



Opvolgingsonderzoek

**Een overzicht van de opvolging van bevindingen uit de rapporten van de
Rekenkamercommissie over de periode 2017-2021**



6 juli 2022

Leden Rekenkamercommissie:

Marijke van de Plasse, Iroy Konings en Rick Hubers

1. Inleiding

De rekenkamercommissie is ingesteld door de gemeenteraad van Neder-Betuwe. De rekenkamercommissie onderzoekt de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van gemeentelijk beleid. Hierdoor biedt de rekenkamercommissie de gemeenteraad extra handvaten om zijn controlerende en kaderstellende taak uit te voeren. De onderzoeken moeten leiden tot een verhoging van de effectiviteit van het beleid en van de professionaliteit van de organisatie. Daarnaast wil de rekenkamercommissie met haar onderzoek een bijdrage leveren aan een grotere transparantie van het gemeentelijk handelen en aan het versterken van de publieke verantwoording daarover.

De afgelopen jaren heeft de Rekenkamercommissie Neder-Betuwe verschillende onderzoeken uitgevoerd die bij moeten dragen aan hiervoor genoemde doelen.

1.1. Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is de gemeenteraad in nieuwe samenstelling te informeren in hoeverre de aanbevelingen die zijn gedaan in het kader van de recente onderzoeken zijn uitgevoerd én te zoeken welke patronen er in de opvolging van de aanbevelingen in de afgelopen vijf jaar zijn om daar lering uit te trekken.

De afgelopen vijf jaar heeft de rekenkamercommissie de volgende onderzoeken uitgevoerd:

- 2017: Quick Scan Informatiebeveiligingsbeleid;
- 2018: Hoort u mij, een onderzoek naar contacten van burgers met AVRI en ODR;
- 2020: Problemen voorkomen is beter dan genezen, een onderzoek naar schuldhelpverlening;
- 2021: Structureel in control, een onderzoek naar gemeentelijke uitgaven.

1.2. Werkwijze onderzoek

In februari 2022 heeft de rekenkamercommissie een verzoek gestuurd aan de griffie om in samenwerking met het college van burgemeester en wethouders een overzicht van de stand van zaken van de door de gemeenteraad aangenomen aanbevelingen van de vier betreffende onderzoeken. De rekenkamercommissie zal dit overzicht analyseren, de gemeenteraad hierover informeren en zoeken naar patronen in de opvolging van de aanbevelingen om daar lering uit te trekken.

1.3. Afbakening

Dit onderzoek heeft als doel inzicht te verschaffen in de stand van zaken van de aanbevelingen van de onderzoeken die in de periode 2017-2021 zijn uitgevoerd. Het meest recente onderzoek naar Laaggeletterdheid (2022) is gelet op de recente afronding niet in dit onderzoek meegenomen.

De rekenkamercommissie voert een analyse uit van de informatie die zij van het college en de griffie heeft ontvangen. De rekenkamercommissie heeft de ontvangen informatie niet getoetst op juistheid.

1.4. Leeswijzer

Na de inleiding zal in het tweede hoofdstuk een overzicht en een beschrijving worden gegeven van de rapporten die in dit onderzoek zijn meegenomen. Vervolgens zullen de resultaten van de informatie-uitvraag in hoofdstuk 3 worden gepresenteerd en zal in het vierde hoofdstuk een analyse plaatsvinden en zullen conclusies worden getrokken.

2. Rapporten

In dit opvolgingsonderzoek zijn de volgende onderzoeksrapporten betrokken:

- Quick Scan Informatiebeveiligingsbeleid (2017);
- Hoort u mij, een onderzoek naar contacten van burgers met AVRI en ODR (2018);
- Problemen voorkomen is beter dan genezen, een onderzoek naar schuldhulpverlening (2020);
- Structureel in control, een onderzoek naar gemeentelijke uitgaven (2021).

In dit hoofdstuk wordt een korte samenvatting gegeven van de aanleiding, het doel en de hoofdconclusie van de verschillende onderzoeken. De volledige rapporten zijn te vinden op de website van de Gemeente Neder-Betuwe¹.

2.1. Quick Scan Informatiebeveiligingsbeleid (2017)

Onder andere door de toegenomen taken in het sociaal domein beheren en verwerken gemeenten meer en meer persoonlijke en gevoelige data. Gemeenten zijn daarbij kwetsbaar gebleken.

De burger mag erop vertrouwen dat de overheid informatieveiligheid serieus neemt en alles wat technisch mogelijk is doet om kwaadwillenden buiten de digitale poort te houden en tracht menselijke fouten te voorkomen. In 2013 hebben de burgemeesters in VNG-verband afgesproken zich te houden aan een aantal richtlijnen, verzameld in de Baseline Informatieveiligheid Gemeenten, (BIG). Regelgeving is strikter geworden en sinds januari 2016 is het verplicht datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens te melden.

Redenen voor de rekenkamercommissie Neder-Betuwe om in 2017 een quick scan uit te voeren naar het informatieveiligheidsbeleid van de gemeente. Het doel van het onderzoek was om inzicht te geven in de staat van beveiliging van informatie bij de gemeente Neder-Betuwe, het vergroten van de bewustwording van het belang en de kennis van informatiebeveiliging bij gemeenteraad, college van B&W en organisatie en het formuleren van concrete verbeteracties.

Resumerend constateerde de rekenkamercommissie op basis van de quick scan dat de gemeente aan een groot deel van de normen op informatiebeveiligingsbeleid voldoet. De bestuurlijke aansturing van informatiebeveiligingsbeleid is goed belegd in de organisatie. De meeste richtlijnen en uitgangspunten op informatiebeveiliging zijn op basis van een risicoanalyse beschreven, en de meeste functies, zoals de CISO, zijn belegd. Op terrein van de ICT is veel uitbesteed. De systemen en de checks daarop zijn, voor zover op basis van deze quick scan is te constateren, dusdanig ingericht dat de continuïteit van de dienstverlening is geborgd. Dat geldt ook voor de veilige opslag en verwerking van informatie, ook bij derden. Er wordt voldoende aandacht besteed aan de bewustwording van het personeel op de risico's van informatieveiligheid.

¹ <https://www.nederbetuwe.nl/bestuur-en-organisatie/rekenkamercommissie>

Op het moment van onderzoek functioneerde het managementbeheerssysteem op informatiebeveiliging nog niet. Zorgpunten waren het expliciet beleggen van de in het beleid geformuleerde functies en borging van de benodigde kennis op informatiebeveiliging bij het lijnmanagement. De gemeenteraad was nog niet volledig aangesloten op het informatiebeveiligingsbeleid.

2.2. Hoort u mij - leerprocessen naar aanleiding van burgerreacties Avri en ODR (2018)

Klantcontact over gemeentelijke dienstverlening aan inwoners vindt niet alleen plaats bij de gemeente zelf, maar ook bij aan haar verbonden partijen aan wie uitvoering van gemeentelijke taken zijn uitbesteed. Het gaat hierbij in casu om uitvoeringsorganisaties Avri en Omgevingsdienst Rivierenland (ODR). Avri is een Gemeenschappelijke Regeling voor afvalinzameling en -verwerking voor een tiental gemeenten in de regio. Daarnaast voert Avri op basis van een aanvullend contract het integraal beheer van de openbare ruimte (IBOR) uit voor de gemeente Neder-Betuwe en een aantal andere gemeenten. Aan ODR zijn vergunningverlening, toezicht en handhaving (de taken uit de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht) op het gebied van milieu en later ook bouwen overgedragen. In dit onderzoek is gekeken naar de wijze waarop uitvoeringsorganisaties Avri en ODR omgaan met 'reacties' van burgers.

De conclusies van het onderzoek waren:

- Het beleid geeft vooral houvast bij formele trajecten; kwaliteitscriteria grotendeels behaald;
- De aard en frequentie contact verschilt mede door type dienstverlening;
- Klachten worden zo veel mogelijk informeel opgelost
- Feedback komt steeds vaker voort uit interne data;
- Ambtelijke verbindingsofficier is het eerste aanspreekpunt, de gemeenteraad stuurt op basis van vertrouwen.

2.3. Problemen voorkomen is beter dan genezen, schuldenproblematiek (2020)

Vanuit vier verschillende aspecten (beleid, beleid versus praktijk, wet- en regelgeving en sociaal-maatschappelijke en financiële gevolgen van de beleidskeuzes) is naar de schuldhelpverlening in relatie tot het sociaal domein gekeken. Het doel van het rekenkameronderzoek is het inzicht bieden in de maatschappelijke en financiële gevolgen van schuldenproblematiek binnen het sociaal domein.

De conclusies van het onderzoek waren:

- Het is op basis van bestaande data niet mogelijk om de sociaal-maatschappelijke en financiële gevolgen binnen het sociaal domein in kaart te brengen;
- De gemeente Neder-Betuwe en haar maatschappelijke organisaties zetten zich actief in voor inwoners met schuldenproblematiek;

- De gemeente Neder-Betuwe slaagt er onvoldoende in om op een integrale manier te werken op het gebied van schuldhulpverlening;
- De formele schuldhulpverlening is kwetsbaar;
- Binnen de gemeente Neder-Betuwe heerst een groot gevoel van schaamte rondom armoede en schulden;
- Er is nauwelijks sprake van inwoners met schuldenproblematiek die wet- en regelgeving overtreden.

2.4. Structureel in control, een onderzoek naar gemeentelijke uitgaven (2021)

De gemeenteraad is met de controle op de begroting eindverantwoordelijk voor het bewaken van een financiële gezonde huishouding van de gemeente. Het vereist kennis van allerlei aspecten van een gemeentelijke begroting, zoals de diverse kengetallen, risicoanalyses en inzicht in zowel structurele als incidentele ramingen. Het presidium van de gemeente Neder-Betuwe vroeg zich af of het bovenstaande voor raadsleden voldoende duidelijk is en in hoeverre de informatievoorziening voor raadsleden toereikend is om hun controlerende taken op de begroting goed uit te voeren. Dit vormde de aanleiding voor de rekenkamercommissie om een onderzoek te starten naar dit thema.

Het doel van dit onderzoek was om helder te krijgen in hoeverre het college de gemeenteraad bij de besluitvorming tijdig en adequaat informeert over de mate van financiële dekking van structurele besluiten. Tijdig en adequaat betekent hierin dat de gemeenteraad voldoende tijd en informatie heeft om zijn controlerende en kaderstellende taken te kunnen uitvoeren.

Dit onderzoek leidde tot een positief beeld over de sturing op gemeentelijke financiën in de gemeente Neder-Betuwe. Enkele aanpassingen kunnen zorgen voor een verdere verbetering. Het college informeert de gemeenteraad van Neder-Betuwe via de P&C-documenten over structurele en incidentele baten en lasten. Deze documenten maken inzichtelijk welke baten en lasten structureel dan wel incidenteel zijn. Er waren nog enkele verbeteringen mogelijk in de weergave van incidentele baten en lasten op basis van de stellige uitspraken en aanbevelingen van de Commissie BBV. Daarnaast waren er enkele aandachtspunten om de informatievoorziening te verbeteren zoals de tijdigheid van P&C-documenten en van mee- en tegenvallers, beleidsinhoudelijke verantwoording en het gebruik van P&C-documenten om investeringskredieten aan te vragen.

3. Resultaten informatie-uitvraag opvolging aanbevelingen rekenkamercommissie Neder-Betuwe

Dit hoofdstuk biedt inzicht in de opvolging van de aanbevelingen van de rekenkameronderzoeken per onderzoek. Bij elke aanbeveling is aangegeven of de aanbeveling naar het oordeel van het college of de griffie is uitgevoerd (en in welke mate) en volgt er een toelichting.

2017: Quick Scan informatiebeveiligingsbeleid

Raadsbesluit 11 mei 2017	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aanbeveling gemeenteraad: Maak met het college afspraken over hoe en wanneer de raad geïnformeerd wil worden op het aspect informatiebeveiliging in het kader van de bedrijfsvoering	Uitgevoerd	<i>Reactie griffie:</i> Afgesproken is dat dit in de reguliere P&C-cyclus plaatsvindt. Voorts verwacht de raad dat het college bij incidenten met een mogelijk ernstig karakter de raad informeert. <i>Aanvulling college:</i> In de paragraaf bedrijfsvoering is jaarlijks zowel in de begroting als in de jaarstukken de raad geïnformeerd over Informatiebeveiliging, waaronder incidenten en de uitkomsten van audits zoals Ensia. De laatste paar jaren is ook vanuit de accountant veel aandacht geweest voor informatiebeveiliging en wordt er als onderdeel van de controle ook een IT-audit uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn opgenomen in de managementletter van de accountant. Jaarlijks rapporteren de Chief information Security Officer (CISO) en de Functionaris Gegevensbescherming (FG) over de stand van zaken rondom informatieveiligheid en privacy aan het MT en college.

Raadsbesluit 11 mei 2017	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aansporing college: Ga verder met de voorgenomen implementatie van de maatregelen uit de BIG, de risicoanalyse, het ontwikkelen van het ISMS en de update van het Handboek Informatiebeveiligingsbeleid.	Deels uitgevoerd	Reactie college: Vanaf 1 januari 2019 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van kracht. De BIO vervangt de bestaande baselines informatieveiligheid voor Rijk, Gemeenten, Waterschappen en Provincies. Van BIG, BIR, BIR2017, IBI en BIWA naar BIO. Hiermee ontstaat één gezamenlijk normenkader voor informatiebeveiliging binnen de gehele overheid, gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO-normatiek. Helder, actueel en veilig. De omslag van BIG naar BIO is in uitvoering. Niet alleen dat maar begin 2021 is een risicoanalyse uitgevoerd over de status van de Informatiebeveiliging. Actualiteit als de hack van het Hof van Twente hielp om de risico's in context en urgentie te plaatsen. Het college onderkent de gepresenteerde risico's en ondersteunt de initiatieven om dit aan te pakken. Met het actie/uitvoeringsplan "de basis op orde" wordt hieraan gewerkt Privacy: in het kader van het van kracht worden AVG in 2018 zijn diverse maatregelen geïmplementeerd (privacy beleid, aanstellen FG, verwerkingsregister, verwerkersovereenkomsten, e-learning). ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit) is ontstaan vanuit een gezamenlijk initiatief van de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Infrastructuur en Milieu, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het doel van ENSIA is om tot een zo effectief en efficiënt mogelijk ingericht verantwoordingsstelsel voor informatieveiligheid te komen, gebaseerd op de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). We verantwoorden de uitkomsten vanaf 2018 in de paragraaf bedrijfsvoering van de jaarstukken.

Raadsbesluit 11 mei 2017	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aansporing college: Definieer in het Handboek welke operationele en strategische kennis en expertise op ICT bij het lijnmanagement aanwezig moeten zijn.	Deels uitgevoerd	Reactie college: De functie van Chief information Security Officer (CISO), Functionaris Gegevensbescherming (FG) en Privacy-officer zijn belegd in onze organisatie. In 2021 is gekozen om de rol van CISO ook los te zien van andere rollen zoals informatiemanager, zodat meer focus op beide belangrijke gebieden is verkregen. Vanuit de ICT afdeling is hier ook nauwe samenwerking rondom onze informatiebeveiliging. Door middel van bewustwordingsactiviteiten (intranet, blogs, e-learning) worden management en medewerkers meegenomen.
Aansporing college: Beleg de rollen, taken en functies die in het Handboek staan beschreven expliciet bij medewerkers in de uitvoering.	Uitgevoerd	Reactie college: De rollen en taken (management, CISO, Privacy-officer en FG) zijn bij inwerkingtreding van de wetten vastgelegd. De governance is vastgesteld in het MT en besproken met desbetreffende portefeuillehouder.
Aansporing college: Blijf inzetten op bewustwording en het gedrag van medewerkers op informatiebeveiliging.	Uitgevoerd	Reactie college: We blijven continu aandacht vragen voor informatiebeveiliging. Dit doen we door verschillende instrumenten in te zetten. In 2021 is iBewustzijn weer in het MT en met de afdelingen besproken. De software van de e-learning heeft een upgrade gehad. De operationele afspraken over beheer en het doorlopen van de e-learning zijn gereviewd. Ten aanzien van privacy zal review van beleid en uitgangspunten gewenst zijn.

2019: 'Hoort u mij?'- leerprocessen naar aanleiding van burgerreacties Avri en ODR

Raadsbesluit 7 februari 2019	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aanbeveling Avri en ODR: Bewaak balans tussen (persoonlijk) contact en digitalisering.	Avri: Deels uitgevoerd ODR: Uitgevoerd	Reactie college: Avri: De afweging tussen persoonlijk contact en digitalisering hangt sterk af van het type melding dat wij ontvangen. Complexe meldingen en alle klachten handelt Avri niet geautomatiseerd af. Hierdoor is er sprake van persoonlijk contact tussen de burger en de deskundige op het gebied van de klacht. Ook tijdens digitale werkprocessen is regelmatig persoonlijk contact met burgers. Tevens hebben burgers ook via andere kanalen (telefoon, mail, brieven en aan de balie) contact met Avri. Het is gebruikelijk dat Avri via het kanaal contact heeft met burgers, dat door de burger is gekozen. Hierin geven de burgers dus ook hun voorkeur mee t.a.v. persoonlijk of digitaal contact. ODR: De ODR heeft een integraal project klantgerichtheid uitgevoerd waarbij het persoonlijk klant contact een centraal thema vormde. Bij milieuklachten en meldingen is er altijd eerst persoonlijk contact. Tevens kunnen burgers altijd een afspraak met de ODR maken op het gemeentehuis. Middels klanttevredenheid onderzoeken vindt er evaluatie plaats. Over het algemeen scoort de ODR op ook dit onderdeel positief (totaalbeeld: 90% tevreden tot zeer tevreden over dienstverlening ODR).

Raadsbesluit 7 februari 2019	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aanbeveling Avri: Meer zicht op het voorkomen van klachten.	Avri: Deels uitgevoerd ODR: N.v.t.	Reactie college: Avri: Sinds het onderzoek is Avri begonnen om een inhaalslag te maken in de afwikkeling en registratie van klachten door het aanstellen van een klachtencoördinator. We maken een onderscheid tussen formele klachten en meldingen/ informele klachten. Formele klachten komen binnen via het secretariaat en komen terecht bij de klachtencoördinator en worden door de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar (inhoudelijk verantwoordelijk manager) afgehandeld. Formele klachten worden dus centraal geregistreerd, openbaar gemaakt en geëvalueerd. Hierbij wordt per klacht ook bekeken wat we hiervan leren en hoe we dit kunnen voorkomen. Meldingen en informele klachten komen binnen bij het KCC en worden doorgeleid naar de betreffende teamleiders. Informele klachten die via het KCC binnenkomen worden inmiddels ook handmatig met de klachtencoördinator gedeeld, zodat hier ook een totaalbeeld ontstaat en we op basis daarvan nog beter kunnen sturen. Dit gedeelte zouden we graag nog digitaliseren inclusief een terugkoppeling van informele afhandeling door de teamleider. Conclusie: de centrale registratie van de informele klachten wordt verbeterd, waardoor we meer zicht krijgen op repeterende meldingen en klachten en beter kunnen sturen op het voorkomen hiervan. Dit gebeurt op dit moment nog handmatig, maar Avri werkt aan een digitale oplossing.
Aanbeveling Avri en ODR: Verken mogelijkheden statusupdates tijdens afhandeling.	Avri: Uitgevoerd ODR: Uitgevoerd	Reactie college: Avri: Bij meldingen op het gebied van Beheer openbare ruimte kan de melder zelf aangeven of hij/zij op de hoogte gehouden wil worden. Bij afvalmeldingen gebeurt dit automatisch. Bij complexere meldingen/ klachten wordt de bewoner op de hoogte gehouden middels persoonlijk contact. ODR: ODR heeft in 2021 een nieuw zaaksysteem aangeschaft en in gebruik genomen dat betere mogelijkheden bevat om status informatie te kunnen genereren.

Raadsbesluit 7 februari 2019	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aanbeveling ODR: Maak complexe, juridische communicatie zo laagdrempelig mogelijk.	ODR: Uitgevoerd	Reactie college: ODR: Binnen de projecten van de ODR inzake de implementatie van de omgevingswet is dit thema een belangrijk onderwerp en vindt er afstemming plaats met de regiogemeenten en landelijke systemen. Met het project klantgerichtheid is binnen de ODR een grote slag gemaakt met betrekking tot de juridische schriftelijke communicatie. Alle brieven zijn omgezet naar B1 niveau. Tevens is de werkwijze om altijd eerst persoonlijk contact te hebben alvorens een handhavingsbrief naar de burger wordt verzonden.
Aanbeveling Avri en ODR: Benut geregistreerde data optimaal voor objectieve analyse en subjectieve verdieping.	Avri: Deels uitgevoerd ODR: Uitgevoerd	Reactie college: Avri: Klachten worden individueel geëvalueerd. Er worden al bepaalde analyses gemaakt op de ontvangen meldingen. Dit kan verder ontwikkeld worden. Hiervoor wil Avri het gebruik van Dashboards binnen de teams en op MT-niveau invoeren. ODR: Op basis van geregistreerde data en de analyse daarvan wordt jaarlijks een milieu uitvoeringsprogramma opgesteld en vastgesteld middels het Werkprogramma ODR dat door de ODR wordt aangeboden aan het College. Binnen de ODR bestaat een speciaal team Ketentoezicht dat gespecialiseerd is data-analyse.

Raadsbesluit 7 februari 2019	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aanbeveling Avri: Blijf aandacht besteden aan communicatie over beeldkwaliteitsbestekken en dienstverlening afvalinzameling.	Avri: Deels uitgevoerd	Reactie college: Avri: Met inwoners wordt regelmatig via (social) media en de afvalapp gecommuniceerd over de taken die Avri uitvoert in de betreffende gemeente en bijzonderheden zoals inhaaldagen rondom feestdagen e.d.. Als er specifieke meldingen over kwaliteit komen leggen wij uit wat het takenpakket van Avri voor de betreffende gemeente is. Avri krijgt van gemeenten geen communicatiebudget voor IBOR-taken, dus op het gebied van IBOR (beeldkwaliteitsbestekken) is deze algemene communicatie beperkt. Bij meldingen wordt hier wel op individueel niveau over gecommuniceerd. Avri heeft onlangs een inwoner enquête uitgevoerd over afvalinzameling. Ook is er uitvraag gedaan bij inwoners naar wie deel zou willen nemen aan groepsgesprekken over afval scheiden en andere thema's. In de zomer van 2022 zullen de eerste groepsgesprekken met inwoners gevoerd worden. Bewoners kunnen op deze manier meedenken en meepraten met Avri. Wij verwachten dat dit een positieve invloed zal hebben op het imago van Avri. NB voor extra effect van de melding is het wenselijk dat algemene communicatie ook via de social mediakanalen van de gemeenten verder wordt gedeeld binnen hun netwerk.
Aanbeveling Avri en ODR: Verken wensen gemeenteraad rondom sturingsinformatie.	Avri: Deels uitgevoerd ODR: Uitgevoerd	Reactie college: Avri: De raden worden geïnformeerd middels Platformbijeenkomsten en een e-letter. Hierin wordt ook steeds getoetst waar de informatiebehoeften van de gemeenteraad liggen. ODR: In de achterliggende periode is er veel overleg geweest met en tussen de diverse gemeenschappelijke regelingen en de regiogemeenten (Griffiers). Dit heeft geresulteerd in verbeterde afspraken met de verschillende colleges en raden rondom het P&C-proces en de informatievoorziening (regionaal informatieprotocol vastgesteld).

2020: 'Problemen voorkomen is beter dan genezen' - schuldenproblematiek

Raadsbesluit 14 mei 2020	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aanbeveling gemeenteraad: Monitor als raad de maatregelen die het college en de maatschappelijke organisaties nemen in het sociaal domein bij inwoners waarbij er sprake was van schuldenproblematiek.	Uitgevoerd	Reactie griffie: Besproken in opiniërende avond 17 november jl. Over de uitvoering van schuldhulpverlening wordt via de reguliere P&C-cyclus aan de raad gerapporteerd.
Aanbeveling gemeenteraad: Zorg voor een meer integrale aanpak op het gebied van problematische schulden, jeugdhulp en/of Wmo.	Deels uitgevoerd	Reactie griffie: Besproken in opiniërende avond 17 november jl. Aldaar is toegelicht hoe de mogelijkheid hulpvragen breder te signaleren bij vroegsignalering van betalingsachterstanden, inmiddels is verruimd door gewijzigde wetgeving.
Aanbeveling gemeenteraad: Ga in gesprek met college, ambtelijke organisatie en de maatschappelijke organisaties over de doelmatigheid van de benodigde informatie(uitwisseling) om schuldenproblematiek en andere kwesties binnen het sociaal domein integraal, efficiënt en doelmatig aan te kunnen pakken.	Uitgevoerd	Reactie griffie: Besproken in opiniërende avond 17 november jl.
Aanbeveling college: Voer het debat over de ervaren werkdruk van de schuldhulpverleners.	Uitgevoerd	Reactie college: Zoals destijds ook in de bestuurlijke reactie op deze aanbeveling is aangegeven, zien wij dit als een verantwoordelijkheid van het management. De betreffende manager is hier alert op.
Aanbeveling college: Zie er op toe dat – in afstemming met de maatschappelijke organisaties en ervaringsdeskundige inwoners – een communicatiestrategie om het taboe op armoede en (problematische) schulden af te doen laten nemen wordt ontwikkeld.	Deels uitgevoerd	Reactie college: Dit is een blijvend aandachtspunt, wij zetten in op voorlichting en het mogelijke taboe op schulden bij onze inwoners.

Raadsbesluit 14 mei 2020	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aanbeveling college: Zie er op toe dat de ambtelijke organisatie de brieven van de formele schuldhulpverlening in begrijpelijker taal herschrijft.	Deels uitgevoerd	Reactie college: Ook dit is een blijvend aandachtspunt, wij houden aandacht voor het taalniveau van onze brieven.
		Algemene aanvulling college: het college heeft de raad in 2021 bijgepraat over de stand van zaken van de uitvoering van de verbeterpunten uit dit onderzoek in het algemeen en de vroegsignalering van schulden in het bijzonder. Dat is gebeurd in een raadsinformatiebrief in september 2021 en de opiniërende avond ('Het Gesprek') op 17 november 2021 .

2021: 'Structureel in control?'- grip op gemeentefinanciën

Raadsbesluit 22 april 2021	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aanbeveling gemeenteraad en college: Maak duidelijke afspraken over de tijdigheid van P&C documenten.	Uitgevoerd	Reactie college: Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over de tijdigheid van P&C documenten. Gewerkt wordt aan een uitbreiding van het werken met de methode-Duisenberg. Bij de begroting 2022 en meerjarenraming 2023-2025 is de methode -Duisenberg op één programma als proef toegepast. De gemeenteraad was positief te spreken over deze werkwijze. Zie besluitenlijst auditcomité 20 mei 2021. Reactie griffie: Wat betreft de tijdigheid zijn er heldere afspraken over aanlevering. Aan de hand van de planning van de agendacommissie is er een aanleverschema waar in staat wanneer stukken uiterlijk gereed moeten zijn. Deze worden voorafgaand aan de betreffende vergaderperiode in een gesprek overgedragen van college/organisatie naar griffie, waarna de griffie ze in de agendacommissie brengt. Hier ligt een jaarplanning onder. In voorkomende gevallen kan er wel een spanning zijn tussen enerzijds tijdige aanlevering en anderzijds de behoefte aan actuele informatie. Denk bijv. aan het verschijnen van een circulaire op het moment dat het voor verwerking in een bestuursrapportage al laat is. In nader overleg kunnen hier maatwerkafspraken over worden gemaakt. Voorts wordt gewerkt aan een gestage uitbreiding van het werken met de methode-Duisenberg, die de technische behandeling van programma's moet helpen verbeteren.

Raadsbesluit 22 april 2021	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aanbeveling college: Ontwikkel definities voor incidentele en structurele baten en lasten, leg deze vast en pas deze toe.	Deels uitgevoerd	Reactie college: Wij passen het werken met incidentele en structurele baten en lasten toe zoals op hoofdlijnen beschreven in de uitgangspunten/kaders in de kadernota en begroting. Het provinciale toezicht toetst onze begroting op de verwerking van incidentele en structurele baten en lasten. Provinciaal toezicht heeft zich in hun brief betreffende de beoordeling begroting 2022 en toezichtvorm goedkeurend uitgesproken over de verwerking van incidentele en structurele baten en lasten. (brief provinciaal toezicht van 10 februari 2022). Bij het samenstellen van de kadernota 2023-2026 zullen wij de definities voor incidentele en structurele baten en lasten concreter beschrijven en vastleggen.
Aanbeveling college: Voer mogelijke verbeteringen van de Commissie BBV door.	Uitgevoerd	Reactie college: De commissie BBV komt regelmatig met aanpassingen en verbeteringen. Uiteraard voeren wij deze aanpassingen/verbeteringen door. Ook de aanbevelingen op het gebied van de BBV die door de accountant bij de interim controle en bij de controle van de jaarstukken eventueel worden benoemd voeren wij door. Het betreft hier een continu proces.
Aanbeveling college: Zorg voor borging van het verbetertraject.	Deels uitgevoerd	Reactie college: Ambtelijk wordt gewerkt aan de verbetering van de processen rond de p&c-cyclus. De aanbevelingen uit dit rapport worden geborgd in de genoemde verbetering van processen.
Aanbeveling college: Voeg meer beleidsinhoudelijke verantwoording toe aan de P&C documenten richting de raad.	Deels uitgevoerd	Reactie college: Deze aanbeveling nemen wij ter harte. In verantwoordingsdocumenten (bestuursrapportages en jaarstukken) die richting de gemeenteraad gaan leggen wij de focus op meer beleidsinhoudelijke verantwoording. Het betreft hier een groeiproces, wat ook wordt versterkt door een duidelijk nulpunt te creëren bij het beging van de volgende raadsperiode. Dat wil zeggen dat het coalitieprogramma op een duidelijke en goede manier wordt vertaald in de P&C documenten.

Raadsbesluit 22 april 2021	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aanbeveling college: Maak aparte raadsvoorstellen om investeringskredieten aan te vragen.	Uitgevoerd	Reactie college: Wij werken binnen de planning en controlcyclus met kaderstellende en controlerende documenten. Bij kaderstellende documenten (kadernota en begroting) mogen investeringskredieten aangevraagd worden. Bij investeringskredieten die aangevraagd worden bij een kadernota wordt geen afzonderlijk raadsvoorstel gevoegd. De investeringskredieten die aangevraagd worden bij een kadernota worden duidelijk beschreven volgens de methode van de drie W-vragen in de kadernota zelf. De investeringskredieten die op basis van besluitvorming bij de kadernota opgenomen worden in de daaropvolgende begroting worden met naam en toenaam benoemd in het raadsvoorstel en -besluit behorende bij de begroting. De gemeenteraad stelt daarmee expliciet de investeringskredieten beschikbaar, vastgelegd in het raadsbesluit. In controlerende (verantwoordings) documenten (bestuursrapportages en jaarstukken) mag volgens de gehanteerde kaders geen nieuw beleid (nieuwe investeringskredieten) aangevraagd worden. Investeringskredieten aanvragen buiten de kadernota en de begroting verlopen altijd via een afzonderlijk raadsvoorstel. Deze investeringskrediet aanvragen behoren tot de uitzonderingen. In deze raadsvoorstellen wordt op begrotingsbasis de lasten (kapitaallasten) benoemd. Ook worden er eventuele aanvullende lasten en baten (dekkingsvoorstellen) benoemd. Deze raadsvoorstellen zijn voorzien van een begrotingswijziging.

Raadsbesluit 22 april 2021	Wel/niet/deels uitgevoerd/onbekend	Toelichting/link naar document
Aanbeveling college: Verbeter de monitoring op mee- en tegenvallers.	Deels uitgevoerd	Reactie college: Wij hanteren de werkwijze “ontstaan er bij de uitvoering van projecten in een budget mee- of tegenvallers, dan vindt er verantwoording over deze mee- of tegenvaller via een collegeadvies aan het college. Aan de hand van het collegebesluit vindt bijstelling van de financiële positie plaats. Het college verantwoordt de afwijkingen op taakveldniveau aan de gemeenteraad in bestuursrapportages en de jaarstukken. Zo vindt er monitoring plaats op de mee- en tegenvallers en houdt het college zicht en grip op de financiële positie van de gemeente. Deze werkwijze is nog niet volledig geborgd in de organisatie. Hier wordt de komende tijd samen met de betrokkenen en een nieuw aan te stellen tijdelijke p&c-coördinator aan gewerkt.
Aanbeveling college: Geef bij investeringsprojecten het besluitvormingstraject aan, met daarin de openvolgende kaderstellende, uitwerkings-, en dekkingsbesluiten zodat het traject duidelijk en navolgbaar is.	Uitgevoerd	Reactie college: Deze aanbeveling zullen wij toepassen. Zie verder de toelichting op aanbeveling college: Maak aparte raadsvoorstellen om investeringskredieten aan te vragen.

4. Analyse en conclusie

4.1 Analyse

In deze paragraaf analyseren wij per onderzoek de reacties met betrekking tot de opvolging van de bevindingen.

4.1.1 Quick Scan Informatiebeveiligingsbeleid (2017)

Uit de beantwoording blijkt dat college en raad informatiebeveiliging serieus nemen. De aanbevelingen zijn (deels) uitgevoerd. Het is goed om te lezen dat het college werk maakt van verdere implementatie van maatregelen en mee is gegaan in de nieuwe Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Onduidelijk is in hoeverre het Handboek Informatiebeveiligingsbeleid een update heeft gehad.

4.1.2 Hoort u mij? – leerprocessen naar aanleiding van burgerreacties Avri en ODR (2018)

In het onderzoeksrapport zijn aanbevelingen gedaan aan de Avri en ODR. De reactie op de opvolging van de aanbevelingen is door van het college van B&W ontvangen.

Uit de beide reacties blijkt dat zowel Avri als ODR aanbevelingen (deels) hebben uitgevoerd. Zo lijkt het persoonlijk contact beter bewaakt te worden. Bij Avri geldt dat alleen bij complexe meldingen sprake is van persoonlijk contact. De vraag is in hoeverre dit hinderlijk is.

Verder blijkt dat de Avri een klachtencoördinator heeft aangesteld. Het is goed om te lezen dat een inhaalslag is gemaakt. Digitalisering van registratie van meldingen en analyses die hierdoor mogelijk zijn kunnen helpen om meer zicht te krijgen op het voorkomen van klachten.

Zowel de Avri als ODR hebben de mogelijkheid voor statusupdates van klachten geïmplementeerd. De ODR heeft voor deze implementatie een nieuw systeem aangeschaft. Het is positief dat burgers op deze manier op de hoogte gehouden worden van de status van hun melding.

Ten aanzien van de communicatie met de gemeenteraad valt op dat ervan uit zowel de Avri als de ODR communicatie is naar de gemeenteraad toe. Echter heeft alleen de ODR expliciet de informatiebehoefte van de gemeenteraad verkend.

4.1.3 Problemen voorkomen is beter dan genezen – schuldenproblematiek (2020)

In juli 2021 heeft het college een raadsinformatiebrief omtrent opvolging van dit onderzoek verstuurd. In november 2021 is de gemeenteraad in een opiniërende avond ('Het Gesprek') bijgepraat.

Er zijn volgens de raadsinformatiebrief en de terugkoppeling van het college stappen gezet, zoals met betrekking tot vroegsignalering. De communicatie met inwoners en de communicatiestrategie is een blijvend aandachtspunt. Het is onduidelijk wat hier concreet verbeterd is en wat de concrete resultaten zijn. Mogelijk is een kritische evaluatie van alle communicatiesjablonen een oplossing.

Verder benoemt het college in de raadsinformatiebrief kansen tot verbetering. Het is goed om deze kansen ook aan te grijpen.

4.1.4 Structureel in control? – grip op gemeentefinanciën (2021)

De aanbevelingen naar aanleiding van dit onderzoek zijn over het algemeen uitgevoerd. Het verder borgen van de monitoring van mee- en tegenvallers in de organisatie behoeft wat ons betreft nog aandacht van het college.

4.2 Conclusie

In zijn algemeenheid stemt het de rekenkamercommissie positief te lezen dat de aanbevelingen uit de onderzoeken opgevolgd worden. Hieruit blijkt tevens de toegevoegde waarde die wij als rekenkamercommissie trachten te hebben.

In totaal zijn 14 aanbevelingen deels uitgevoerd. Bij acht van deze 14 aanbevelingen is er aanbevolen om een inspanningsverplichting te leveren. De andere zes aanbevelingen betreffen het realiseren van een resultaat. Het is onduidelijk welke stappen wanneer gezet gaan worden om deze zes aanbevelingen volledig uit te voeren.

Opvallend is dat in de toelichtingen door de college en de griffie met name procesinformatie wordt genoemd. Op sommige punten ontbreken concrete stappen of concrete resultaten. Aangezien een inhoudelijke toetsing van de reacties buiten de scope van dit opvolgingsonderzoek valt hebben wij dit niet verder onderzocht.

4.3 Slot

Wij willen het college en de griffie bedanken voor hun reactie op de opvolging van de aanbevelingen. Wij moedigen het college en de gemeenteraad aan om de zes aanbevelingen die het realiseren van een resultaat betreffen, op te pakken en hierover concrete afspraken te maken.