

# Jaarverslag 2024

(vastgesteld op 20-02-2025)

# Rekenkamer Zoetermeer – Jaarverslag 2024

## Voorwoord

Met genoegen biedt de Rekenkamer Zoetermeer de raad hierbij het jaarverslag over 2024 aan. Zij voldoet hiermee aan artikel 185 lid 4 van de Gemeentewet.

Het verslag besteedt eerst aandacht aan de samenstelling en werkwijze van de Rekenkamer en geeft vervolgens in een terugblik op 2024 kort de resultaten van het onderzoeksprogramma 2024 en het financiële beloop van het verslagjaar weer. Tevens wordt gereflecteerd op de doorwerking van eerdere onderzoeken van de Rekenkamer. In de bijlage zijn de conclusies en aanbevelingen weergegeven van de drie onderzoeken die de Rekenkamer in 2024 aan raad en college heeft aangeboden.

De Rekenkamer is ingesteld voor en door de raad, maar kan, in haar onafhankelijke rol, de raad zelf ook kritisch bekijken en zo een spiegel voorhouden. De gemeenteraad stelt de kaders vast en controleert het college. De Rekenkamer ondersteunt de gemeenteraad door hem te helpen met zijn kaderstellende rol en te onderzoeken hoe het college uitvoert wat de gemeenteraad heeft besloten. Niet alleen is het van belang dat het college doet wat de raad heeft besloten, maar ook dat het college daar niet meer geld aan uitgeeft dan nodig is. De Rekenkamer wil dan ook met haar rapporten en de daarin opgenomen aanbevelingen een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van het bestuur van Zoetermeer en de raad helpen goed grip te houden op het beleid van de gemeente.

De voorzitter van de Rekenkamer Zoetermeer,



Arno Geurtsen

## 1. Samenstelling en werkwijze Rekenkamer

De Rekenkamer werd in het verslagjaar gevormd door Marko Bos (voorzitter t/m 30 september 2024), Boris Gooskens, Linda van Enkhuijzen en Arno Geurtsen (voorzitter m.i.v. 1 oktober 2024). De Rekenkamer wordt ondersteund door een (ambtelijk) secretaris, Anna de Vries-Asselbergs. Zij is gepositioneerd op de griffie.

In 2024 vergaderde de Rekenkamer 13 keer, meestal fysiek op het Stadhuis maar in voorkomende gevallen ook digitaal. In 2024 is er één keer overleg gevoerd met de Auditcommissie –die fungeert als klankbordgroep voor de Rekenkamer– over het lopende en voorgenomen onderzoeksprogramma. Verder heeft de Rekenkamer één keer met de gemeentesecretaris en de concerncontroller overlegd.

De Rekenkamer hecht aan een goed contact met de raad. De Auditcommissie vormt daarbij een belangrijke schakel. Ook presenteren wij graag afgeronde onderzoeken in een commissievergadering. Daarnaast hebben wij op 16 september een inloop georganiseerd, voorafgaand aan de raadsvergadering. Tijdens de inloop konden raads- en commissieleden met de Rekenkamer van gedachten wisselen over lopende en nieuwe onderzoeken.

De secretaris maakt deel uit van een intervisiegroep van secretarissen van rekenkamers uit de regio. In 2024 was er tweemaal een bijeenkomst, waarin kennis wordt uitgewisseld. Vanuit deze groep werd in maart een regiobijeenkomst georganiseerd, deze keer ook voor voorzitters en leden van de rekenkamers. Een afvaardiging van de Rekenkamer Zoetermeer was hierbij aanwezig. Verder hebben de voorzitter en secretaris diverse bijeenkomsten en cursussen van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK, vanaf september 2024 hernoemd naar Vereniging van Rekenkamers) bijgewoond.

## 2. Terugblik op 2024

Marko Bos heeft na acht jaar voorzitterschap afscheid genomen van de Rekenkamer Zoetermeer. De Rekenkamer dankt hem voor zijn deskundige en betrokken inzet. Ook Boris Gooskens heeft te kennen gegeven te willen stoppen, maar doet dat ten behoeve van de continuïteit pas per 1 april 2025. In de loop van 2024 is de Rekenkamer samen met de Auditcommissie een sollicitatieprocedure gestart. Uit oogpunt van efficiëntie is in één keer voor beide vrijkomende plaatsen geworven. De sollicitatiecommissie bestond uit twee leden van de Auditcommissie (Rob Duiven en Ruben van der Perk) en twee leden van de Rekenkamer (Linda van Enkhuijzen en Boris Gooskens). Uit de 17 kandidaten is Arno Geurtsen gekozen als nieuwe voorzitter en Stijn Nijssen als nieuw lid van de Rekenkamer. De raad heeft hen op 16 september benoemd voor de periode van zes jaar, met ingang van respectievelijk 1 oktober 2024 en 1 april 2025.

Aan het eind van elk kalenderjaar stelt de Rekenkamer een onderzoeksprogramma vast voor het daaropvolgende jaar. Het onderzoeksprogramma voor 2024, dat op 28 november 2023 aan de raad is aangeboden, bevatte de volgende nieuwe onderwerpen:

1. Grote Projecten
2. Wet inburgering
3. DoeMee – energiebesparingsplicht
4. Eigen onderzoek

Uit een gesprek met de betrokken ambtenaren bleek dat een onderzoek naar de Wet inburgering nu iets te vroeg komt. De Rekenkamer is nog steeds voornemens om een ex post onderzoek uit te voeren naar de Wet inburgering, maar heeft er voor gekozen om dat onderzoek uit te stellen en de focus te verleggen naar arbeidsmigranten.

Het geplande eigen onderzoek is gecombineerd met het DoeMee-onderzoek naar de energiebesparingsplicht.

Vanuit het onderzoeksprogramma 2023 was sprake van enige overloop van (de afronding en/of de raadsbehandeling van) onderzoeksrapporten naar 2024. Hieronder volgt een overzicht van onderzoeken die in 2024 zijn afgerond ofwel opgestart. In de bijlage vindt u de conclusies en aanbevelingen van de onderzoeken die in 2024 zijn afgerond.

### 3. Onderzoeken

De Rekenkamer streeft naar het uitvoeren van ongeveer drie (grotere en kleinere) onderzoeken per jaar. Grotere onderzoeken worden uitbesteed; kleinere kan de Rekenkamer in bepaalde gevallen zelf uitvoeren. Voor de aanbesteding van haar onderzoeken vraagt de Rekenkamer over het algemeen bij drie bureaus een offerte aan (de Rekenkamer wijkt met toestemming af van het in Zoetermeer geldende aanbestedingsbeleid). De conclusies en aanbevelingen formuleert de Rekenkamer zelf, in een bestuurlijke nota.

In de regel worden alle onderzoeksrapporten in de raadscommissie met de Rekenkamer besproken en daarna met een ontwerp-raadsbesluit aan de gemeenteraad voorgelegd. Variatie herin is mogelijk. Elk onderzoek wordt daarom voorzien van een behandelvoorstel aan het Presidium, waarbij de Rekenkamer telkens afweegt wat zij als een passende behandelroute ziet.

Drie onderzoeken die in 2023 zijn gestart, zijn in de loop van 2024 afgerond en nog eens vier onderzoeken zijn in 2024 opgestart. Tot slot kijkt de Rekenkamer terug op de doorwerking van onderzoeken die in voorgaande jaren zijn uitgevoerd.

#### 3.1 Afgerond in 2024

##### *DoeMee - klachtbehandeling*

De Rekenkamer heeft deelgenomen aan het DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling dat door de NVRR is georganiseerd. De resultaten hiervan zijn verwoord in een [rekenkamerbrief](#) met aanbevelingen aan het college: zet een systematiek op om te kunnen leren van klachten, informeer de raad over klachtbehandeling, leg meer expliciet vast wat de gemeente van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling en maak de klachtenprocedure op de website toegankelijker.

In zijn bestuurlijke reactie heeft het college aangegeven de aanbevelingen over te nemen.

##### *Laaggeletterdheid*

Dit [onderzoek](#) is door de (secretaris van de) Rekenkamer zelf uitgevoerd. Twee Taalambassadeurs (ervaringsdeskundigen) hebben een aantal zoekopdrachten uitgevoerd om te kijken of zij, zelfstandig, een antwoord konden vinden op veelgestelde vragen. Daarnaast heeft Stichting Lezen en Schrijven gekeken naar de toegankelijkheid van onderdelen van de website van de gemeente Zoetermeer. De Rekenkamer heeft het college de aanbeveling gedaan om aantal praktische tips van de Taalambassadeurs en Stichting Lezen en Schrijven te implementeren. Ook heeft de Rekenkamer het belang aangegeven om aanpassingen te doen i.s.m. de doelgroep.

Aangezien er alleen aanbevelingen aan het college zijn gedaan, heeft de Rekenkamer ervoor gekozen geen raadsvoorstel aan de raad voor te leggen. Wel stond het onderzoek op de agenda van de Commissie Samenleving van 30 september, voor een technische bespreking.

##### *Woonbeleid*

Wonen en huisvesting zijn belangrijke en actuele thema's. Met dit [onderzoek](#) wil de Rekenkamer voor de raad duidelijk maken hoe effectief en efficiënt het gemeentelijk woonbeleid is. Ook wil de Rekenkamer de sturingsmogelijkheden voor de raad in beeld

brengen.

Uit het onderzoek blijkt dat de woonvisie sterk aan herziening toe is. Herziening biedt de mogelijkheid om het beschikbare instrumentarium te overwegen, heldere kaders te stellen en meetbare afspraken te maken. Wat de Rekenkamer betreft spelen de woningcorporaties hierin een belangrijke rol. Ook benadrukt de Rekenkamer het belang van een proactieve houding van de raad ten aanzien van het woonbeleid.

Het onderzoek is besproken in de Commissie Stad van 21 oktober, de raad heeft vervolgens op 4 november besloten alle aanbevelingen over te nemen.

### 3.3 Opgestart

#### *DoeMee – energiebesparingsplicht*

Officieel is dit onderzoek in 2023 van start gegaan, de raad is op 21 december geïnformeerd. Praktisch liep het onderzoek in 2024. De vraag die centraal staat in het onderzoek is:

*“Welke inspanningen plegen gemeenten en provincies bij het toezicht en de handhaving van de energiebesparingsplicht en de informatieplicht energiebesparing en wat zijn daarvan de resultaten?”*

Het onderzoek is uitgevoerd door Ecorys. Parallel aan het DoeMee-onderzoek voerde de Algemene Rekenkamer onderzoek uit naar het landelijke beleid op het gebied van de energiebesparingsplicht en informatieplicht energiebesparing. De Rekenkamer legt momenteel de laatste hand aan een rekenkamerbrief.

#### *Grote projecten*

Op 14 maart is de raad geïnformeerd over de start van het onderzoek naar de uitvoering van grote projecten. De centrale vraagstelling van dit onderzoek is: *“Wat zijn verklarende factoren voor het wel of niet hebben van grip op grote projecten en zijn leereffecten vast te stellen? In hoeverre is/wordt de gemeenteraad van Zoetermeer in staat gesteld om te sturen en te controleren op (de risico's in) de uitvoering van grote projecten en in hoeverre heeft de raad die rol opgepakt/pakt de raad die rol op?”*

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Partners+Pröpper en bevindt zich in de afrondende fase. Het concept-rapport zal uiterlijk in het tweede kwartaal van 2025 aan de raad kunnen worden gezonden.

#### *Arbeidsmigranten*

De Rekenkamer heeft de raad op 11 november geïnformeerd over de start van een onderzoek naar arbeidsmigranten. *Wat is de aard en omvang van arbeidsmigranten in Zoetermeer, hoe gaat de gemeente met deze groep om, welke maatschappelijke effecten zijn toe te schrijven aan arbeidsmigranten en wat is de informatiepositie van de raad?* Het onderzoek wordt uitgevoerd door AEF en wordt naar verwachting vóór het zomerreces van 2025 aan de raad aangeboden.

#### *Bezuinigingen*

Dit onderzoek is opgenomen in het jaarplan 2025. Om van meerwaarde te kunnen zijn, was het echter zaak het onderzoek eerder op te starten. De Rekenkamer heeft de raad daarom op 16 december geïnformeerd over de start van dit onderzoek, dat wordt uitgevoerd door TwynstraGudde. De onderzoeksvraag is: *Op welke wijze kan de raad tot een afgewogen besluitvorming komen over de bezuinigingsvoorstellen?*

### 3.4 Terugblik op eerdere onderzoeken

#### *Monitoring aanbevelingen*

Artikel 185a GW stelt 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. Voor een compleet overzicht van de opvolging van de aanbevelingen, zal vanuit de griffie gelijktijdig een [memo](#) worden

verstuurd met daarin een overzicht van de aanbevelingen aan de raad en stand van zaken daarin.

#### *Ondermijning*

Conform de aanbeveling van de Rekenkamer, heeft het college een uitvoeringsnotitie voor een integrale aanpak van ondermijning opgesteld. De gemeenteraad heeft op 29 januari 2024 ingestemd met deze notitie. Er wordt onder andere gewerkt aan het actualiseren van het Bibob-beleid. Op 25 november heeft de raad ingestemd met geactualiseerde gedragscodes en procedures rondom integriteit.

## **4. Financiën**

Artikel 6 van de verordening regelt dat de Rekenkamer bevoegd is “binnen een aan haar bij de begroting beschikbaar gesteld budget uitgaven te doen ten behoeve van de uitvoering van haar taken.”. De Rekenkamer verantwoordt de uitgaven uitsluitend aan de raad.

De vergoedingen aan de leden (presentiegeld, reiskosten), externe deskundigen die de Rekenkamer heeft ingeschakeld, vergoeding voor eigen werkzaamheden van leden en overige uitgaven die de Rekenkamer nodig acht voor de uitoefening van haar taak, komen ten laste van dit budget. Het budget voor 2024 bedroeg € 80.290,-.

In de tabel hieronder ziet u waaraan het budget van de Rekenkamer in 2024 besteed is. Ter vergelijking zijn ook de uitgaven voor 2023 en 2022 vermeld. De uitgaven voor uitbesteed onderzoek fluctueren nogal. Dit valt te verklaren door het feit dat onderzoeken over de jaargrenzen heen vallen. In 2024 zijn drie onderzoeken van start gegaan, waarbij steeds de helft van het geoffreerde bedrag is voldaan. Verder vallen de hogere uitgaven voor de post ‘diverse kosten’ op. Deze hebben te maken met de werving van twee nieuwe leden van de Rekenkamer: kosten voor het plaatsen van de vacature en voor het maken van foto’s bij afscheid en installatie.

<b>Post Rekenkamer</b>	<b>Uitgaven 2024</b>	<b>Uitgaven 2023</b>	<b>Uitgaven 2022</b>
<b>Uitbesteed onderzoek</b>	<b>56.313,65</b>	<b>31.173,00</b>	<b>48.400,31</b>
<b>Presentiegelden en reiskosten</b>	<b>22.764,00</b>	<b>21.245,00</b>	<b>20.548,10</b>
<b>Lidmaatschap NVR</b>	<b>1.055,00</b>	<b>1.015,00</b>	<b>975,00</b>
<b>Diverse kosten (o.a. representatie, vacature)</b>	<b>1.666,20</b>	<b>200,00</b>	<b>218,93</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>81.798,85</b>	<b>53.633,00</b>	<b>70.142,34</b>

## Bijlage – conclusies en aanbevelingen van de onderzoeken die in 2024 aan raad en college zijn aangeboden

### DoeMee - klachtbehandeling

#### Conclusies

TwynstraGudde heeft op basis van de bevindingen algemene conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Deze kunt u vinden in de rapportage. Een aantal conclusies is niet van toepassing op de gemeente Zoetermeer, omdat de betreffende onderdelen bijvoorbeeld al geborgd zijn. Voor het overige onderschrijft de Rekenkamer de conclusies en aanbevelingen en neemt ze hieronder (verkort) over, aangevuld met een conclusie en aanbeveling n.a.v. de nadere analyse van de toegankelijkheid. Alle aanbevelingen zijn gericht aan het college.

1. Zoetermeer zet in op een informele klachtenbehandeling. Ongeveer 70% (tegenover het landelijk gemiddelde van 81,5%) van het totaal aantal klachten wordt informeel behandeld. Bij de behandeling van klachten worden de procedures en termijnen vanuit de Awb gevolgd. Aangezien deze procedures echter vooral zijn gericht op formele behandeling, kan het voor de indiener onduidelijk zijn wat hij/zij mag verwachten indien de behandeling op informele wijze plaatsvindt en dat de indiener - na het doorlopen van het informele proces - altijd nog een formele procedure kan doorlopen.
2. Evaluatie is behulpzaam in het duiden van ontwikkelingen en het bepalen van verbetermogelijkheden, bijvoorbeeld in het kader van communicatie vanuit de overheid. Hoewel een klacht een negatieve klank heeft, zijn klachten een waardevolle bron van informatie die moet worden gekoesterd. Enerzijds door de drempel voor het indienen van een klacht zo laag mogelijk te maken, anderzijds door de verzamelde informatie te benutten om zaken te verbeteren. De gemeente Zoetermeer kiest er bewust voor om een ruime opvatting te hanteren van het begrip 'klacht'. De drempel wordt daarmee verlaagd. Echter, de gemeente kan nog een stap doen in het benutten van de informatie. Uit het onderzoek blijkt dat Zoetermeer maar op beperkte schaal evalueert. Er is verder geen systematiek om de tevredenheid over klachtbehandeling te monitoren.
3. De informatievoorziening aan de gemeenteraad met betrekking tot klachtbehandeling is in Zoetermeer beperkt. De raad wordt alleen geïnformeerd over de door het college vastgestelde prestatie-indicatoren, 'verscholen' in een bijlage bij de jaarrekening. In tegenstelling tot ruim 86% van de deelnemende overheden informeert Zoetermeer de raad nog niet over het aantal en de aard van de klachten. Gedurende dit onderzoek heeft de gemeente Zoetermeer aangegeven over te willen gaan op een jaarlijkse rapportage over klachtbehandeling.
4. Steeds meer overheidstaken worden uitgevoerd door verbonden partijen die zelf ook klachten behandelen. De Nationale Ombudsman stelt dat de overheid zelf verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van klachtbehandeling, ook als de klachtbehandeling plaatsvindt door een verbonden partij. Zoetermeer kent geen beleid waarin geregeld is dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen op te stellen. Wel zijn met de Omgevingsdienst Haaglanden ('de gemeente wordt geïnformeerd in de jaarstukken') en met De Binnenbaan ('er wordt een laagdrempelige klachtenprocedure vastgesteld') afspraken gemaakt over klachtbehandeling. Met de GGD Haaglanden zijn geen afspraken gemaakt. De genoemde drie verbonden partijen melden het aantal klachten in hun eigen jaarstukken, die aan de gemeenteraad worden gezonden. Daarmee is de raad voor haar informatie afhankelijk van deze partijen.
5. De klachtenprocedure via de gemeentelijke website kan op onderdelen toegankelijker. Zo komt de inwoner komt pas bij het klachtenformulier na het intypen van de zoekterm.

#### Aanbevelingen

##### Aan het college

1. Veel klachten, hoewel minder dan het landelijk gemiddelde, worden informeel afgehandeld. Zorg ervoor dat voor de indiener duidelijk is wanneer zijn klacht informeel wordt afgehandeld, wat in dat geval de procedure is en dat er altijd nog een formele procedure kan worden doorlopen. Belangrijk is dat er in alle gevallen aandacht is voor behandeltermijnen en het persoonlijke gesprek dat

plaatsvindt tijdens het onderzoek naar de klacht. Zorg ervoor dat de procedure voldoende transparant is richting de indieners door deze te publiceren en makkelijk vindbaar te maken.

2. De Rekenkamer beveelt aan een systematiek op te zetten waarin het leren van klachten en het evalueren van klachtbehandeling centraal staat. Dit kan bijvoorbeeld door de evaluatie een vast onderdeel te maken van het jaarverslag, periodiek een moment te plannen om het MT en/of het bestuur hierover bij te praten en deze resultaten ook te delen met de raad. Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de gemeente.
3. De Rekenkamer beveelt aan de raad tenminste één keer per jaar te informeren over klachtbehandeling. Rapporteer over tenminste de aantallen en de aard van de klachten, de resultaten en de tijdigheid van de behandeling en gesignaleerde lessen, trends en ontwikkelingen. Betrek hierin zowel de formele als de informele klachten.  
Het is daarnaast raadzaam dat alle informatievoorziening - al dan niet op termijn - wordt aangevuld met ervaringen van indieners alsook met informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen.
4. Gelet op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen, beveelt de Rekenkamer aan om meer expliciet vast te leggen wat de gemeente van verbonden partijen wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling. Dit kan bijvoorbeeld in een nota verbonden partijen of in de eigen klachtregeling of -verordening.  
Integreer daarnaast de informatie over klachtbehandeling bij verbonden partijen in de eigen informatievoorziening richting de gemeenteraad, bijvoorbeeld in de in aanbeveling 3 genoemde rapportage. Op deze manier krijgt de raad periodiek een totaaloverzicht van de klachtbehandeling bij aan de overheid gelieerde organisaties. Dit hoeven geen uitgebreide rapportages te zijn. De klachtencoördinator kan de hoofdpunten (aantal en aard van de klachten en eventuele lessen) uit de jaarverslagen overnemen en toevoegen. Een goede aanhaking van de klachtencoördinator bij de accounthouders van verbonden partijen is hierbij noodzakelijk.
5. De Rekenkamer beveelt aan een kopje 'klacht indienen' toe te voegen aan de pagina die verschijnt na klikken op de button 'iets melden'. Het postadres zou kunnen worden aangevuld met 't.a.v. de klachtencoördinator'.

Via deze [link](#) is het gehele onderzoek te vinden.

## Laaggeletterdheid

### Conclusies

1. In zijn algemeenheid is de website van de gemeente helder en overzichtelijk. Zo is de lettergrootte prettig (en kan desgewenst vergroot worden) en het kleurgebruik en lettertype fijn en duidelijk. De onderwerpen worden op de beginpagina duidelijk weergegeven met logische symbolen. De voorleesfunctie leest vrij snel maar is erg behulpzaam.
2. Op onderdelen zijn er verbeteringen mogelijk om de informatie toegankelijker te maken. Voorbeelden zijn de keuze van het taalniveau en het duidelijk markeren van signaalwoorden.
3. Er is vanuit de gemeente zeker aandacht voor toegankelijkheid. De Toegankelijkheidsraad (waarvan de leden onder andere fysiek, visueel of auditief beperkt zijn) is betrokken geweest bij de opzet van de website. Onduidelijk is echter in hoeverre het perspectief van een laaggeletterde inwoner is meegenomen.
4. Het motto van de dienstverlening van de gemeente is 'Centraal en digitaal waar het kan, dichtbij en persoonlijk waar nodig'. De nadruk ligt daarbij op 'digitaal'. Voor die inwoners die moeite hebben met de digitale dienstverlening, is persoonlijk contact noodzakelijk. Het algemene telefoonnummer, met een andere lay-out dan het gebruikelijke 10-cijferige telefoonnummer, kan een drempel zijn voor persoonlijk contact. De pagina's 'afspraak maken' en 'openingstijden' zijn juist voor die inwoners lastig te doorgronden. 'Persoonlijk waar nodig' klinkt dan ook meer uitnodigend dan waargemaakt wordt. De mogelijkheid van videobellen juicht de Rekenkamer toe.

### Aanbevelingen

#### Aan het college

1. Overweeg implementatie van de suggesties die de Taalambassadeurs en Stichting Lezen en Schrijven hebben gedaan:
  - Taalgebruik: B1 is aan de hoge kant, taalniveau A2/1F is beter. Pas dat niveau bijvoorbeeld toe op een selectie van onderwerpen (veelgestelde vragen, Sociaal Domein).



- Woorden: signaalwoorden duidelijk aangeven, geen woorden afbreken, makkelijkere woorden gebruiken in de kopjes.
  - Contactgegevens: 14079 is niet direct als telefoonnummer herkenbaar, het maken van een afspraak is lastig, de tabel met openingstijden is ingewikkeld.
  - Melding/klacht: maak het onderscheid tussen beide diensten helder.
2. Om het bewustzijn van het belang van toegankelijke dienstverlening en de kennis daarover binnen de gemeente te bevorderen, beveelt de Rekenkamer de volgende twee zaken aan:
    - Neem kennis van de Sociale Digitale Standaard. Dit document biedt aanbevelingen om dienstverlening te ontwikkelen die uitgaat van het leven, werken en welzijn van mensen. De aanbevelingen beslaan dienstverlening in de volle breedte: van de 'harde' ontwerpkant, via toegankelijkheid naar de achterliggende organisatie en het inzichtelijk maken van besluiten. De WCAG is van technische aard, een nuttige lijst met eisen over het ontwerpen, bouwen en onderhouden van websites. De Sociale Digitale Standaard daarentegen beoogt een bredere leidraad te zijn voor hoe de overheid via de digitale kanalen met de burger communiceert en welke dienstverlening die levert.
    - Blijf aandacht houden voor Direct Duidelijk. Doe dit door medewerkers er op te wijzen, door te faciliteren en door alle (nieuwe) medewerkers toegang te bieden tot een (online) training over Direct Duidelijk schrijven.
  3. Wanneer er zaken worden aangepast, doe dit dan samen mét ervaringsdeskundigen. De Rekenkamer doet de suggestie om een laaggeletterde inwoner toe te voegen aan de Toegankelijkheidsraad. Maak in elk geval vaart met het lezerspanel en zet deze ook in voor de gemeentelijke website.
  4. In haar eindrapport over gemeentelijke dienstverlening, gaf PBLQ de volgende aanbeveling: "Heroverweeg de balans tussen digitale vormen van dienstverlening en andere kanalen, waaronder met name het 'persoonlijk contact'. Op basis van de visie is binnen de organisatie de nadruk gelegd op digitalisering van de dienstverlening. Op zichzelf is dit geslaagd, maar verschillende betrokkenen, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau, zijn van mening dat daarmee ten onrechte te weinig aandacht is voor (de kanalen voor) persoonlijk contact." Het college reageerde als volgt: "Dit signaal nemen wij over. We zoeken een goede balans tussen digitaal en andere kanalen. Daarvoor is geen andere visie nodig, wel een nieuwe toelichting met aandacht voor de menselijke maat en maatwerk. Ons standpunt is dat de inwoner het kanaal bepaalt dat hij wil gebruiken en wij volgen."<sup>1</sup>  
De Rekenkamer onderschrijft deze aanbeveling van harte en ziet graag de concrete uitwerking hiervan. Uiteraard ook weer in samenwerking met de doelgroep.

Via deze [link](#) is het gehele onderzoek te vinden.

## Woonbeleid

### Conclusies

1. De laatste woonvisie dateert van 2015. Bij de totstandkoming daarvan is voldoende gebruik gemaakt van de (toen beschikbare) feiten en cijfers, de doelstellingen zijn concreet geformuleerd, de participatie was op orde. Er zijn adequate afspraken gemaakt over de uitvoering van de woonvisie (per ambitie geconcretiseerd in maatregelen). De raad heeft sinds 2015 op verschillende momenten en aan de hand van diverse stukken op onderdelen kaders gesteld. Maar door het ontbreken van een geactualiseerde woonvisie is de samenhang tussen de verschillende documenten niet altijd even helder. Dit geldt zowel voor de raad als voor externe partners, waaronder de woningcorporaties.
2. In de afgelopen periode zijn de kwantitatief meetbare woningbouwambities min of meer gerealiseerd. De komende periode wordt dat een uitdaging, gelet op de sterke afhankelijkheid van de ontwikkeling van het Entreegebied en het gewenste aandeel (tweederde) van sociale en betaalbare nieuwbouw. De gemeente werkt aan het verminderen van deze afhankelijkheid door de haalbaarheid van alternatieve bouwlocaties te onderzoeken, maar de slaagkans hiervan is nog onzeker.  
Over de meer kwalitatieve aspecten van de woningbouwambities wordt niet systematisch gerapporteerd. Daardoor kunnen daarover geen conclusies worden getrokken.

<sup>1</sup> [Dienstverlening in uitvoering - eindrapportage evaluatie dienstverlening](#), PBLQ, oktober 2023

3. Voor het voeren van woonbeleid beschikt de gemeente in beginsel over een breed instrumentarium. Aangezien de woonvisie niet is geëvalueerd en geactualiseerd, is er geen afweging gemaakt op effectiviteit en op mogelijk gewenste respectievelijk noodzakelijke uitbreiding van in te zetten instrumenten.
4. De wijk Meerzicht kenmerkt zich door een hoog aandeel sociale huur. Het streven naar een meer evenwichtige woningsamenstelling is mede afhankelijk van de mogelijkheden om elders in de stad – bijvoorbeeld in de Entree – sociale woningbouw te realiseren.  
De woningbouwambities van Zoetermeer zijn sterk afhankelijk van de gebiedsontwikkeling van de Entree. De ontwikkeling van dit gebied – waarin vooral diverse ontwikkelaars grondposities hebben – kent inmiddels een lange doorlooptijd. Strategische grondaankopen (al dan niet op grond van de Wvg) en het geven van een positie aan woningcorporaties zouden impasses kunnen doorbreken. Of de doorlooptijd hiermee verkort had kunnen worden en de doeltreffendheid van het beleid was vergroot, is achteraf bezien aannemelijk maar niet hard te maken. Inzet van deze instrumenten versterkt wel de positie van de gemeente.
5. In de voorgaande raadsperiode(s) zijn de relaties tussen de gemeente en de woningcorporaties behoorlijk verwaterd. Dat terwijl de corporaties een wezenlijke rol hebben in het vervullen van de ambities. Wanneer gekozen wordt voor minder sociale woningbouw in de ene wijk, verwachten de woningcorporaties dat dit wordt opgevangen in een andere wijk. Vanuit Meerzicht verschuift dit waterbed zich bijvoorbeeld naar de Entree. Het is daarom van belang de woningcorporaties goed positie te geven en hen betrokken te houden. Het huidige college heeft wel weer bewust aandacht voor de woningcorporaties.
6. De gemeente zet flink in op participatie van burgers/omwonenden. Dat is ook nodig, gezien het aantal en de diversiteit aan belanghebbenden in bestaand stedelijk gebied. Vrij consequent kiest de gemeente daarbij voor participatie op het niveau van consultatie (raadpleging). Die raadpleging wordt ook serieus genomen. Dat laat onverlet dat omwonenden met enige regelmaat bezwaren inbrengen tegen ingrepen in hun omgeving. Het is uiteindelijk aan de raad om in voorkomende gevallen de verschillende belangen – van zittende en van nieuwe bewoners – tegen elkaar af te wegen.
7. Met betrekking tot de informatievoorziening aan de raad, concludeert de Rekenkamer dat college en raad duidelijke afspraken hebben over de wijze van verantwoorden. Dit gebeurt middels structurele rapportages over woonruimteverdeling, projectontwikkeling en leefbaarheid. Indien zich bijzonderheden voordoen, brengt het college de raad tussentijds op de hoogte door middel van memo's. De gemeenteraad kan de voortgang van de realisatie binnen de beleidskaders volgen op basis van de rapportage Ruimtelijk Fysiek en bijbehorende woningbouwmonitor. Deze rapportage is volledig, en voorzien van een korte toelichting op het vastgestelde kader. De raad ontvangt daarentegen geen specifieke informatie over de realisatie van de prestatieafspraken met woningcorporaties.  
Wat betreft de sturingsinstrumenten, heeft de raad onvoldoende zicht op mogelijk en gewenst instrumentarium.

## **Aanbevelingen**

### Aan de raad en het college

Faciliteer meer betrokkenheid van de raad: organiseer als college themabijeenkomsten met verdiepende toelichting op projectontwikkeling.

### Aan de raad

Neem een meer pro-actieve houding aan:

- a. Zie toe op de spoedige totstandkoming van een nieuwe woonvisie die de komende jaren als integraal en actueel kader voor het woonbeleid kan fungeren. Leg daarbij meetbare streefwaarden vast en dring aan op een goede monitoring van die streefwaarden.
- b. Stuur aan op de vaststelling van een doelgroepenverordening.
- c. Toets de prestatieafspraken van de gemeente met woningcorporaties aan de geldende kaders.
- d. Houd consequent en transparant vast aan de gestelde ambities voor huisvesting, ook als dat de raad plaatst voor ingewikkelde afwegingen van verschillende, individuele en collectieve, belangen. Dat schept duidelijkheid voor de inwoners.
- e. Investeer in de contacten met de woningcorporaties.

Aan het college

1. Faciliteer een meer pro-actieve betrokkenheid van de raad bij het gemeentelijke woonbeleid, door op korte termijn ontwerpen voor een nieuwe woonvisie en een doelgroepenverordening voor te leggen.
2. Geef de Zoetermeerse woningcorporaties een duidelijke positie in het tot stand komen van de woonvisie (of uitvoeringsprogramma) en daarmee in het woonbeleid en maak heldere, bij voorkeur meetbare, prestatieafspraken. Monitor deze met regelmaat.

Via deze [link](#) is het gehele onderzoek te vinden.