

### **Shortlist onderzoeksonderwerpen 2021**

Rekenkamercommissie Dongen, Goirle en Loon op Zand – november 2020

Evenals in 2019/2020 wil de rekenkamercommissie de fracties raadplegen voordat het onderzoekprogramma 2021 wordt vastgesteld. Voor u ligt de shortlist van de rekenkamercommissie Dongen, Goirle en Loon op Zand voor het onderzoeksprogramma van de 2021. In dit memo schetsen we vijf thema's die mogelijk interessant zijn om te onderzoeken:

1. Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening
2. Informatiebeveiliging
3. Governance verbonden partijen
4. Grip op de jeugdzorg
5. Doorwerking: onderzoek burgerparticipatie

Deze onderwerpen zijn geselecteerd op basis van maatschappelijke relevantie, actualiteit opgaven gemeenten en spreiding over verschillende beleidsterreinen. Over deze shortlist gaan we graag het gesprek met u aan. Welke onderwerpen zijn het onderzoeken waard? Welke inzichten en aandachtspunten met betrekking tot deze onderzoeksonderwerpen zijn relevant voor de rekenkamercommissie en welke voorkeuren voor onderwerpen zijn er (prioritering)?

Nadat deze shortlist is besproken in de drie verschillende gemeenten (november-december 2020), zal de rekenkamercommissie het onderzoeksprogramma voor 2021 vaststellen. Om efficiency-reden en het onderliggende leereffect, zullen we bij de definitieve vaststelling ook kijken of onderwerpen zich lenen voor meerdere gemeenten, waarbij er ruimte blijft voor maatwerk per gemeente.

Voor de goede orde merken we op dat in het 4e kwartaal van 2020 het onderzoek naar de inschrijftijden en zoekduren sociaal huurwoningen ('wel of niet thuisgeven?') aan uw raad zal worden aangeboden. In de zomer van 2021 verwachten we de onderzoeksresultaten van het onderzoek 'is de aansluiting te maken?' aan uw raad te kunnen presenteren. Dit laatstgenoemde onderzoek gaat over de aansluiting tussen de P&C-documenten en de kaderstellende beleidsdocumenten.

Na vaststelling van het onderzoeksprogramma 2021 zal de rekenkamercommissie voor de geprogrammeerde onderwerpen een separate onderzoeksopzet opstellen. De onderzoeks-opzet(ten) zullen ter informatie aan u worden toegezonden. Desgewenst kunnen nog wensen en bedenkingen ten aanzien van de onderzoeksopzet (via presidium respectievelijk de auditcommissie) worden meegegeven voor de verdere uitwerking van het onderzoek. Op deze manier wil de rekenkamercommissie aansluiten bij de behoeften en wensen vanuit de raad en bijdragen aan de versterking van uw kaderstellende en controlerende rol.

Hieronder volgt een schets van de onderwerpen die de rekenkamercommissie op de Shortlist 2021 heeft geplaatst en graag met u wil bespreken.

## 1. Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening

Dienstverlening aan burgers, bedrijven en organisaties is een gemeentelijke kerntaak. Inwoners hebben op verschillende momenten en voor verschillende zaken met de gemeente te maken. Uiteenlopend van het aanvragen van een rijbewijs of paspoort, dan wel het stellen van een vraag/verzoek om informatie (via email, brief of telefoon). Echter ook voor het aanvragen van een WMO-voorziening, een vergunningsaanvraag of organisatie van een initiatief klopt men bij de gemeente aan. De ambitie van alle drie de gemeenten is om deze taak zo goed mogelijk uit te voeren, daarin betrouwbaar te zijn en continuïteit te bieden. Een rekenkameronderzoek kan de gemeenteraden verdiepend inzicht bieden in de huidige kwaliteit van de dienstverlening in de gemeenten en kansen en risico's benoemen in de verdere ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening. Wel moet worden opgemerkt dat dienstverlening een breed begrip is, dat verder dient te worden afgebakend. De rekenkamercommissie verzoekt de raad hierom reeds vooraf prioriteiten voor het onderzoek mee te geven. Waarop wenst u de nadruk bij het onderzoek?

### Keuze prioriteiten in onderzoek Dienstverlening

#### Beleid

- de beoogde kwaliteit door de dienstverlener

#### Uitvoering

- de verwachte kwaliteit voor de klant/burger
- de verwachte kwaliteit voor bedrijven
- de feitelijke dienstverlening zoals geleverd

#### Beleving/Lessen voor toekomst

- percepties en waardering van resp. dienstverlener en klant.

In het onderzoek naar armoedebeleid in de gemeente Dongen hebben we goede ervaringen opgedaan met verhalen uit de praktijk. Wellicht kan de methode van een 'klantreis' een manier zijn om vanuit het perspectief van inwoners, waar zij al dan niet tegenaan lopen, lessen te formuleren.

## 2. Informatiebeveiliging in Dongen, Goirle en Loon op Zand

Is de informatie van burgers voldoende veilig? Informatiebeveiliging is een onderwerp dat steeds belangrijker wordt voor overheden/gemeenten. Verlies van gegevens (draggers), onzorgvuldigheid of oneigenlijk gebruik, het manipuleren van informatie en/of inbraak in informatiesystemen kan grote schade opleveren voor overheden, burgers en bedrijven. Burgers, bedrijven en organisaties moeten er echter op kunnen vertrouwen dat gegevens in goede handen zijn bij de overheid. Gemeenten dragen verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging en in het bijzonder voor de bescherming van persoonsgegevens. Zeker na decentralisaties in het sociaal domein is de informatie die de gemeente in beheer heeft in de vorm van (bijzondere) persoonsgegevens) alleen maar toegenomen.

De rekenkamercommissie wil met dit onderzoek inzicht geven in de huidige staat van de technische beveiliging van de gegevens die de gemeente beheert. Niet om de bedrijfsvoering en détail in de raad te bespreken, maar juist om de raad in positie te brengen om zijn controlerende rol ten aanzien van dit belangrijke onderwerp beter uit te kunnen voeren.

### **3. Verbonden partijen**

In de afgelopen jaren hebben de verbonden partijen volop in de belangstelling gestaan. Van diverse kanten worden er vraagtekens geplaatst bij het democratische gehalte van de verbonden partijen en de sturing en controle door de gemeenteraden. Het is voor gemeenteraden en burgers vaak weinig transparant wie nu uiteindelijk verantwoordelijk is en wie nu waarover gaat. Ook in de raadsfracties van Dongen, Goirle en Loon op Zand zijn deze geluiden te horen. Tijdens de laatste inventarisatieronde in 2019/2020 van de rekenkamercommissie bij raadsfracties uitten diverse raadsleden hun 'worsteling'. Hoe houden we grip? De Rekenkamercommissie heeft dit onderwerp daarom nu op de shortlist geplaatst.

Met dit onderzoek wil de rekenkamercommissie de raden ondersteunen bij het versterken van grip op samenwerking. Grip op samenwerkingsverbanden vraagt om het invullen van een groot aantal voorwaarden. Grip op samenwerking betekent daarbij niet dat een samenwerkingsverband altijd precies doet wat één gemeenteraad wil. Samenwerking betekent immers 'geven en nemen' en zeker in grotere verbanden kan je niet altijd je zin krijgen. Met grip op samenwerking vanuit de gemeenteraad bedoelen we wél dat de raad tijdig en op een goede manier invloed kan uitoefenen. Dit betekent aan de voorkant een duidelijk mandaat voor het college via heldere doelen en kaders: wat is de inzet vanuit de gemeente? Dit betekent dat de raad tussentijds en achteraf goed in stelling komt om te controleren en bij te sturen.

Met dit onderzoek wil de Rekenkamercommissie in kaart brengen op welke wijze sturing, beheersing en toezicht op verbonden partijen in de praktijk plaatsvindt en welke mogelijkheden de gemeenteraad heeft om hierop invloed uit te oefenen.

### **4. Jeugdzorg**

De jeugdzorg zal de komende jaren een van de zwaarste dossiers worden voor veel gemeenten. De kosten van de jeugdzorg zijn, sinds de gemeenten daar in 2015 voor verantwoordelijk zijn geworden, veel sneller gestegen dan ooit iemand kon vermoeden en het eind van de kostenstijging lijkt niet in zicht. Er zijn al veel onderzoeken verschenen die de kostenstijging proberen te verklaren.

In dit rekenkameronderzoek zal het echter vooral gaan om de vraag hoe de gemeenteraden meer greep kunnen krijgen op de kostenontwikkeling. Dan is op de eerste plaats inzicht in de oorzaken noodzakelijk. Daarvoor zal vooral een beroep gedaan worden op lopende en afgeronde onderzoeken. Ook een globale analyse van de cijfers valt hieronder. Vervolgens is vooral de vraag op welke parameters de gemeenteraden kunnen sturen. Het kan gaan om aantallen cliënten, de omvang van de specialistische hulp relatief ten opzichte van de niet-specialistische hulp. Het kan echter ook gaan om de (selectieve) werking van de toegang tot de zorg: wordt daar voldoende op gestuurd door de gemeente en kan de gemeenteraad hier invloed op uitoefenen? Ook het inkoopproces van de gemeente kan onder de loep worden genomen. Geven de contracten die de gemeente sluit wel voldoende garantie dat zorgaanbieders efficiënt en effectief zorg aanbieden? Is de keuze van de gecontracteerde zorgaanbieders voldoende selectief? Zijn de zorgaanbieders transparant genoeg in hun bedrijfsprocessen? Hierbij kan ook gekeken worden naar wetgeving op landelijk niveau die

momenteel in ontwikkeling is. Het gaat hier bijvoorbeeld om de Wet toetreding zorgaanbieders en het Wetsvoorstel Integere Bedrijfsvoering zorgaanbieders. Op deze manier hopen we meer inzicht te verschaffen in dit complexe beleidsterrein.

Wel moet worden opgemerkt dat Jeugdzorg een breed begrip is, dat verder dient te worden afgebakend. De rekenkamercommissie verzoekt de raad om reeds vooraf prioriteiten voor het onderzoek mee te geven. Waarop wenst u de nadruk bij het onderzoek?

Keuze prioriteiten in onderzoek Jeugdzorg

- functioneren van de toegang
- gebruiken van indicatoren
- hervormen van het stelsel
- inkoopstrategie en zicht op bedrijfsprocessen van de gecontracteerde zorgaanbieders (waarvoor een wet komt).

## **5. Doorwerking: onderzoek burgerparticipatie**

In 2016 heeft de rekenkamercommissie in Dongen, Goirle en Loon op Zand onderzoek gedaan naar burgerparticipatie in de openbare ruimte. Binnen dit onderzoek is destijds het gemeentelijk beleid voor burgerparticipatie bij beheer en onderhoud van de openbare ruimte in beeld gebracht en zijn een aantal concrete casussen bestudeerd om in beeld krijgen hoe het proces van burgerparticipatie binnen de drie gemeente verloopt 'in de praktijk'. De rekenkamercommissie concludeerde in 2016 onder andere dat het evalueren van burgerparticipatie niet op gestructureerde wijze plaatsvond en dat aan de gemeenteraden weinig of geen verantwoording werd afgelegd over de burgerparticipatie bij (her)inrichting en beheer van openbare ruimte. Via een (doorwerkings)onderzoek brengt de rekenkamercommissie in beeld wat er na 2016 is op het terrein van burgerparticipatie is gebeurd. Zijn de door de raad overgenomen aanbevelingen door het college opgepakt? Hoe heeft burgerparticipatie zich de afgelopen jaren in de gemeenten Dongen, Goirle en Loon op Zand doorontwikkeld? Welke stappen zijn op dit gebied gezet? Hoewel het onderzoek uit 2016 enkel betrekking had op cases met betrekking tot beheer en onderhoud van de openbare ruimte, willen we de scope van dit onderzoek wel verbreden naar meer vormen van burgerparticipatie. Met dit onderzoek wil de rekenkamercommissie inzicht en overzicht geven in de activiteiten op het gebied van burgerparticipatie en aanbevelingen formuleren om burgerparticipatie (nog verder) te verbeteren.