. De afdeling kan dan veel vaker preventief ingrepen in de openbare ruimte doen, waardoor meldingen en klachten worden voorkomen.

Onderzocht wordt of er in de toekomst gewerkt kan worden met SLA's Service Level Agreementes. Dit is kort gezegd: Bij melding A hoort een doorlooptijd van X minuten, bij melding B een doorlooptijd van Y minuten. Dit sluit bij het programma Dienstverlening. Ook met het verbeteren van de afhandeling van de FIXI-meldingen wordt meegewerkt aan betere serviceverlening.

Team openbare ruimte doet mee aan project dienstverlening dat recent organisatie breed is gestart. De medewerker die de analyses doet, neemt deel aan het projectteam dienstverlening.

De rekenkamercommissie stelt vast dat de aanbeveling om het beleid afhandeling meldingen door de raad vast te laten stellen niet is opgevolgd. De aanbevelingen zijn niet bekend bij de huidige teammanager. Er is geen overdracht geweest.

ANALYSE Onderzoek Meldingen in de openbare ruimte

Dienstverlening is een belangrijk uitgangspunt in de organisatie. Het team openbare ruimte doet ook volop mee aan het organisatieprogramma denken, durven, doen.

De informatie en de ideeën voor verbetering die tijdens het oorspronkelijke onderzoek zijn opgehaald, waren afkomstig van een enkele manager die vrij snel daarna een andere baan heeft gevonden. De implementatie van allerlei verbeteringen stond daarmee op hold. De nieuwe teammanager en medewerkers kenden het onderzoek en de aanbevelingen niet maar geven op hun eigen wijze wel weer invulling aan de aanbevelingen.

3.6 Rekenkamerbrief kostendekkendheid leges

| | |
|---|--|
| Aangeboden aan de gemeenteraad - Aanbiedingsbrief - Rekenkamerbrief | 29 april 2020 |
| Besproken in raadscommissie | Het onderzoek is niet geagendeerd in een raadscommissie. |
| Besluit gemeenteraad | N.v.t. |

De rekenkamercommissie wilde een onderzoek doen naar de kostendekkendheid van leges en heffingen. In andere gemeentes is dit een waar veel om te doen is binnen de gemeente en gemeenteraad. Om een goede onderzoeksvraag te formuleren en het onderzoek af te bakenen is een vooronderzoek uitgevoerd.

Uit het vooronderzoek blijkt:

- Dat alle tarieven maximaal kostendekkend zijn maar vaak lager.
- Dat de gemeente beleid heeft geformuleerd.
- Dat de gemeente voldoet aan de regel dat inzichtelijk moet zijn hoe tarieven zijn opgebouwd en hoe de hoogte van de tarieven wordt bepaald.
- Dat het evenwel zeer ingewikkelde materie is.

Daarop besloot de commissie om géén nader rekenkameronderzoek te doen. Tijdens het vooronderzoek is veel kennis en informatie vergaard. De informatie uit het vooronderzoek is verwoord in een rekenkamerbrief.

3.7 Digitale bereikbaarheid

| | |
|--|---|
| Startnotitie naar gemeenteraad | 20 februari 2020 |
| Startnotitie naar college | 20 februari 2020 |
| Rapport aangeboden aan college voor bestuurlijke reactie | |
| Bestuurlijke reactie | 20 december 2020 Verzonden 19 januari 2021 |
| Datum raadsvoorstel INT-21-62771 | |
| Aangeboden aan de gemeenteraad <ul style="list-style-type: none">- Aanbiedingsbrief- Onderzoek- Bestuurlijke reactie college UIT-20-51816 / Z-20-73456 | 20 januari 2021 |
| Besproken in raadscommissie Aanbiedingsbrief, onderzoek en bestuurlijke reactie zijn door de griffie samengevoegd tot een document. | 1 april 2021 |
| Besluit gemeenteraad | 8 april 2022 (hamerstuk) |

Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de digitale bereikbaarheid van de gemeente. De centrale onderzoeksvraag van het onderzoek is: Is de website van de gemeente Beverwijk als loket voor dienstverlening, voldoende bereikbaar voor de burgers en ondernemers van de gemeente?

De centrale onderzoeksvraag is geoperationaliseerd naar de volgende deelvragen:

- Is de digitale versie van gemeentelijke diensten en bijbehorende informatie, vindbaar voor alle inwoners en ondernemers in de gemeente, ongeacht hun opleidingsniveau, leeftijd, mate van geletterdheid en hun fysieke en verstandelijke mogelijkheden?

- Is de digitale versie van gemeentelijke diensten en bijbehorende informatie, begrijpelijk voor alle inwoners en ondernemers van de gemeente Beverwijk, ongeacht hun opleidingsniveau, leeftijd, mate van geletterdheid en hun fysieke en verstandelijke mogelijkheden?
- Is de digitale versie van gemeentelijke diensten, te gebruiken voor alle inwoners en ondernemers in de gemeente, ongeacht hun opleidingsniveau, leeftijd, mate van geletterdheid en hun fysieke en verstandelijke mogelijkheden?
- Zijn er vindbare, begrijpelijke en bruikbare alternatieven voor digitale informatie en diensten wanneer inwoners en ondernemers, om welke reden dan ook, geen gebruik kunnen maken van digitale informatie of dienstverlening?
- Monitort de gemeente de vindbaarheid, begrijpelijkheid en bruikbaarheid van haar digitale dienstverlening en leidt de informatie uit monitoring tot daadwerkelijke aanpassingen in de dienstverlening?

Conclusies

Het onderzoek heeft inzicht gegeven in de borging van digitaal toegankelijke dienstverlening in de beleidscyclus en de organisatie van de gemeente. Deze borging is een belangrijke voorwaarde voor digitale dienstverlening van de gemeente die voor alle gebruikers vindbaar en bruikbaar is. Dit onderzoek heeft beperkt inzicht gegeven in de daadwerkelijke toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Beverwijk vanuit het perspectief van de gebruikers. Voornaamste oorzaak is het afgelaste gebruikersonderzoek als gevolg van de Corona-maatregelen. Het gemeentelijk onderzoek waarvan gebruik is gemaakt in dit onderzoek, bood wel een globaal inzicht in de toegankelijkheid van het belangrijkste portaal van dienstverlening: de gemeentelijke website.

Op basis van dit onderzoek trekt de rekenkamercommissie dan ook de volgende conclusies over de digitale toegankelijkheid van gemeentelijke dienstverlening in Beverwijk:

- De gemeente heeft de digitale toegankelijkheid van haar diensten grotendeels geborgd in de beleidscyclus.
- Belangrijke, ontbrekende schakel in de beleidscyclische borging van toegankelijke digitale dienstverlening is systematische monitoring en evaluatie hiervan bij de gebruikers.
- Het programma Dienstverlening en het Digiteam vormen nu samen het fundament van de toegankelijke digitale dienstverlening. Maar dit fundament is qua aansturing en organisatorische verantwoordelijkheid en ambtelijke capaciteit kwetsbaar.
- De gemeente verwachtte op 23 september deels te voldoen aan het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid'. Op 27 oktober 2020 is een volledig herziene website online gegaan.

Aanbevelingen

Op basis van de conclusies, adviseren wij het volgende aan de raad en aan het college:

Aan de raad:

- Verzoek het college om een periodieke rapportage op de effecten van digitale dienstverlening die aanleiding waren voor het aannemen van de motie uit 2016: klantgerichtheid en efficiency. Vraag het college te rapporteren op deze effecten zodat u kan beoordelen of de doelen van uw beleid worden behaald en of beleidsbijstelling nodig is. Door deze intensivering van uw controlerende rol, draagt u bij aan de beleidscyclische borging van digitaal toegankelijke dienstverlening.

Aan het college:

- Sluit de beleidscyclus met systematische monitoring en rapportage op de kwaliteitscriteria voor toegankelijke digitale dienstverlening. De kwaliteitscriteria vastgesteld in de communicatievisie 'de Beverwijkse Manier' kunnen daarvoor als basis dienen. Toets deze criteria ook regelmatig bij de gebruikers van de diensten om vast te stellen of de diensten daadwerkelijk toegankelijk zijn.
- Vraag om gebruikersevaluaties vooraf wanneer nieuwe diensten worden gedigitaliseerd of wanneer een digitale dienst ingrijpend wordt aangepast. Door een gebruikersevaluatie van een dienst voor lancering, verzekert de gemeente zich van goed toegankelijke diensten. Ook bespaart de gemeente de gebruikers van de diensten de nodige ergernis die gepaard gaat met slecht toegankelijke dienstverlening.
- Volg de mate waarin de verantwoordelijkheid voor toegankelijke digitale dienstverlening daadwerkelijk verankerd wordt in de vakteams, speciaal nu er ook een ingrijpende reorganisatie wordt doorgevoerd en de Corona-crisis alle eerdere prioriteiten onder druk zet. Dit kan bijvoorbeeld door goed te luisteren naar signalen hierover uit het Digiteam, maar ook door regelmatig te controleren of uitingen van vakteams voldoen aan de criteria gesteld in de communicatievisie 'de Beverwijkse Manier'. Ondersteun de verankering door voldoende trainingen 'Beter Beverwijks' te faciliteren zodat alle medewerkers die dat nodig hebben, de training kunnen volgen. Maak duidelijke afspraken met de ambtelijke organisatie over hoe verantwoordelijkheid wordt genomen voor de sturing op digitale toegankelijkheid in de nieuwe organisatiestructuur én hoe u daarover wordt geïnformeerd. Betrek de raad wanneer blijkt dat de beschikbaar gestelde middelen onvoldoende zijn voor goede implementatie en borging van digitale toegankelijkheid van diensten.

Reactie college

Aanbeveling: toegankelijke digitale dienstverlening

Met de vernieuwde website zijn met name de criteria van het op 23 september jl. in werking getreden 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid' meegenomen. Zo zijn alle teksten herschreven op het vereiste (B1) niveau.

De criteria, zoals opgenomen in de door u genoemde communicatievisie, worden ook meegenomen en getoetst bij de gebruikers.

Aanbeveling: gebruikersevaluatie

Genoemde 'gebruikersevaluatie' is een zeer belangrijk aspect wat meer aandacht verdient. Het zoveel mogelijk vooraf meenemen van de beleving van de gebruiker bij nieuwe diensten en bij herontwerp van het dienstverleningsproces, past binnen de aanpak van 'de Beverwijkse manier'. Ook de ervaringen van andere gemeenten, die door de VNG beschikbaar gesteld worden via zogenaamde 'klantreizen', zijn daarbij een hulpmiddel. Eén en ander past ook binnen de aanpak van het lean maken van processen, waarmee de organisatie eerder gestart is en de klantwaarde centraal staat. De Beverwijkse aanpak ziet hierop toe.

Aanbeveling: verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor een toegankelijke digitale dienstverlening is niet alleen een zaak van het Digiteam, het is een organisatiebrede aangelegenheid. En de aansturing van de verantwoordelijkheid betreft niet alleen de digitale dienstverlening, maar ook de dienstverlening langs andere kanalen. Een integrale benadering is noodzakelijk, want de dienstverleningskanalen beïnvloeden elkaar. Dit kan bereikt worden met een procesmatige aanpak waarbij voor elke dienst of product een proceseigenaar verantwoordelijk is. Deze procesaanpak is één van de organisatieontwikkelijnen die inmiddels in gang is gezet. Ook het in het rapport genoemde programma dienstverlening moet geactualiseerd worden om hierbij de nodige ondersteuning in te leveren.

Ten slotte

Uw constatering inzake het toegenomen belang van goede digitale toegankelijkheid van informatie en dienstverlening door de Corona-crisis en dat inwoners en ondernemers meer dan ooit afhankelijk zijn van het digitale aanbod, nemen wij ter harte.

Raadsbesluit

1. de aanbevelingen van de rekenkamercommissie over te nemen.
2. het college opdracht te geven om periodiek te rapporteren over de voortgang van de digitale dienstverlening.
3. het college opdracht te geven te rapporteren hoe de aanbevelingen die bedoeld zijn voor het college, zijn opgepakt en uitgewerkt.

Update

Op 25 april 2023 was de kick-off van het Programma Dienstverlening. Dit moet zorgen voor een flinke impuls.

Voor 2023 zijn er twee grote klussen die ambtelijk worden opgepakt.:

Het opstellen van een gemeentebrede visie op dienstverlening. Want hoe kun je verbeteren als je niet weet waar je naar toe wilt

Een gemeentebrede nulmeting op klanttevredenheid. Want hoe kan je de dienstverlening verbreden als je niet weet waar je staat.

Uit Organisatiebrief Denken, durven doen, mei 2023

Stand van zaken per aanbeveling is ambtelijk tot stand gekomen in juni 2023.

Het belang van een goede digitale toegankelijkheid van informatie en dienstverlening staat buiten kijf. De digitale ontwikkelingen hebben, mede door corona een vlucht genomen. Het college en de ambtelijke organisatie hebben veel aandacht voor dit onderwerp en sturen waar mogelijk bij. Dit gebeurt van uit de autonomie van de werkzaamheden, de ontwikkelingen binnen de verschillende vakgebieden, de wettelijke verplichtingen en op grond van de aanbevelingen vanuit het rekenkameronderzoek.

Onlangs is het programma dienstverlening gestart waarin de digitale ontwikkeling van klantcontact en toegankelijkheid een belangrijk onderdeel zijn. Onder andere is een project Wmebv (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer) gestart. De Wmebv neemt belemmeringen weg en

stelt enkele randvoorwaarden voor het ontvangen en versturen van (elektronische) berichten. Het biedt het recht (niet de plicht) om digitaal zaken te doen met de overheid.

Per aanbeveling staat hierna beschreven hoe opvolging is gegeven aan de aanbevelingen.

Aanbeveling: toegankelijke digitale dienstverlening

Sluit de beleidscyclus met systematische monitoring en rapportage op de kwaliteitscriteria voor toegankelijke digitale dienstverlening. De kwaliteitscriteria vastgesteld in de communicatievisie 'de Beverwijkse Manier' kunnen daarvoor als basis dienen. Toets deze criteria ook regelmatig bij de gebruikers van de diensten om vast te stellen of de diensten daadwerkelijk toegankelijk zijn.

Reactie

De afgelopen jaren is flink ingezet op digitale toegankelijkheid.

Het digiteam, in samenwerking met afdeling communicatie draagt zorg voor helder en begrijpbare taal op de website (B1-taalniveau). Onlangs is een vacature opengesteld voor een webmaster. Deze rol draagt bij aan de (digitale)toegankelijkheid van hét dienstverleningskanaal van de gemeente Beverwijk; de Website. Hij doet dat in samenwerking met de verschillende vakteams.

Onze website voldoet aan de toegankelijkheidseisen. Het is goed navigeerbaar, ook voor inwoners met een beperking.

De website voldoet aan de BIO-eisen (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). Dit zijn landelijke beveiligingseisen. Dit wordt gecoördineerd door onze CISO (chief information security officer).

Daarnaast breiden we continue onze digitale balie uit. We bieden zoveel als mogelijk producten digitaal aan. Daar waar men in het verleden formulieren eerst moest downloaden zijn deze nu digitaal in te vullen. Uiteraard blijft het voor de inwoners een keuze om ook langs te komen. Hiervoor maken we graag een afspraak.

Aanbeveling: gebruikersevaluatie

Vraag om gebruikersevaluaties vooraf wanneer nieuwe diensten worden gedigitaliseerd of wanneer een digitale dienst ingrijpend wordt aangepast. Door een gebruikersevaluatie van een dienst voor lancering, verzekert de gemeente zich van goed toegankelijke diensten. Ook bespaart de gemeente de gebruikers van de diensten de nodige ergernis die gepaard gaat met slecht toegankelijke dienstverlening.

Reactie

Gebruikersevaluaties zijn sinds 2020 op verschillende manieren ingezet.

- Feedback-knop
Door op onze website een 'feedback'-knop te plaatsen, krijgen we veel informatie over de beleving van de website. Hierdoor kunnen we direct aanpassingen doen om de website nog beter te maken.
- Nieuwe diensten
De implementatie van de DAR, Digitaal aanvragen rijbewijzen is bij zowel inwoners als ondernemers direct en persoonlijk onder de aandacht gebracht. Alle fotografen in Beverwijk zijn

benaderd en bezocht om dit nieuw product uit te leggen. Ook met inwoners is contact gezocht om de mogelijkheden uit te leggen. Dit heeft tot enthousiasme bij de inwoners geleid en een toename van de digitale aanvragen. Dit betekent dat de inwoners, na het maken van een foto bij de fotograaf direct hun rijbewijs kunnen aanvragen en hiervoor niet persé op het stadhuis langs hoeven komen.

- Evaluaties in de hal

In 2022 heeft een stagiaire van de gemeente in de publiekshal bezoekers gevraagd naar de verschillende digitale mogelijkheden en oplossingen. Deels zijn deze oplossingen gelijk toegepast in de praktijk o.a. het digitaal aanvragen van een rijbewijs.

Aanbeveling: verantwoordelijkheid

Volg de mate waarin de verantwoordelijkheid voor toegankelijke digitale dienstverlening daadwerkelijk verankerd wordt in de vakteams, speciaal nu er ook een ingrijpende reorganisatie wordt doorgevoerd en de Coronacrisis alle eerdere prioriteiten onder druk zet. Dit kan bijvoorbeeld door goed te luisteren naar signalen hierover uit het Digiteam, maar ook door regelmatig te controleren of uitingen van vakteams voldoen aan de criteria gesteld in de communicatievisie 'de Beverwijkse Manier'. Ondersteun de verankering door voldoende trainingen 'Beter Beverwijks' te faciliteren zodat alle medewerkers die dat nodig hebben, de training kunnen volgen. Maak duidelijke afspraken met de ambtelijke organisatie over hoe verantwoordelijkheid wordt genomen voor de sturing op digitale toegankelijkheid in de nieuwe organisatiestructuur én hoe u daarover wordt geïnformeerd. Betrek de raad wanneer blijkt dat de beschikbaar gestelde middelen onvoldoende zijn voor goede implementatie en borging van digitale toegankelijkheid van diensten.

Reactie

De organisatie van Beverwijk is volop in beweging. Vakteams zijn primair verantwoordelijk voor uitingen op de website en andere kanalen. Plaatsing van content op de website gaat via het digiteam en vooraf vindt toetsing plaats door een communicatieadviseur die de teksten op begrijpelijke taal controleert. Hier is veel aandacht voor. Het wil echter niet zeggen dat het in alle gevallen ook altijd goed gaat. De webmaster gaat hierbij in de toekomst ook een grote rol spelen.

Dit onderdeel maakt deel uit van de procesaanpak. Binnen de organisatie worden alle processen in kaart gebracht.

Het eerdergenoemde programma dienstverlening ziet ook toe op een integrale benadering van de dienstverlening.

ANALYSE Onderzoek Digitale bereikbaarheid

De coronacrisis heeft de aandacht voor digitale toegankelijkheid een flinke boost gegeven. De gemeente heeft grote stappen gezet. Het onderzoek heeft vooral onder de aandacht gebracht dat een aantal zaken nog niet of nog niet voldoende op orde waren. Ook zonder de aanbevelingen was er aandacht voor geweest.

3.8 Visies in Beverwijk

| | |
|--|---------------------------------------|
| Startnotitie naar gemeenteraad | Is niet naar de gemeenteraad gestuurd |
| Startnotitie naar college | Is niet naar het college gestuurd. |
| Rapport aangeboden aan college voor bestuurlijke reactie | 26 april 2021 |

| | |
|--|---|
| Bestuurlijke reactie | 12 mei 2021 Verzonden 1 juni 2021 |
| Datum raadsvoorstel INT-21-60635 | 7 juni 2021 |
| Aangeboden aan de gemeenteraad - Aanbiedingsbrief - Onderzoek - Bestuurlijke reactie college | 17 juni 2021 |
| Besproken in raadscommissie Aanbiedingsbrief, onderzoek en bestuurlijke reactie zijn door de griffie samengevoegd tot een document. | 7 oktober 2021 (inclusief toelichting rkc besproken in 15 minuten) |
| Besluit gemeenteraad | 25 november 2021 (hamerstuk) |

Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is om de raad handvatten te geven hoe ze na het vaststellen van een visie bij de implementatie betrokken kunnen blijven en hun controlerende rol kunnen vervullen.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

“Welke handvatten heeft de gemeenteraad om zijn controlerende (en kaderstellende) rol te vervullen na het vaststellen van de visie”?

De Rekenkamercommissie heeft 4 gemeentelijke visies uit verschillende beleidsvelden bekeken, te weten:

- Cultuurvisie 2016-2019 (Programma Sport, cultuur, recreatie);
- Woonvisie 2020 Beverwijk/Heemskerk (Programma volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en stedelijke vernieuwing);
- Visie luchtkwaliteit (Programmavolksgezondheid en milieu);
- Regionale mobiliteitsvisie (programma verkeer, vervoer en waterstaat).

Getoetst op de volgende elementen:

- Is de visie een eindproduct of is het een opstap/proces voor een (concreet) einddoel?
- Op welke momenten en op welke manier is de raad meegenomen in het proces? (Op welke momenten is verantwoording geborgd? Dus wat staat er in de visie beschreven?)
- Heeft de raad met een besluit zijn rol geborgd voor na het vaststellen van de visie? (Is de raad voldoende alert geweest om, wanneer niet aan punt twee is voldaan haar rol te borgen in het besluit?)
- Bij welke visies is het mogelijk om verantwoording af te leggen en bij welke niet? Wat kan hieruit geleerd worden voor het opstellen van toekomstige visies?

Daarnaast zijn de volgende aanvullende vragen gesteld:

- Waaraan moet een visie voldoen om meetbaar en toetsbaar te zijn?

- Wat is het doel van de betreffende visie?
- Wat is de behoefte van de raad om geïnformeerd te worden over de voortgang van een visie? Hoe wordt deze ingevuld?
- Hoe borgen we de rol van de raad bij het vaststellen van een visie? Hoe zorgen we ervoor dat de raad krijgt wat ze nodig heeft om zijn rol goed te kunnen vervullen?

Dit onderzoek is een compact onderzoek naar het fenomeen visies en de rol van de raad hierin.

Samenvatting onderzoek

De visies zijn getoetst op de volgende elementen:

- Is de visie een eindproduct of is het een opstap/proces voor een (concreet) einddoel?
- Op welke momenten en op welke manier is de raad meegenomen in het proces? (Op welke momenten is verantwoording geborgd? Dus wat staat er in de visie beschreven?)
- Heeft de raad met een besluit zijn rol geborgd voor na het vaststellen van de visie? (Is de raad voldoende alert geweest om, wanneer niet aan punt twee is voldaan haar rol te borgen in het besluit?)
- Bij welke visies is het mogelijk om verantwoording af te leggen en bij welke niet?

De antwoorden zijn verwerkt in de onderstaande tabel.

| Ja/nee | Cultuur | Woon | Lucht | Mobiliteit |
|--|------------------------------------|------------------------------------|-----------|------------|
| Eindproduct | Nee | Nee | Nee | Nee |
| De raad is meegenomen in de ontwikkeling van de visie | Ja, tijdens het maken van de visie | Ja, tijdens het maken van de visie | Ja | Ja |
| Lokaal of regionaal | Lokaal | Regionaal | Regionaal | Regionaal |
| Met maatschappelijke partners opgesteld | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Opgesteld door Beverwijk | In opdracht van Beverwijk | Nee | Nee | Nee |
| De raad heeft geborgd dat ze na het vaststellen van de visie zijn kaderstellende en controlerende rol kan uitoefenen | Nee | Nee | Nee | Nee |
| De visie bevat een uitwerkingsprogramma dat getoetst kan worden | +/- | Ja | Ja | Ja |

| | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|
| Kan verantwoording worden afgelegd | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Het college kan SMART verantwoording afleggen over de visie | Nee | Nee | Nee | Nee |

Conclusies

Waarom zou de gemeenteraad een visie vaststellen?

- Alle vier de visies geven in een goed leesbaar document aan wat de stand van zaken met betrekking tot het specifiek onderwerp op dat moment is. Na het lezen zijn de ins- en outs van de ambities op woningbouw, luchtkwaliteit, mobiliteit en cultuur bekend. Een visie als “stand van zaken” geeft de raad veel informatie.
- Alle onderzochte visies geven overzicht welke acties “er genomen worden” om een stapje dichterbij het te bereiken doel te komen. De gemeente Beverwijk is vaak wel slechts een van de actoren en niet de “primaire aanstichter van het probleem” en kan daarom slechts deelstapjes naar een oplossing faciliteren.
Een visie geeft vaak een overzicht van alle acties waarbij de gemeente in een komende periode bij betrokken is. Het zijn over het algemeen ambtelijke acties of acties van het college. De gemeenteraad heeft meestal geen verdere betrokkenheid bij de acties of maatregelen omdat het veelal uitvoering betreft. Het overzicht van acties is vooral “ter kennisname”.
- Visies geven een beeld wat voor soort gemeente Beverwijk wil zijn. Dit is kaderstellend en daarom is het vaststellen van een visie toch een belangrijk besluit van de gemeenteraad.

Betrokkenheid raad

De raad wordt gedurende het proces betrokken, maar hoe hun betrokkenheid zich vertaalt in de visie wordt vooraf niet duidelijk gecommuniceerd. Raadsleden mogen “aangeven wat ze vinden” en dit wordt al dan niet “verwerkt” in het document.

De raadsleden zullen daarnaast bij iedere visie moeten opletten of en vooral *hoe* hun rol in het verdere proces beschreven staat.

In de praktijk blijken de visies over een afgebakende periode te gaan, vaak 4 jaar. De onderzochte visies zijn met enige regelmaat geëvalueerd. Dit proces is in de onderzochte visies vastgelegd. Evaluaties worden vaak aan de raad aangeboden bij de presentatie van de herziene visie die de oude visie opvolgt. De visies bevatten allemaal een veelheid aan informatie. Het is niet altijd duidelijk wat de gemeenteraad nu precies vaststelt als ze een visie vaststellen.

Aanbevelingen

- Vraag het college om in het raadsvoorstel / concept raadsbesluit duidelijk aan te geven wat de gemeenteraad nu feitelijk vaststelt bij het vaststellen van de betreffende visie.
- Visies zijn kaderstellend: De gemeenteraad mag verwachten dat nieuwe plannen zoals bijvoorbeeld de “Spoorzone” of andere ontwikkelingen worden opgesteld overeenkomstig de uitgangspunten zoals vastgesteld in de visies. Vraag het college om in nieuwe planontwikkeling expliciet te refereren aan de vastgestelde visies en om aan te geven als daarvan wordt afgeweken.

- Bekijk als raadslid nieuwe ontwikkelingen met in het achterhoofd de eerder vastgestelde visies. Heeft het college rekening gehouden met eerder vastgestelde uitgangspunten?

Reactie college

Het college herkent zich in de conclusies. De aanbevelingen hebben ertoe geleid tot het inzicht dat de besluitvorming over visies verbeterd kan worden. Het college geeft aan dat het voornemens is om toekomstige visies meer integraal van aard te laten zijn. Dit leidt tot meer efficiency, minder deelvisies en een duidelijke richting naar wat voor soort gemeente Beverwijk wil zijn.

Raadsbesluit

1. Het college te vragen om in het raadsvoorstel / concept raadsbesluit duidelijk aan te geven wat de gemeenteraad nu feitelijk vaststelt bij het vaststellen van de betreffende visie.
2. Het college te vragen om in nieuwe planontwikkeling expliciet te refereren aan de vastgestelde visies en om aan te geven als daarvan wordt afgeweken.
3. Om als raadslid bij nieuwe ontwikkelingen te kijken of het college rekening gehouden met eerder in visies vastgestelde uitgangspunten?

Update

De aanbevelingen werden herkend en het management is na het onderzoek met de aanbevelingen aan de slag gegaan. Er wordt scherper gelet of een raadsbesluit helder is geformuleerd. Is duidelijk wat besloten wordt. In het raadsvoorstel is aandacht voor de verschillende rollen van raad en college. Wie gaat er over. Ook is het streven om in het raadsvoorstel een relatie te leggen met het eerder geformuleerde beleid.

Een visie wordt vastgesteld in een collegeperiode. Een volgend college / raad kan een andere visie hebben. Een visie moet eigenlijk door een nieuw college / raad tegen het licht gehouden worden. Vinden we dit nog steeds? Zo ja, dan kan de bestaande visie bestendigd worden. Zo nee, dan kan (desgewenst) een andere visie worden uitgewerkt. Soms blijkt dat een visie nog actueel is. Recent is ambtelijk vastgesteld dat de sportvisie 2016-2019 nog actueel was. In plaats van een nieuwe visie te laten maken heeft de wethouder, op aanraden van de ambtelijke organisatie aan de gemeenteraad voorgesteld om een jaarlijks uitvoeringsprogramma te maken. De gemeenteraad kon zich vinden in dit voorstel.

Vanuit het management van de gemeente streeft men ook bij visies naar een Plan Do Act Check cyclus waarbij aan de start van iedere collegeperiode opnieuw "plan" aan de orde is.

Ambtelijk is het streven om meer cyclisch te gaan werken. Als voorbeeld: na vaststelling van bijvoorbeeld de omgevingsvisie zal wellicht ook een omgevingsplan volgen en misschien ook omgevingsprogramma's.

Grote visies zouden verbonden kunnen worden aan de verkiezingen: na installatie van het nieuwe college, de visie weer tegen het licht houden. Dit zijn overigens wel trajecten waarbij niet snel resultaten zichtbaar worden.

Beleidsplannen en visies sociaal domein

Veel beleidsplannen / visies in het sociaal domein zijn wettelijk verplicht. De wet schrijft voor waar een visie of plan moet voldoen. Vaak is de termijn waarvoor een visie wordt vastgelegd ook wettelijk bepaald (meestal 4 jaar).

Participatie en visieontwikkeling

Met betrekking tot inwoners participatie bij visieontwikkeling, blijken er altijd verschillende invalshoeken van inwoners. Participatie bij visieontwikkeling is gecompliceerd. Wat haal je op bij de inwoners maar ook wat is de mening / inbreng van mensen die niet direct één op één willen participeren maar aangeven dat ze daarvoor naar de stembus gaan. Hoe weeg je de inbreng die opgehaald wordt. Voor en namens wie spreken deze inwoners?

Daarnaast: ieder traject wordt met twee maanden verlengd omdat eerst aan de gemeenteraad een besluit wordt voorgelegd of ze kunnen instemmen met de voorgestelde participatieroute. Wat is de rol van de gemeenteraad, nadat de inwoners gesproken hebben. Wat neemt het college wel of niet over van datgene wat bij participatie wordt ingebracht. Kan de gemeenteraad dan alsnog iets anders besluiten en zo ja, wat is dan de meerwaarde van participatie.

Met betrekking tot regionaal voorbereide visies en plannen geldt: hoe voorkom je dat Beverwijk uit de pas gaat lopen. Willen andere gemeenten wachten op de twee maanden besluitvorming over participatie?

Kadernota

De kadernota geeft een visie op het beleid voor het komende jaar. Door het tijdig vaststellen van de kadernota zijn de contouren waarlangs de Programmabegroting uitgewerkt wordt, duidelijk.

De aanbeveling om in ieder raadsvoorstel duidelijk aan te geven wat de gemeenteraad daadwerkelijk vaststelt en of een voorstel raakvlakken heeft met een eerder vastgestelde visie is nog niet geïmplementeerd. Het besluit van de raad is daarmee nog niet uitgevoerd.

ANALYSE Onderzoek Gemeentelijke visies

Het onderzoek naar gemeentelijke visies heeft ambtelijk bijgedragen aan het nadenken over een andere manier om beleid en beleidskaders op te stellen. In die zin hebben de

aanbevelingen hun doorwerking. Er zijn nog geen visies verschenen waar het aan getoetst kan worden.

3.9 Schuldhulpverlening in Beverwijk

| | |
|--------------------------------|------------------|
| Startnotitie naar gemeenteraad | 16 februari 2021 |
|--------------------------------|------------------|

| | |
|--|--|
| Startnotitie naar college | 16 februari 2021 |
| Rapport aangeboden aan college voor bestuurlijke reactie | 3 november 2021 |
| Bestuurlijke reactie | Brief gedateerd 17 november 2021 Brief verzonden 30 november 2021 |
| Datum raadsvoorstel INT-21-62771 | 3 december 2021 |
| Aangeboden aan de gemeenteraad <ul style="list-style-type: none"> - Aanbiedingsbrief - Onderzoek - Bestuurlijke reactie college | 3 december 2021 |
| Besproken in raadscommissie Aanbiedingsbrief, onderzoek en bestuurlijke reactie zijn door de griffie samengevoegd tot een document. | 20 januari 2022 |
| Besluit gemeenteraad | 3 februari 2022 (hamerstuk) |

Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen De

rekenkamer beoogt met dit onderzoek:

- Te beoordelen in hoeverre de gemeente erin slaagt met schuldhulpverleningsbeleid inwoners met schuldproblemen te bereiken.
- Te beoordelen in hoeverre het gemeentelijk schuldhulpverleningsbeleid met betrekking tot preventie en sanering, bijdraagt aan het verminderen van schuldproblemen van inwoners. •
Te beoordelen of en hoe de gemeente zich heeft voorbereid op de recente wetswijziging Wgs.

De centrale onderzoeksvraag luidt: *In hoeverre bereikt het schuldhulpverleningsbeleid van de gemeente Beverwijk inwoners met schuldproblemen en in hoeverre draagt het beleid bij aan het voorkomen en verminderen van die problemen?*

Conclusies

Het aantal huishoudens met problematische schulden in Beverwijk is min of meer constant door de jaren heen, ook in 2020. De gemeente zet al sinds 2015 in op vroegsignalering. Energiebedrijven, woningcorporaties, PWN en zorgverzekeraars geven de gemeente een seintje als ze cliënten hebben met betalingsachterstanden. De gemeente neemt dan direct contact op met deze inwoners om aan te geven dat ze hulp kunnen bieden. De vroegsignalering gaat vanaf juli 2021 ook via berichtenverkeer, het landelijk digitale platform voor berichtenuitwisseling. De gemeente Beverwijk heeft een groot aantal instrumenten om mensen met (problematische) schulden te ondersteunen, van folders tot minnelijke trajecten.

- Conclusie: Instrumenten en uitvoering schuldhulpverlening zijn op orde. Vroegsignalering wordt al langere tijd ingezet. De gemeente voldoet aan haar wettelijke taak. Bij de mensen die de gemeente bereikt, kan geconcludeerd worden dat de gemeente haar werk goed doet.

Cliënten zijn uiteindelijk zelf verantwoordelijk of de schuldenproblematiek oplost. De gemeente ondersteunt en faciliteert. Voorwaarde is dat de cliënten meewerken. De cliënten moeten gaan budgetteren, bezuinigen op hun uitgaven, hun inkomen zien te vergroten, geen nieuwe schulden aangaan. Dit gaat vaak goed en soms verkeerd. In het laatste geval krijgen ze opnieuw ondersteuning van de gemeente.

- Conclusie: De cliënt speelt een belangrijke rol of schuldhulpverlening succesvol is. Het hebben van een geregistreerde problematische schuld is een *indicatie* dat er mogelijk schuldenproblematiek speelt. Maar dat hoeft niet. Inkomen en bezit zijn namelijk niet bekend. In het onderzoek statushouders van de rkc uit 2020 blijkt dat er binnen deze groep, een aantal statushouders is die onbedoeld vrij gemakkelijk schulden maakt(e). De gemeente zet in op extra voorlichting (en hulp) aan deze groep.

Mensen met schulden wachten gemiddeld 5 jaar voor ze hulp zoeken

Niet alle schuldeisers geven aan de gemeente door als er sprake is van betalingsachterstanden. Zo weet de gemeente bijvoorbeeld niet welke inwoners een betalingsachterstand hebben met hun hypotheek. Zij kunnen deze mensen dan ook niet gericht een hulpaanbod doen.

- Conclusie: Het bereik van inwoners met (problematische) schulden is ingewikkeld.

Aanbevelingen

Aanbeveling: Instrumenten en uitvoering schuldhulpverlening zijn op orde maar er moet blijvend aandacht voor zijn. Op het hebben van schulden rust nog steeds een taboe. In de voorlichting van de gemeente kan getracht worden schulden uit de taboesfeer te halen.

- Aanbeveling: Niet alle mensen worden bereikt en of geholpen willen worden. Monitor of het nieuwe systeem van vroegsignalering ertoe leidt dat meer mensen bereikt worden.

Reactie college

Het college kan zich vinden in de bevindingen van het onderzoek en de conclusies.

Ten aanzien van uw aanbeveling om de instrumenten en uitvoering schuldhulpverlening op orde te houden, kunnen wij aangeven dat voortdurend wordt geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Nieuwe inzichten, technieken en methoden die de schuldhulpverlening ten goede komen worden waar mogelijk ingezet en toegepast. Zo ook wanneer het gaat over het bespreekbaar maken van het hebben van schulden. Tot slot uw aanbeveling om te onderzoeken of uit het systeem van vroegsignalering meer inwoners worden bereikt. Onder de inwoners die via de vroegsignalering in beeld komen, zitten ook inwoners die nog niet eerder werden bereikt. Daarom kan worden gesteld dat het bereik door de inzet van de vroegsignalering is vergroot. Bij de evaluatie wordt nader ingegaan in welke mate het bereik is vergroot. Brief UIT-21-73751 / Z-21-79444 dd. 17-11-2021

Raadsbesluit

1. Kennis te nemen van de inhoud van het rapport

2. Het college opdracht te geven om te monitoren of het nieuwe systeem van vroegsignalering ertoe leidt dat meer mensen bereikt worden.

3. Te onderzoeken hoe het hebben van schulden uit de taboesfeer gehaald kan worden.

Update Stand van zaken voorjaar 2023

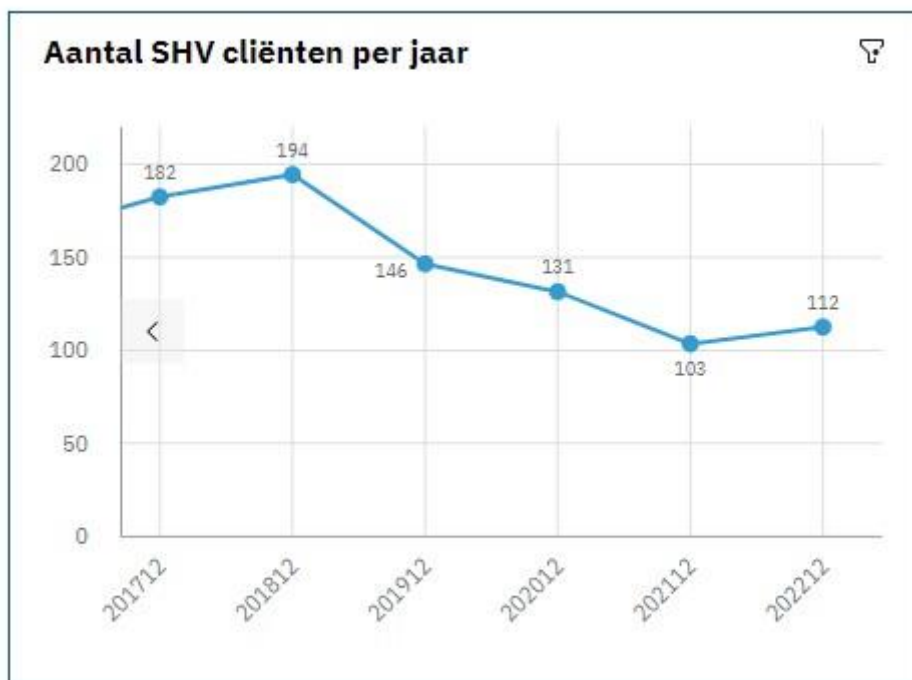
De aanbevelingen hebben betrekking op vroegsignalering en het uit de taboesfeer halen van het hebben van schulden. Het landelijke vroegsignaleringsstelsel ging ongeveer gelijk van start met het uitbrengen van het onderzoeksrapport.

Maatschappelijke ontwikkelingen en schuldhulp

Het blijkt dat, tegen de verwachtingen in, ondernemers zich niet meldden bij de gemeente met verzoeken om schuldhulp omdat zij door corona in de problemen zijn gekomen. Het aanbod van (landelijke) steunmaatregelen bleek voldoende om te voorkomen dat ondernemers en werknemers te maken kregen met schulden.

De hoge energiekosten en de hoge inflatie hebben vooralsnog ook niet geleid tot meer hulpvragen.

De maatregelen zoals de energietoeslag lijken voorlopig toereikend.



Vroegsignalering (website gemeente mei 2023)

Hulp bij betalingsachterstanden voor inwoners van Beverwijk

- Als u een rekening niet op tijd betaalt, dan neemt Loket Geldzaken contact met u op. Dit doen wij in opdracht van de gemeente Beverwijk. Wij bieden u gratis en vrijblijvend onze hulp aan. Het kan iedereen overkomen dat het niet lukt om de rekeningen te betalen. Wij helpen u om de achterstand op te lossen. Maak gerust gebruik van onze hulp door [een](#) te [afspraken](#) (externe link) maken. Wij helpen u graag.

Zo werkt Vroeg Eropaf

- Wij krijgen een melding als u een rekening niet op tijd heeft betaald. Bijvoorbeeld de huur, de zorgverzekering of de energierekening. Wij nemen dan contact met u op om onze hulp aan te bieden.

Professionele hulp

- Wij gaan graag met u in gesprek om te kijken hoe wij u het beste kunnen helpen. Misschien heeft u vragen over uw geldzaken of zijn er andere dingen waar u mee zit. Wij zorgen ervoor dat u snel de juiste hulp krijgt. Onze hulp is vrijblijvend. U kiest zelf of u er gebruik van wilt maken.

Uw privacy

- Voor het doorgeven van persoonlijke informatie zijn strenge regels. Daar houden wij ons aan. De melding dat u een rekening niet heeft betaald, komt terecht in een gesloten systeem. Wij doen hier niets anders mee dan contact zoeken om u hulp aan te bieden.

Wettelijke taak

- Gemeentes zijn sinds 1 januari 2021 verplicht om hulp aan te bieden als er signalen zijn van betalingsachterstanden. Dat staat in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Zij maken hiervoor afspraken met schuldeisers van de vaste lasten.
- De gemeente Beverwijk werkt in het Loket Geldzaken samen met [Sociaal.nl\(externe link\)](#), het [Sociaal Team\(externe link\)](#) en [Socius\(externe link\)](#). Wij weten veel van geldzaken en helpen u graag om weer grip te krijgen op uw geld.

Bezoeken loket geldzaken

| Bezoeken 2022 | Bezoeken 2023 |
|----------------|---------------|
| Januari = 22 | Januari = 19 |
| Februari = 19 | Februari = 8 |
| Maart = 18 | Maart = 18 |
| April = 11 | |
| Mei = 16 | |
| Juni = 19 | |
| Juli = 11 | |
| Augustus = 14 | |
| September = 27 | |
| Oktober = 25 | |
| November = 19 | |
| December = 21 | |

Vroegsignalering blijkt te werken. Het landelijk convenant geeft aan binnen welke termijn een melding aan de gemeente wordt gedaan over een betalingsachterstand. Bijvoorbeeld bij een huurachterstand krijgt de gemeente al na een maand bericht van de corporaties, bij andere betalingsachterstanden, zoals de zorgverzekering, kan dit oplopen tot na drie maanden.

De gemeente beoordeeld de meldingen en reageert daarop. Uitgangspunt is dat alle meldingen worden opgevolgd. Dit kan een mailtje zijn bij een kleine achterstand tot huisbezoek bij een grote achterstand met mogelijk zeer nadelige gevolgen. De gemeente biedt iedere inwoner met een betalingsachterstand hulp aan. Een groot deel van de inwoners die op deze wijze benaderd worden, geven aan dat ze het op prijs stellen dat de gemeente meedenkt. Er zijn overigens ook inwoners die vragen waar de gemeente zich mee bemoeit.

Jongeren tot 35 jaar lezen over het algemeen slecht hun mail. De gemeente onderzoekt in een pilot of zij beter worden bereikt met een sms. Hierin staat een link naar de website waar de gemeente aangeeft dat ze ondersteuning bieden bij betalingsproblemen. De insteek is altijd ondersteuning bieden.

Aantal signalen per bakje in RIS Matching:

| Melder | 2023 | | | | | Totaal |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|----------|------------|
| | januari | februari | maart | april | mei | Aantal |
| Brief | 12 | 16 | 25 | 13 | 0 | 66 |
| E-Mail | 37 | 60 | 109 | 60 | 0 | 266 |
| Geen actie: | 23 | 47 | 0 | 0 | 0 | 70 |
| Geen actie: Melding is onterecht | 12 | 12 | 28 | 17 | 0 | 69 |
| Huisbezoek | 14 | 16 | 12 | 18 | 0 | 60 |
| Overige | 0 | 0 | 17 | 1 | 0 | 18 |
| SMS | 67 | 37 | 49 | 71 | 0 | 224 |
| Telefonisch | 32 | 30 | 22 | 28 | 0 | 112 |
| Totaal | 197 | 218 | 262 | 208 | 0 | 885 |

Monitoring

De gemeente is recent in zee gegaan met plangroep.nl. Voorheen was dit sociaal.nl. De website is hier ten tijde van het onderzoek nog niet op aangepast. Plangroep.nl monitort de uitvoering. Plangroep is een financieel zorgverlener. Zij bieden mensen met schulden een oplossing voor hun financiële problemen. Dit doen wij namens gemeenten, werkgevers, zorgorganisaties, woningcorporaties en schuldeisers. Plangroep.nl monitort de cliënten.

De gemeente werkt met een klantvolgsysteem voor mensen met een uitkering Participatiewet. Dit klantvolgsysteem wordt ook gebruikt voor monitoring schuldhulp. Met het systeem kan de gemeente preventief monitoren of de beslissingen m.b.t. schuldhulp binnen de wettelijke termijnen blijven. De gemeente kijkt ook strenger naar de duur van schuldenbewind. Bewindvoerders hebben de plicht, wanneer het gaat om schuldenbewind, om hun cliënten te helpen met het oplossen van schulden. De gemeente wil beter in beeld krijgen of dit ook daadwerkelijk gebeurt. Daarnaast zijn de kosten voor bijzondere bijstand, die de gemeente betaald aan de schuldenbewindvoerder, hoog. De monitoring helpt daarmee de inwoner en de gemeente.

Taboesfeer

De gemeente probeert in de communicatie met inwoners met betalingsachterstanden zich er voortdurend van bewust te zijn dat het iedereen kan overkomen. Daarmee hopen ze een bijdrage te leveren aan het uit de taboesfeer halen van het hebben van schulden.

Eigen verantwoordelijkheid

Inwoners moeten zelf aangeven schuldhulp te willen. De gemeente kan hiertoe niet dwingen. Om inwoners wel zo ver te krijgen, probeert de gemeente goede informatie op verschillende plaatsen en via verschillende vormen aan te bieden.

ANALYSE Onderzoek Schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is een onderwerp dat ambtelijk veel aandacht heeft en waar de medewerkers zeer betrokken zijn. De aanbevelingen sloten aan bij de lopende ontwikkelingen dus ook zonder de aanbevelingen zou de koers ingezet zijn. In het meeste recente beleidsplan schuldhulp is naar het onderzoek van de rekenkamercommissie verwezen. Ambtelijk weet men goed welke acties men kan en mag en moet ondernemen

om het beste resultaat voor de inwoners te krijgen.

3.10 Coronamaatregelen

| | |
|--|----------------------------|
| Startnotitie naar gemeenteraad | |
| Startnotitie naar college | |
| Rapport aangeboden aan college voor bestuurlijke reactie | |
| Bestuurlijke reactie | 11 oktober 2022 |
| Datum raadsvoorstel (D-085784) | 3 november 2022 |
| Aangeboden aan de gemeenteraad <ul style="list-style-type: none">- Aanbiedingsbrief- Onderzoek- Bestuurlijke reactie college | 24 oktober 2022 |
| Toelichting rkc in raadscommissie | 1 december 2022 |
| Besproken in raadscommissie Aanbiedingsbrief, onderzoek en bestuurlijke reactie zijn door de griffie samengevoegd tot een document. | 19 januari 2023 |
| Besluit gemeenteraad | 2 februari 2023, hamerstuk |

Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

De doelstelling van het onderzoek is om, met het oog op de toekomst, meer inzicht te krijgen in de democratische legitimatie van de genomen maatregelen en de besluitvorming daarover en hoe het besluitvormingsproces door de gemeenteraad is ervaren.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Is bij de besluitvorming over de coronamaatregelen de gemeenteraad voldoende in staat gesteld haar kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol uit te oefenen?

Om tot een beantwoording van de centrale vraag te kunnen komen zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

1. Welke landelijke, regionale en lokale corona-steu maatregelen zijn op welk moment en met welk doel genomen?
2. Wie heeft het besluit daarover genomen?
3. Welke afwegingen en beslissingen hebben een rol gespeeld? Zijn daarbij risico's onderkend wat betreft de invloed op toekomstige beleidskeuzes en zijn daarvoor passende maatregelen getroffen?
4. Op welke wijze en op welk moment is de gemeenteraad in positie gebracht m.b.t. De uitvoering van hun kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende taken?
5. Hoe heeft de gemeenteraad het proces ervaren?

Samenvatting

De gemeenteraad is vooral schriftelijk geïnformeerd maar nauwelijks geconsulteerd. Debat is er nauwelijks geweest, met uitzondering over het coronaherstelfonds. Anderzijds heeft de raad de regie ook niet genomen, desnoods geëist. De griffie had achteraf gezien wellicht de raad meer kunnen informeren over hun positie en de daarbij behorende mogelijkheden. En het uitgangspunt dat alleen fysiek vergaderd werd als iedereen dat wilde, waardoor er niet meer fysiek vergaderd werd, heeft het debat mogelijk ook bemoeilijkt. Dit bemoeilijkt het informele gesprek tussen raadsleden, waardoor het nemen van de regie als raad ook ingewikkelder is.

De leidende vraag had kunnen zijn: is het mogelijk om de raad haar kaderstellende of controlerende raad te laten uitvoeren? Wanneer deze vraag leidend is en niet de GRIP situatie en de daarbij behorende bevoegdheden, had dit wellicht geleid tot andere afwegingen dan tijdens de covid crisis in Beverwijk zijn gemaakt.

Aanbevelingen

- Bepaal in het begin van een crisis met raad en college hoe de gemeenteraad haar rol kan vervullen en hoe de gemeenteraad betrokken kan blijven.
- Raad en college en burgemeester moeten zich bewust zijn van hun rollen tijdens een eventuele nieuwe GRIP 4 situatie. Welke bevoegdheden liggen bij de veiligheidsregio, wat zijn de bevoegdheden van de burgemeester, college en raad. En bespreek dit met elkaar in een vroegtijdig stadium.
- Raad, neem of eis de regie als dat nodig is.

Raadsbesluit

1. De volgende aanbevelingen over te nemen:

- Bepaal in het begin van een crisis met raad en college hoe de gemeenteraad haar rol kan vervullen en hoe de gemeenteraad betrokken kan blijven
- Raad en college en burgemeester moeten zich bewust zijn van hun rollen tijdens een eventuele nieuwe GRIP 4 situatie. Welke bevoegdheden liggen bij de veiligheidsregio, wat zijn de bevoegdheden van de burgemeester, college en raad. En bespreek dit met elkaar in een vroegtijdig stadium.
- Raad, neem of eis de regie als dat nodig is.

Reactie college

Het college kan zich vinden in de conclusies en bedankt de rekenkamercommissie voor het uitgebreide en zorgvuldige rapport. Er zijn twee nuanceringen/ aanvullende toelichtingen.

ANALYSE Onderzoek Coronamaatregelen

Het onderzoek naar de consequenties van de coronamaatregelen is te recent. Er is daarna geen gemeentelijke crisis meer geweest waaruit blijkt dat de aanbevelingen zijn opgevolgd.

3.11 Mensen met dementie en hun mantelzorgers (Onderzoek IJmond)

Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Met dit onderzoek werd beoogd inzicht te geven in de organisatie en uitvoering van de gemeentelijke zorg en ondersteuning voor mensen met dementie en hun mantelzorgers.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Welke conclusies kunnen worden getrokken over de inrichting en uitvoering van de ondersteuning van mensen met dementie en hun mantelzorgers binnen de IJmondgemeenten en tot welke aanbevelingen leidt dit?

De onderzoeksvragen luiden:

- In welke context speelt het beleid omtrent dementie zich af en wat kan daarbij onderling van elkaar geleerd worden en van vergelijkbare gemeenten?
- Wat is het wettelijk kader rondom dementiezorg waarbinnen gemeenten moeten opereren en welk beleid hebben de IJmond gemeenten vastgesteld?
- Hoe is de uitvoering van het dementiebeleid georganiseerd in Velsen, Heemskerk en Beverwijk?
- Wat is bij de gemeente bekend over de mate waarin doelen gehaald worden? • Benutten de gemeenteraden hun sturingsmogelijkheden en in hoeverre worden zij in staat gesteld om te sturen?

De conclusies

1. Er is bij de drie gemeenten aandacht voor mensen met dementie en hun mantelzorgers.
2. Binnen de dementieketen kunnen verschillende organisaties elkaar onvoldoende vinden en zijn er verschillende verwachtingen bij de deelnemers.
3. De operationalisering van beleid en monitoring van de uitvoering is niet transparant en daarmee afhankelijk van de betreffende medewerkers.
4. Het beschikbare gemeentelijke budget voor Wmo zorg is voor alle inwoners met een zorgvraag. De verwachting is dat de zorgvraag in de breedte zal toenemen.

5. De maatschappelijke uitdagingen van nu, namelijk het tekort aan zorgpersoneel, toename van de zorgvraag en daling van aantal beschikbare mantelzorgers vereisen een middellange en lange termijnvisie.
6. Wmo consulenten worden getraind in het herkennen van dementie maar deze kennis verwatert in de praktijk omdat ze met veel cliëntproblematieken te maken hebben waarvan dementie er slechts een is en er geen tijd is om alle vak ontwikkelingen maximaal te kunne volgen.
7. Huishoudelijke hulpen signaleren veel maar voelen schroom om dit te melden bij de huisarts.
8. Mensen met dementie en hun mantelzorgers hebben recht op regievoering (door een casemanager) maar ze zijn niet altijd in beeld bij arts, zorginstelling of Wmo consulent of er is geen afstemmingsoverleg tussen de verschillende partners.
9. Er zijn te weinig respijtzorg plekken.

De aanbevelingen

De onderstaande aanbevelingen vragen uitvoering van het college. De raad kan het college opdragen om de aanbevelingen uit te voeren.

Aanbeveling 1: Zorg voor verbetering in de samenwerking in de dementieketen.

De gemeente is een belangrijke deelnemer (financieel en inhoudelijk) in de keten en heeft er baat bij dat de samenwerking goed is. Formuleer daarom met elkaar (gemeente en partners) het doel van de dementieketen, de wederzijdse verwachtingen, de rol en de inspanningen die van elk van de partners. En maak hierbij keuzes wat wel en niet opgepakt wordt. Dit in relatie tot de overige taken van de gemeente. Dit geeft duidelijkheid aan de hele keten.

Aanbeveling 2: Vraag de gemeentelijke medewerkers om u af en toe te informeren over de voortgang van de speerpunten rond dementie. Wat gaat goed en wat kan beter.

Het schrijven van uitgebreide rapportages kost veel tijd. Af en toe een mondelinge toelichting met de gelegenheid om vragen te stellen, geeft vaak goed inzicht in de stand van zaken. En organiseer eventueel jaarlijks een bijeenkomst met de betrokkenen uit de keten.

Aanbeveling 3: Prioriteer de middelen en uitvoering rond de zorgvraag van mensen met dementie in relatie tot andere gemeentelijke vraagstukken. Ontwikkel hiervoor ook een middellange en lange termijnvisie.

De gemeente komt op enig moment voor de keuze te staan waar ze hun (schaarse) middelen aan wil uitgeven. Analyseer de huidige uitgaven voor zorg en maak op basis van de analyse en de demografische ontwikkelingen een inschatting hoe de zorgvraag zich zal ontwikkelen. Formuleer daarop een prioritering.

Aanbeveling 4: Zorg voor regelmatige trainingen van de Wmo-consulenten. En leg dit vast, zodat kennis en vaardigheden niet (opnieuw) verwateren.

Aanbeveling 5: Bespreek in het gemeentelijk overleg met de thuiszorginstellingen dat signalen van medewerkers gedeeld kunnen / mogen worden met huisartsen.

Mensen met dementie zijn niet altijd bekend bij huisarts. Thuiszorgmedewerkers signaleren heel veel. Het is niet geregeld dat ze dat ook (kunnen) terugkoppelen. Huisartsen kunnen dan eerder acteren en zorgen dat de mensen met dementie de juiste hulp krijgen.

Aanbeveling 6: Stimuleer dat de verschillende maatschappelijke partners elkaar informeren over het ziektebeeld van mensen met dementie.

Het herkennen van dementie is niet altijd eenvoudig. Sommige partners hebben meer kennis dan anderen. De oproep is om deze kennis vaker met elkaar te delen.

Aanbeveling 7: Zorg voor voldoende respijtzorg plekken.

Mantelzorgers van mensen met dementie zijn vaak zwaar belast met de zorg voor hun naaste met dementie. Zij hebben geen ruimte om op krachten te komen en de zorg tijdelijk aan anderen over te laten. Uitbreiding van respijtzorg is nodig om de zorgvraag rondom dementie te kunnen blijven voldoen. Mantelzorgers zijn essentieel in de toenemende zorg rondom dementie.

Analyse Onderzoek Mensen met dementie en hun mantelzorgers

60 Het onderzoek is recent uitgevoerd. Het is te vroeg om al te monitoren wat de inhoudelijk opvolging van de aanbevelingen is.

3.12 Wat weet de raad over de rekenkameronderzoeken?

In het kader van het onderzoek zijn aan de leden van de gemeenteraad drie vragen gesteld.

- 1: Welke van de onderstaande onderzoeken kent u?
- 2: Weet u of de aanbevelingen zijn uitgevoerd?
- 3: Weet u wie de opvolging van de aanbevelingen monitort?

Er was te weinig respons om een analyse te maken.

Bijlage 1 Documenten en gesprekspartners

Gesprekspartners

- Teammanager sociaal beleid
- Teammanager ruimtelijk beleid
- Teammanager Publieke Dienstverlening
- Programmamanager Dienstverlening, Projectleider Stadsimago, Team Advies
- Strategisch manager
- Senior-adviseur Sociaal beleid
- Adviseur recruitment & ontwikkeling
- Coördinator HR
- Teammanager WIZ
- Manager Team Openbare Ruimte
- Medewerker Backoffice TOR
- Beleidsadviseur Sociaal Beleid

Documenten

Alle rapporten, bestuurlijke reacties en raadsvoorstellen behorende bij de onderzoeken van de rekenkamercommissie

Openbare documenten van de commissie TRIP

