



Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand

P/a Gemeente Barneveld
Postbus 63
3770 AB Barneveld
Tel: 14 0342

Gemeenteraad van Zeewolde
Postbus 1
3890 AA ZEEWOLDE

Barneveld, 16 december 2015

Ons kenmerk: **656032**
Behandelend ambtenaar: I.M.T. Spoor
Doorkiesnummer: 0342 - 495 830

verzonden op: **16 DEC 2015**

e-mailadres: i.spoor@barneveld.nl
met kenmerk:

Uw brief van:

Bijlage(n): 2

Onderwerp: Inventariserend rekenkameronderzoek digitale dienstverlening Zeewolde

Beste leden van de gemeenteraad,

Inleiding

In maart 2015 heeft de rekenkamercommissie overleg gehad met een delegatie van de raad over mogelijke onderwerpen voor onderzoek. In dit overleg hebben de aanwezige raadsleden gekozen voor een rekenkameronderzoek naar digitale dienstverlening. De volgende vraag wilden de raadsleden graag onderzocht hebben: "Wat zijn de randvoorwaarden voor de digitale dienstverlening en wat zijn de ervaringen en wensen/eisen van burgers hierbij?" De raadsleden gaven te kennen dat zij naar aanleiding van een rekenkameronderzoek nadere kaders willen stellen voor de digitale dienstverlening.

Naar aanleiding van het verzoek van de raadsleden is de rekenkamercommissie gestart met een inventariserend onderzoek. Daarvoor is een beperkt aantal documenten bestudeerd (zie bijlage 1) en zijn twee interviews gehouden met de portefeuillehouder en de beleidsmedewerker. Daarnaast heeft de rekenkamercommissie twee raadsleden geïnterviewd.

Tijdens het inventariserende onderzoek bleek al snel dat de gemeente Zeewolde het goed doet op het gebied van de digitale dienstverlening (in paragraaf 2 lichten wij dat verder toe). Daarom denkt de rekenkamercommissie dat het niet zinvol is om het onderwerp nog verder uit te diepen. In deze brief kunt u de bevindingen en de conclusies van de rekenkamercommissie lezen naar aanleiding van het inventariserende onderzoek.

Bevindingen digitale dienstverlening gemeente Zeewolde

1. Kaders digitale dienstverlening

Uit het inventariserende onderzoek is gebleken dat in de gemeente Zeewolde bij de uitvoering van de digitale dienstverlening de volgende kaders van toepassing zijn:

- a) Visie op dienstverlening (april 2014)
- b) Het coalitieakkoord en collegeprogramma 2014-2017
- c) Het realisatieplan E-Zeewolde

Ad a) De visie op dienstverlening van april 2014 is vastgesteld door de directie van de gemeente Zeewolde. De visie bouwt voort op het beleid uit 2010. Destijds is al vastgesteld dat de gemeente Zeewolde een klantgerichte, digitale, dienstverlenende en transparante gemeente wil zijn met eenmalige gegevensverstrekking, minder administratieve lasten en een hoge tevredenheid van burgers en bedrijven. In de vernieuwde visie staat dat de gemeente rekening zal houden met toekomstige ontwikkelingen. Hierbij zal de gemeente kritisch bekijken welke nieuwe ontwikkelingen een meerwaarde zijn voor de klant en organisatie. Verder moet de nieuwe visie ervoor zorgen dat de ideeën over de dienstverlening van de afdeling Publieksservice en de overige delen van de organisatie niet van elkaar afwijken. De visie is niet vastgesteld door college en raad, maar in januari 2015 heeft de ambtelijke organisatie de visie wel aan de raad toegelicht in een presentatie. Deze presentatie heeft volgens respondenten niet geleid tot veel vragen vanuit de raad of tot discussie.

Ad b) Het coalitieakkoord en het collegeprogramma 2014-2017 gaan kort in op digitale dienstverlening. In het akkoord staat letterlijk het volgende:

De dienstverlening aan onze inwoners en bedrijven bevindt zich op een goed niveau. Wij blijven deze zo dicht mogelijk bij hen organiseren. Naast behoud van het fysieke loket willen we de digitale dienstverlening verder, en niet vrijblijvend, ontwikkelen om onze inwoners en ondernemers op een efficiënte, klantvriendelijke en snelle manier te voorzien van informatie of producten.

Adc) Het realisatieplan E-Zeewolde is een programma met diverse projecten en activiteiten die de digitale dienstverlening vormgeven. In dit plan wordt rekening gehouden met wettelijke verplichtingen vanuit de landelijke overheid. Respondenten geven aan dat de prioriteiten bepaald worden door het management van de gemeente. Verder worden de eisen vanuit de landelijke overheid kritisch beschouwd op uitvoerbaarheid en belang voor de burger, aldus de respondenten. Voorbeelden van projecten zijn: de Basisregistratie Adressen en Gebouwen, het gebruik van DigiD als authenticatiemiddel door alle overheden en het ontwikkelen en gebruiken van e-formulieren voor aanvraag van diensten en producten. De gemeente Zeewolde geeft uitvoering aan het realisatieplan. Medio 2014 is de gemeenteraad tijdens een presentatie geïnformeerd over de stand van zaken. Ook deze presentatie heeft niet geleid tot vragen vanuit de raad of tot discussie over digitale dienstverlening, zo geven respondenten aan.

2. Vraag van de burger staat centraal

Uit de documentenstudie en de gevoerde interviews constateren wij dat de dienstverlening in Zeewolde met name vanuit de gebruiker is ingestoken. De vraag van de burger staat centraal. In de uitvoering komt dit o.a. naar voren in de zogeheten taakgerichte website, sinds 2013. Dit betekent dat de website afgestemd is op de producten en informatie waar de meerderheid van de sitebezoekers voor komt. De website van de gemeente Zeewolde wordt op een landelijke website van de VNG (www.goedopgelost.overheid.nl) genoemd als een goed voorbeeld voor andere gemeenten. De gemeente Zeewolde had als eerste gemeente een op toptaken ingerichte website, die op ieder (mobiel) apparaat goed wordt weergegeven.

3. Ervaring burgers

Met betrekking tot de ervaring van burgers blijkt uit het inventariserende onderzoek dat de medewerkers van het publiekscentrum regelmatig aan inwoners vragen wat ze van de website vinden. Deze informatie gebruikt de gemeente om de website voortdurend te verbeteren. Daarnaast doet de gemeente periodiek (3-4 jaar) kwantitatief onderzoek naar het gebruik van het digitale kanaal, de balie en de telefoon. De resultaten gaan ter kennisname naar de raad. Sinds 2015 onderzoekt de gemeente Zeewolde ook de kwaliteit van de e-formulieren en digitale producten. Inwoners die een e-formulier hebben ingevuld krijgen het verzoek om de dienst te beoordelen. Op een 7-puntsschaal kunnen gebruikers aangeven hoe zij de digitale dienst ervaren hebben. Daarnaast kunnen gebruikers opmerkingen plaatsen. Voor de gemeente Zeewolde is dit een bron van informatie om de dienstverlening te verbeteren, zo blijkt uit de interviews.

4. Rol van de raad


Uit de documentenstudie en het interview met de raadsleden komt naar voren dat de raad veel informatie krijgt over digitale dienstverlening. Veelal krijgt de raad deze informatie ter kennisname. Voor de geïnterviewde raadsleden is het best moeilijk te bepalen wanneer de raad ten aanzien van digitale dienstverlening kaders moet stellen, mede gelet op het feit dat de digitale dienstverlening onderdeel is van de bedrijfsvoering en daarmee de verantwoordelijkheid van het college. De rekenkamercommissie constateert uit het inventariserende onderzoek dat de kaders met betrekking tot de digitale dienstverlening vooral afkomstig zijn van het college en dat de gemeenteraad deze kaders ter kennisname heeft overgenomen zonder discussie in de gemeenteraad.

Conclusie en aanbevelingen


De rekenkamercommissie concludeert uit het onderzoek dat de gemeente Zeewolde duidelijke kaders heeft voor de digitale dienstverlening en dat de digitale dienstverlening vooral vanuit de klant/burger wordt ingestoken. De ambtelijke organisatie geeft uitvoering aan de digitale dienstverlening binnen deze kaders. Verder evalueert de gemeente de kwaliteit van de digitale dienstverlening structureel. Ook concludeert de rekenkamercommissie dat het college de raad structureel informeert over de digitale dienstverlening, maar dat de raad desondanks geen goed zicht heeft op de samenhang van de informatie. Bovendien heeft de raad niet duidelijk voor ogen welke rol hij heeft ten aanzien van de digitale dienstverlening. Wij adviseren de raad daarom om na te denken over de invulling van zijn kaderstellende rol ten aanzien van digitale dienstverlening.

Gezien bovenstaande conclusies willen wij dit inventariserende onderzoek naar digitale dienstverlening afronden. Wij zien geen meerwaarde in een uitgebreider vervolgonderzoek naar de digitale dienstverlening in Zeewolde. Hierdoor hebben wij capaciteit beschikbaar om een nieuw onderzoek op te starten. Wij adviseren de raad om na te denken over onderzoeksonderwerpen. Mogelijke ideeën voor onderzoek zijn als bijlage 2 bij deze notitie gevoegd. Ook willen wij de raad wijzen op de mogelijkheid om onderzoek te doen naar een specifiek actueel item. Als de onderzoeksvraag klein gehouden kan worden en er spoed bij is, kan de rekenkamercommissie hiervoor capaciteit inzetten en een dergelijke vraag met voorrang behandelen.

Met vriendelijke groet,



De heer drs. J.P.P. van Dort
Voorzitter rekenkamercommissie
Valleien Veluwerand



Mevrouw ir. I.M.T. Spoor
Secretaris/onderzoeker rekenkamercommissie
Vallei en Veluwerand

cc: College van burgemeester en wethouders van de gemeente Zeewolde

Bijlage 1 Bestudeerde documenten

Realisatieplan e-Zeewolde 2008-2010, 11 dec 2007

Addendum realisatieplan e-Zeewolde + NUP, 4 mrt 2010

Evaluatie Realisatieplan E-Zeewolde + NUP, 27 sep 2013

Verslag Beraad d.d. 3 jun 2014, agendapunt 6

Presentatie Beraad e-Zeewolde d.d. 3 juni 2014

Dienstverleningsconcept gemeente Zeewolde, april 2010

Evaluatie dienstverleningsconcept, 3 juli 2013

Visie op dienstverlening- gemeente Zeewolde, 25 april 2014

Presentatie visie op dienstverlening , jan 2015

Memo aan college "Update ontwikkelingen digitale dienstverlening en www.zeewolde.nl, 8 mrt 2013

Memo aan college "Eerste ervaringen en resultaten n.a.v. de vernieuwing van www.zeewolde.nl", 4 dec 2013

<http://goedopgelost.overheid.nl/zeewolde-maakt-verbeterde-ideale-website-taakgericht-en-responsive/>

Onderzoek naar klantencontacten en jaarcijfers 2014 bij de servicebalie/publiekscentrum gemeente Zeewolde, februari 2015

Rapportje Q1 2015 Customer Effort Score en NPS

Bijlage 2 Mogelijke onderzoeken rekenkamercommissie

1. Inleiding

In deze bijlage heeft de rekenkamercommissie een aantal onderzoeksonderwerpen uitgewerkt, die geschikt zijn voor rekenkameronderzoek (paragraaf 2). Daarnaast treft u ook nog een lijst aan van onderzoeken die wij de afgelopen jaren uitgevoerd hebben in de negen gemeenten uit ons samenwerkingsverband (paragraaf 3). Verder treft u in deze bijlage mogelijke onderzoeksonderwerpen aan die vanuit de rekenkamercommissie aangedragen zijn, maar die wij niet nader uitgewerkt hebben (paragraaf 4).

Hoewel de rekenkamercommissie onafhankelijk is en zelf bepaalt welke onderwerpen zij onderzoekt, staat zij open voor verzoeken vanuit de gemeenteraden. Onze ervaring is dat het voor raden soms echter lastig is om zelf een onderwerp te noemen. De rekenkamercommissie heeft in deze bijlage daarom een aantal onderwerpen uitgewerkt en aangedragen.

2. Uitgewerkte onderzoeksonderwerpen

Onderwerp 1) Duurzaamheid

Duurzaamheid is een breed onderwerp waar veel activiteiten onder geschaard kunnen worden. Alles wat te maken heeft met maatschappelijk verantwoord leven, milieu, ecologie en toekomstgericht denken valt onder duurzaamheid.

Meestal wordt duurzaamheid onderverdeeld in drie dimensies (de drie P)¹:

- People (mens): mens en maatschappij
- Planet (aarde): milieu, natuur en grondstoffen
- Profit (winst): economie

Deze drie dimensies zijn ook gehanteerd in de gemeentelijke duurzaamheidsindex die de Stichting Duurzame Samenleving medio oktober 2015 gepubliceerd² heeft. In deze index zijn 393 gemeenten aan de hand van 24 indicatoren beoordeeld op een schaal van 1 tot 10. Het geheel heeft geresulteerd in een duurzaamheidsindex per gemeente. De gemeente Zeewolde is samen met Staphorst en Nunspeet met een cijfer van 6,0 als één van de duurzaamste gemeenten uit de bus gekomen (persbericht gindex, 14 okt 2015). Vorig jaar (2014) was de gemeente Zeewolde samen met Kapelle koploper³.

Gezien het belang van duurzaamheid is het geen wonder dat het onderwerp leeft bij veel gemeenten en inwoners. Vrijwel alle gemeenten zijn bezig met duurzaamheidsbeleid. Dat is ook het geval in de gemeenten waarvoor wij als rekenkamercommissie onderzoek uitvoeren. De rekenkamercommissie wil het onderzoek richten op milieu, natuur en grondstoffen (tweede dimensie), omdat wij denken dat op dit terrein de grootste verbeteringen te realiseren zijn.

Doel onderzoek en mogelijke onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek is om na te gaan hoe duurzaam de gemeente is op het gebied van natuur, milieu en energie en wat het duurzaamheidsbeleid kost en hoe het verbeterd kan worden.

¹ www.platformduurzaamheid.nl

² www.gindex.nl/duurzaamheid/

³ *Binnenlands Bestuur, Kapelle en Zeewolde toppers in duurzaamheid, 7 okt 2014*

Hierbij enkele suggesties voor mogelijke onderzoeksvragen (de raad kan naar wens vragen wijzigen, schrappen of toevoegen):

1. Hoe geeft de gemeente invulling aan het duurzaamheidsbeleid?

Wat is de inhoud van het beleid? Wat zijn de doelstellingen? Is er een relatie met landelijke doelstellingen? Is het beleid actueel? Op welke wijze zijn inwoners betrokken?

2. Hoe duurzaam is uw gemeente op het gebied van milieu en energie?

Hoe scoort de gemeente in de duurzaamheidsindex 2015 en wat houden deze scores in. Hoe duurzaam is de gemeente in vergelijking met andere gemeenten?

3. Worden de doelstellingen bereikt?

Monitort de gemeente het bereiken van doelstellingen en wordt het beleid geëvalueerd?

4. Zijn de kosten voor het uitvoeren van het beleid inzichtelijk?

Geprobeerd zal worden om inzicht te geven in de gemeentelijke kosten van de verschillende onderdelen van het duurzaamheidsbeleid op het gebied van natuur, milieu en energie.

Onderwerp 2) Risicomanagement bij de 3 decentralisaties

Vanaf begin 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Een deel van deze taken hadden de gemeenten al en een deel nemen zij over van de Rijksoverheid (drie decentralisaties). Het idee achter deze decentralisaties is dat gemeenten dichter bij de burger staan en hierdoor de zorgtaken efficiënter, cliëntgericht en met minder bureaucratie kunnen uitvoeren. Ook zouden gemeenten de taken effectiever en goedkoper moeten kunnen uitvoeren door een andere manier van werken (transities). Dit is ook nodig, aangezien met de drie decentralisaties per saldo een forse rijksbezuiniging moet worden opgevangen.

Het behalen van de bezuiniging staat mogelijk haaks op het realiseren van een goede uitvoering van de zorg in de praktijk en het behalen van gestelde doelen betreffende de decentralisaties. Het is van belang dat gemeenten de betreffende risico's goed in beeld hebben en de nodige maatregelen nemen om de risico's te beheersen. Te denken valt hierbij aan risico's betreffende het behalen van doelen en financiële risico's.

Doel onderzoek en mogelijke onderzoeksvragen

Het onderzoek is gericht op de vraag of de gemeente de risico's betreffende de drie decentralisaties in beeld heeft en of de gemeente de nodige maatregelen genomen heeft om de risico's te beheersen.

Hierbij enkele suggesties voor mogelijke onderzoeksvragen (de raad kan naar wens vragen wijzigen, schrappen of toevoegen):

- Zijn/worden risico's geïnventariseerd en geanalyseerd? Zo ja, hoe? Heeft de gemeente een systeem van risicomanagement? Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan risico's betreffende het behalen van de (beleidsinhoudelijke) doelen, organisatorische risico's en financiële risico's.
- Hoe zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de gemeentelijke organisatie verdeeld betreffende het risicomanagement ten aanzien van de 3 decentralisaties?
- Worden de risico's betreffende de invoering van de drie decentralisaties gevolgd en beheerst? Zo ja, welke maatregelen heeft de gemeente getroffen?
- Wat is de rol van de raad hierbij?

Onderwerp 3) Informatieveiligheid en privacy van inwoners hierbij

Gemeenten beschikken over veel vertrouwelijke gegevens van burgers en bedrijven. Het is van belang dat deze informatie bij de gemeente in veilige handen is. Het recht op de bescherming van de privacy van inwoners hierbij volgt uit de Grondwet en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp).

In artikel 10 van de Grondwet is onder andere vastgelegd "dat de wet regels stelt ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens". Ook staat in artikel 10 "dat de wet regels stelt inzake de aanspraken van personen op de kennisneming van over hen vastgelegde gegevens en van het gebruik dat daarvan wordt gemaakt". In de Wbp is aanvullend vastgelegd dat gemeenten persoonlijke gegevens moeten beveiligen en hiervoor passende technieken en organisatorische maatregelen moeten nemen. Informatie moet vertrouwelijk worden behandeld, betrouwbaar zijn (juist en actueel) en beschikbaar zijn (systemen vallen niet uit). De Wbp bepaalt dat de verantwoordelijkheid voor de informatiebeveiliging van persoonsgegevens bij het college van burgemeester en wethouders ligt⁴.

In het kader van de drie decentralisaties in het sociaal domein krijgt de gemeente steeds meer taken waarbij het uitwisselen van informatie over burgers belangrijk wordt. Het gaat hierbij om informatie tussen gemeentelijke diensten, maar ook tussen de gemeente en externe partners. Het wordt hierdoor steeds belangrijker dat gemeenten de privacy van inwoners betreffende de het uitwisselen, opslaan en beheren van gegevens goed geregeld hebben.

Doel onderzoek en mogelijke onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek is bepalen of de gemeente persoonlijke gegevens van inwoners voldoende beveiligd heeft en of de gemeente hiervoor passende technieken en organisatorische maatregelen getroffen heeft.

Hierbij enkele suggesties voor mogelijke onderzoeksvragen (de raad kan naar wens vragen wijzigen, schrappen of toevoegen):

- Heeft de gemeente beleid opgesteld betreffende informatieveiligheid en het recht op privacy van inwoners hierbij?
- Voldoet de gemeente aan de geldende regels betreffende het recht op privacy van inwoners bij het uitwisselen, opslaan en beheren van persoonlijke gegevens?
- Welke maatregelen zijn hierbij genomen?
- Zijn risico's en zwakke plekken benoemd?

Onderwerp 4) Schuldhulpverlening

Vanwege de economische crisis zijn steeds meer mensen in de financiële problemen gekomen en zijn aard en omvang van schulden veranderd. In principe zijn mensen zelf verantwoordelijk voor hun schulden, maar als ze hulp nodig hebben kunnen ze terecht bij de gemeente. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de schuldhulpverlening. In 2012 is er een nieuwe wet gemeentelijke schuldverlening ingevoerd. De bedoeling van deze wet is dat de schuldhulpverlening effectiever wordt. In deze wet staat o.a. dat de gemeente een beleidsplan moet hebben voor schuldhulpverlening met een aantal concrete eisen waar de gemeente aan moet voldoen. Zo moet zijn vastgelegd welke resultaten de gemeente wenst te behalen en welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te borgen. Gemeenten moeten aangeven welke

⁴ Artikel 1.9 tot en met 1.11 BRP

maximale wachttijd voor schuldhulpverlening zij nastreven. Ook moet in het plan staan beschreven hoe de gemeente omgaat met schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen.

Doel onderzoek en mogelijke onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek is om na te gaan of de schuldhulpverlening in de gemeente effectief is en wat de kosten en baten zijn?

Hierbij enkele suggesties voor mogelijke onderzoeksvragen (de raad kan naar wens vragen wijzigen, schrappen of toevoegen):

1. Voldoet de gemeente aan de wet “Gemeentelijke Schuldhulpverlening”, die in 2012 is ingevoerd?

Heeft de gemeente een vastgesteld beleidsplan? Voldoet dit plan aan de eisen van de wet?

2. Hoe geeft de gemeente invulling aan de schuldhulpverlening?

Hoe wordt de schuldhulpverlening uitgevoerd? Welke rol heeft de gemeente en welke capaciteit zet de gemeente in?

3. Worden de doelstellingen bereikt?

Monitort de gemeente het bereiken van doelstellingen en wordt het beleid geëvalueerd?

4. Wat zijn de kosten en baten van de schuldhulpverlening?

Met behulp van een rekentool die in 2011 in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken is ontwikkeld zal geprobeerd worden om de kosten en baten in kaart te brengen.

Onderwerp 5) Integriteit

Schendingen van integriteit door lokale bestuurders en ambtenaren komen voor. Voorbeelden hiervan lezen we regelmatig in de krant en horen we in de media. Zo was er onlangs een statenlid dat met subsidiegeld het bedrijf van haar zoon inhuurde. In 2012 was er een staatssecretaris die moest aftreden, omdat hij als gedeputeerde verkeerde declaraties had ingediend. Een politicus die moest terugtreden, omdat hij verdacht wordt van corruptie en vertrouwelijke informatie heeft gelekt bij een burgermeesterbenoeming. Een burgemeester, die moest aftreden vanwege de schijn van belangenverstremgeling bij de aankoop van een vakantiewoning in het buitenland. Dit zijn nog maar enkele voorbeelden.

De integriteit van de overheid en haar ambtenaren is belangrijk, omdat de overheid een belangrijke rol speelt in het leven van burgers. Burgers zijn voor allerlei zaken afhankelijk van de overheid en daarom moeten zij de overheid kunnen vertrouwen. De overheid moet het goede voorbeeld geven. Als zij dat niet doet voelen burgers zich op hun beurt minder gebonden om zich te houden aan de wetten en de regels van die overheid. Het is daarom dus van groot belang dat de gemeente aandacht schenkt aan de integriteit van bestuurders en ambtenaren.

Op grond van de ambtenarenwet is de gemeente sinds maart 2006 verplicht een integriteitsbeleid te voeren. Er moet aandacht worden besteed aan het bevorderen van integriteitsbewustzijn en aan het voorkomen van misbruik van bevoegdheden, belangenverstremgeling en discriminatie. Ook moet het bevoegd gezag ervoor zorgen dat het integriteitsbeleid vast onderdeel uitmaakt van het personeelsbeleid, onder andere door integriteit in functioneringsgesprekken en werkoverleg aan de orde te stellen, en door scholing en vorming aan te bieden op het gebied van integriteit. Elke overheid moet op grond van diezelfde verplichting een gedragscode hebben voor goed ambtelijk handelen. Naar aanleiding van deze verplichting heeft de VNG in 2013 samen met de provincies en de waterschappen afspraken gemaakt over basisnormen voor integriteit. Deze afspraken zijn vervolgens omgezet in modelgedragscodes voor bestuurders en volksvertegenwoordigers (maart 2015). Sinds 2014 kunnen ambtenaren vermoedens van misstanden melden bij de Onderzoeksraad Integriteit

Overheid. De onderzoeksraad heeft de taak deze meldingen te onderzoeken en zo nodig het bevoegd gezag te adviseren. De Commissie Klokkeluiders Gemeentelijke Overheid (CKGO) en de Onderzoeksraad zijn per 1 januari 2014 met elkaar gefuseerd⁵.

Gezien het maatschappelijk belang en het risico van imagoschade dat bij integriteitsschendingen op kan treden is de rekenkamercommissie van mening dat een onderzoek naar integriteitsbeleid zinvol is.

Doel onderzoek en mogelijke onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is om een oordeel te geven over de kwaliteit van het integriteitsbeleid en de borging in de organisatie.

Hierbij enkele suggesties voor mogelijke onderzoeksvragen (de raad kan naar wens vragen wijzigen, schrappen of toevoegen):

1. Hoe is het integriteitsbeleid in de gemeente vormgegeven?

Is het beleid vastgelegd en vastgesteld? Voldoet het plan aan de wettelijke regels? Het beleid zal getoetst worden aan de hand van de handreiking van politiek ambtsdragers bij gemeenten provincies en waterschappen (2^e gewijzigde druk, sep 2013) en de modelgedragscodes uit 2015.

2. Hoe is het beleid geborgd in de organisatie?

Is het beleid gecommuniceerd in de organisatie? Zijn bestuurders en ambtenaren op de hoogte van de gedragsregels? Hoe wordt het beleid in de praktijk uitgevoerd?

3. Hoe is de cultuur in de organisatie ten aanzien van integriteit?

Is de cultuur zodanig dat men elkaar kan aanspreken op gedrag en handelen, wordt er open gecommuniceerd over integriteitsschendingen? Daarbij gaat het zowel over de bestuurscultuur als de cultuur in de organisatie. Zijn bestuurders en ambtenaren integriteitbewust? Kennen ambtenaren de Onderzoeksraad integriteit Overheid?

Om antwoord te krijgen op deze vragen kan een korte enquête uitgezet worden onder de ambtenaren en bestuurders, die anoniem ingevuld kan worden. Afhankelijk van de uitkomsten van deze enquête kunnen ambtenaren aanvullend verzocht worden om hun ervaringen anoniem te delen met de rekenkamercommissie.

Onderwerp 6) Minimabeleid

Voor onderzoek naar het minimabeleid hebben we drie suggesties. Elke suggestie is een afzonderlijk onderzoek.

Onderzoek 6.1

Effectiviteit van het minimabeleid

Het gemeentelijke minimabeleid is gericht op extra (inkomens)ondersteuning van individuen en/of huishoudens met de laagste inkomens. Het kan hierbij gaan om beleid dat gericht is op het verminderen of verzachten van de financiële armoede bij de minima, zoals bijzondere bijstand, kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en een bijdrage voor deelname aan sociale en culturele activiteiten. Het minimabeleid kan ook gericht zijn op het voorkomen van armoede, zoals onderwijs, re-integratie en jeugdbeleid.

⁵ www.onderzoeksraadintegriteitoverheid.nl

Naast de gemeente zijn er diverse maatschappelijke organisaties en instellingen die zich (al dan niet in opdracht van de gemeente) bezig houden met de ondersteuning van minima, zoals kerken, de voedselbank en het Leger des Heils.

Doel en mogelijke onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek is bepalen welke instrumenten de gemeente inzet om haar doelstellingen te realiseren op het gebied van het minimabeleid. Daarnaast wil de rekenkamercommissie onderzoeken in hoeverre de gemeente hierbij effectief gebruik maakt van het maatschappelijk middenveld.

Hierbij enkele suggesties voor mogelijke onderzoeksvragen (de raad kan naar wens vragen wijzigen, schrappen of toevoegen):

- Wat zijn de gemeentelijke doelstellingen van het minimabeleid? Worden deze doelen gehaald?
- Welke instrumenten zet de gemeente in om de doelen te halen?
- Maakt de gemeente gebruik van het maatschappelijk middenveld om haar doelen te bereiken?

Zo ja, hoe? Ondersteunt de gemeente het maatschappelijke middenveld hierbij? Zo ja, hoe?

Onderzoek 6.2

Bereik van het minimabeleid

Zoals hiervoor al aangegeven hebben gemeenten diverse regelingen die gericht zijn op (inkomens)ondersteuning van hun inwoners met een minimuminkomen. Over het algemeen houden gemeenten bij hoeveel huishoudens of inwoners gebruik maken van de verschillende regelingen. Dit zegt echter nog niets over het bereik van de regelingen. Om het bereik per regeling te kunnen berekenen moet met weten hoeveel potentiële rechthebbenden er per regeling zijn. Als men dit koppelt aan het aantal daadwerkelijke gebruikers per regeling, dan kan men bepalen welk percentage van de rechthebbenden men uiteindelijk dus bereikt.

Het is echter lastig om het aantal potentiële rechthebbenden vast te stellen. In Nijkerk heeft de rekenkamercommissie hier in 2011 onderzoek naar gedaan. Uiteindelijk heeft de rekenkamercommissie het Centrum voor onderzoek van de economie van de lagere overheden (COELO) van de Rijksuniversiteit Groningen ingehuurd om een model te maken om te komen tot een inschatting van het totale aantal rechthebbenden per regeling. Voor deze prognose heeft COELO een aantal aannames gedaan betreffende variabelen als het aantal huishoudens met een sociaal minimum en het aantal minima met eigen vermogen. Vervolgens is een inschatting gemaakt van het bereik per regeling.

Doel en mogelijke onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek is om te bepalen of de gemeente doelen stelt betreffende het bereik van de regelingen van het minimabeleid en of de doelen gehaald worden. Mocht de gemeente het bereik van de regelingen betreffende het minimabeleid zelf niet meten, dan zal de rekenkamercommissie hier een inschatting van maken.

Hierbij enkele suggesties voor mogelijke onderzoeksvragen (de raad kan naar wens vragen wijzigen, schrappen of toevoegen):

- Stelt de gemeente doelen betreffende het bereik van (de regelingen van) het minimabeleid? Zo ja welke doelen? Worden de doelen gehaald?
- Meet de gemeente jaarlijks het bereik per regeling? Zo ja hoe?
- Hoe groot is het bereik per regeling?

Onderzoek 6.3

Beëindigen van de Wtcg en de Cer

Per 1 januari 2014 zijn twee tegemoetkomingen voor chronisch zieken en gehandicapten afgeschaft: de algemene tegemoetkoming Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) en de compensatie voor het verplichte eigen risico (CER). De Wtcg was een financiële tegemoetkoming voor chronisch zieken, arbeidsongeschikten, gehandicapten en ouderen. De (CER) was bedoeld voor mensen met hoge zorgkosten die het volledige eigen risico van de zorgverzekering moesten betalen. Chronisch zieken en gehandicapten kregen beide tegemoetkomingen automatisch op basis van zorggebruik, maar op deze manier kwamen ze niet altijd bij de juiste mensen terecht. Zo waren er mensen die geen extra kosten hadden en de tegemoetkomingen wel kregen.

Het kabinet is van mening is dat gemeenten beter in staat zijn om burgers gericht te ondersteunen bij een chronische ziekte of handicap. Het rijk heeft het geld voor beide regelingen (met een korting) overgeheveld naar het deelfonds sociaal domein, onderdeel van het gemeentefonds. Met het extra geld kunnen gemeenten burgers op maat ondersteunen via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of de Bijzondere Bijstand (BB).

Doel en mogelijke onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek is om te bepalen of het gemeentelijke beleid is aangepast naar aanleiding van het vervallen van de Wtcg en de Cer. Gekeken zal worden of er alternatieve maatregelen ingevoerd zijn en of de gemeente de effecten van deze maatregelen voor de doelgroep meet.

Hierbij enkele suggesties voor mogelijke onderzoeksvragen (de raad kan naar wens vragen wijzigen, schrappen of toevoegen):

- Is het gemeentelijke minimabeleid aangepast naar aanleiding van het vervallen van de Compensatie eigen risico (Cer) en de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg)?
- Zijn alternatieve maatregelen ingevoerd? Zo ja, welke?
- Welke doelen zijn hierbij gesteld?
- Wordt gemeten of die doelen gehaald worden?
- Worden de effecten voor de doelgroep gemeten?

3. Onderzoeken die de rekenkamercommissie in de periode van 2006 – heden uitgevoerd heeft:

- Aanbestedingenbeleid (Barneveld)
- Beleid voor mensen met een lichamelijke beperking (Renswoude, Scherpenzeel en Woudenberg)
- Bereik van het armoedebeleid (Nijkerk)
- Bezuinigingen (Leusden)
- Budget bewakingssysteem personele lasten (Nijkerk)
- Benchmark Collegeprogramma (Barneveld)
- Coalitieakkoorden (Barneveld, Leusden, Nijkerk, Zeewolde)
- Decentralisatie van rijkstaken (Nijkerk)
- Decentralisaties effecten (Barneveld)
- Digitale dienstverlening (Barneveld)
- Geld en vermogensbeheer/treasurybeleid (Scherpenzeel en Renswoude)

- Grondbeleid (Leusden, Nijkerk en Woudenberg)
- Grondprijzen (Barneveld)
- Handhaving/legalisering (Barneveld en Bunnik)
- Inhuur van externen (Barneveld, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde)
- Interactief beleid (Barneveld en Leusden)
- Jeugdbeleid (Bunnik en Nijkerk)
- Klachten, bezwaar en beroep (Barneveld, Bunnik, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde)
- Kwaliteit van beleidsinformatie (Leusden)
- Onderhoud en beheer kapitaalgoederen (Woudenberg en Zeewolde)
- Onderwijshuisvesting (Barneveld)
- Plan Zuyderzee (Bunschoten)
- Prestatieafspraken woonbeleid (Barneveld, Leusden, Nijkerk)
- Regionale samenwerking (Bunnik, Leusden, Nijkerk, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde)
- Re-integratie (Leusden)
- Subsidiebeleid (Barneveld, Bunnik, Leusden, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde)
- Wijkplatforms (Barneveld)

4. Niet uitgewerkte suggesties voor onderzoeksonderwerpen:

- Werkwijze van de raad om tot besluitvorming te komen
- Effectiviteit van het re-integratiebeleid (hierbij kan bijvoorbeeld gekeken worden naar de toeleiding naar betaald werk, maar ook kan gekeken worden of gemeenten erin slagen om toe te leiden naar vrijwilligerswerk, e.d. Je raakt hier aan de discussie rondom de 'tegenprestatie'. Dit is landelijk afgesproken, maar veel gemeenten voelen hier niet voor wegens handhavingsinspanningen en zoeken een tussenweg door een tegenprestatie niet verplicht op te leggen, maar mensen op vrijwillige basis naar een maatschappelijk nuttige taak te leiden.
- Debiteurenbeleid
- Burgerleges (kostendekkendheid van het beleid, tarifiering)
- Leegstand (Is er beleid om leegstand tegen te gaan en hoe succesvol is het?)
- Dienstverlening (Klantvriendelijkheid/serviceverlening aan burgers of Service front office of Centraal functionerende Service Centers)
- Kosten uitkeringen ontslag (Kosten van uitkering van ex leden van het management team, ex wethouders en ex burgemeesters. Alle gemeenten afgelopen 5 jaar)
- Bedrijfsterreinen (bijvoorbeeld in combinatie met gronduitgiftebeleid)
- Financiële bedrijfsvoering (Hoe consistent is de bedrijfsvoering op financieel terrein. Hoe eenvormig wordt de begroting van jaar op jaar geraamd -al dan niet vanwege de eisen van de provincie als toezichthouder. Die werkwijze is niet altijd even transparant.
- Sportbeleid (met name de maatschappelijke effecten ervan)
- Beheer onderhoud openbare ruimte
- Afvalstoffenheffing
- Leerlingenvervoer
- Dossierbeheer
- Centrum Jeugd en Gezin

