



Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van:

Ons kenmerk: 269422

Uw kenmerk:

Contact: W.A. Fijan

Bijlage(n): 1

Doorkiesnummer: 0180 - 698405

E-mailadres: a.fijan@bar-organisatie.nl

Datum: 2 maart 2021

Betreft: Onderzoeksplan 2021

Geachte raadsleden,

Inleiding

Het bureau Concerncontrol van de BAR-organisatie voert jaarlijks verschillende onderzoeken uit naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van beleid en uitvoering. Jaarlijks wordt een onderzoeksplan opgesteld met hierin opgenomen de voorgenomen onderzoeken voor het betreffende jaar.

In 2021 laten wij onderzoek doen naar de afhandeling van meldingen en klachten met betrekking tot verkeer. Doel van het onderzoek is om na te gaan of de afhandeling van klachten en meldingen ten aanzien van verkeer op een doelmatige en doeltreffende wijze plaatsvindt.

In 2021 worden tevens de onderzoeken verstrekte subsidies, Jeugdhulp en het onderzoek naar het proces rond het persoonsgebonden budget (Pgb) afgerond. De verwachting is dat het onderzoek subsidies in het eerste kwartaal van dit jaar bestuurlijk kan worden aangeboden en de onderzoeken Jeugdhulp en Pgb begin tweede helft van dit jaar.

Het onderzoeksplan 2021 treft u ter informatie, als bijlage bij deze brief, aan.

KERNBOODSCHAP

Als college willen wij door middel van intern onderzoek inzicht krijgen in de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid en uitvoering.

CONSEQUENTIES

De aanbevelingen uit de onderzoeken dragen bij aan de doelstelling om de bedrijfsvoering van Albrandswaard zo doelmatig en doeltreffend mogelijk te laten verlopen.

VERVOLG

Concerncontrol voert na één jaar een vervolgonderzoek uit om vast te stellen in hoeverre de verbeteracties zijn gerealiseerd.



BIJLAGEN

1. Het onderzoeksplan 2021.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,



Hans Cats



drs. Jolanda de Witte



Onderzoeksplan 2021
Doelmatigheid en doeltreffendheid
Albrandswaard

Auteur:	Datum:	Versie:	Rapportnaam:	Pagina
Concerncontrol	januari 2021	1.0	Onderzoeksplan 2021 Doelmatigheid en Doeltreffendheid	pagina 1 van 7

1. Inleiding

In artikel 213a van de gemeentewet is de eigen onderzoeksfunctie van het college geregeld. Dit artikel luidt:

Het college verricht periodiek onderzoek naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het door hem gevoerde bestuur. De raad stelt bij verordening regels hierover.

De raad heeft invulling gegeven aan de wet met het vaststellen van de Verordening (onderzoeken) doelmatigheid en doeltreffendheid. Deze verordening bepaalt dat het college jaarlijks de doelmatigheid van (onderdelen van) de klantengroepen/teams van de gemeente en de uitvoering van taken door de gemeente onderzoekt.

2. Definities

Onder doelmatigheid verstaan we de mate waarin de gewenste prestaties worden gerealiseerd met een zo beperkt mogelijke inzet van middelen. Met andere woorden: wordt de juiste hoeveelheid geld, personeel en dergelijke ingezet om de beoogde resultaten te bereiken.

Onder doeltreffendheid verstaan we de mate waarin de gewenste prestaties en beoogde maatschappelijke effecten van het beleid daadwerkelijk worden behaald.

3. Artikelen

In de verordening van Albrandswaard staat in artikel 2 met betrekking tot de onderzoeksfrequentie onder meer dat het college jaarlijks de doelmatigheid en/of doeltreffendheid van de uitvoering van minimaal twee gemeentelijke taken en programma's/paragrafen onderzoekt.

4. Uitvoering en frequentie

Uitvoering van doelmatigheid- en doeltreffendheidsonderzoeken vindt plaats door het bureau Concerncontrol. Concerncontrol maakt jaarlijks een onderzoeksplan dat aan het college van Albrandswaard wordt aangeboden. Het college stelt vervolgens de gemeenteraad en de rekenkamercommissie in kennis van de voorgenomen onderzoeken. Concerncontrol zal vervolgens de onderzoeken opnemen in haar activiteitenplan voor het komende jaar. Per onderzoek wordt steeds vooraf een onderzoeksopzet gemaakt die ter goedkeuring wordt aangeboden aan het betreffende college.

Beschikbare FTE

Binnen de afdeling Concerncontrol is voor het uitvoeren en begeleiden van onderzoeken, maximaal 0,5 fte beschikbaar. Het college kan in voorkomende gevallen ook aan de gemeentecontroller in het regieteam of bureau Bestuursondersteuning opdracht geven om onderzoeken uit te voeren ten behoeve van de eigen gemeente. Deze onderzoeken vallen buiten de in dit onderzoeksplan genoemde onderzoeken die vanuit Concerncontrol worden uitgevoerd. Ook kan op basis van maatwerk onderzoek worden uitbesteed.

5. Onderwerpen

Bepalen onderzoeksonderwerpen 2021

Voor het bepalen van de onderzoeken in 2021 heeft Concerncontrol de onderzoeksbehoefte zowel bestuurlijk als ambtelijk gepeild. Er is overleg gevoerd met de Gemeentecontroller van Albrandswaard. Daarnaast heeft Concerncontrol een eigen inventarisatie gedaan naar risicovolle processen binnen de organisatie. Ook geeft de accountant na haar jaarlijkse interim controle een visie over de mogelijke risico's waarmee de organisatie te maken krijgt. Het is van belang dat de organisatie aanbevelingen en signalen van de accountant adequaat oppakt en meeneemt bij haar verbetertrajecten. In 2020 hebben de verschillende onderzoeken vertraging opgelopen. De belangrijkste oorzaak hiervan was dat zowel het onderzoek Jeugdhulp als het onderzoek subsidies uitgevoerd moesten worden binnen het cluster Maatschappij. Dit Cluster stond onder grote werkdruk als gevolg van Covid-19. Ook het onderzoek Pgb's kon hierdoor pas tegen het eind van het jaar worden opgestart. De verwachting is dat deze onderzoeken alsnog

in de eerste helft van 2021 kunnen worden opgeleverd. Omdat hierdoor al een deel van de beschikbare tijd in 2021 is verstreken, wordt voorgesteld om in de tweede helft van 2021 één onderzoek uit te voeren namelijk een onderzoek naar de klachtenafhandeling bij meldingen over verkeerssituaties. Dit onderzoek zal evenals voorgaande jaren worden uitgevoerd in samenhang met de gemeente Barendrecht. Ter vergelijking worden ook de resultaten bij Ridderkerk, daar waar mogelijk en relevant, betrokken bij dit onderzoek. Hiermee hopen wij eind 2021 de opgelopen achterstanden te hebben ingelopen.

Aan het college van Albrandswaard wordt voorgesteld om in 2021 het volgende nieuwe onderzoek uit te voeren:

Onderzoek 1 – Klachtenafhandeling Verkeer

Ieder inwoner van Albrandswaard heeft het recht een klacht in te dienen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk bij de gemeente binnenkomen. Albrandswaard heeft de zorgplicht om deze klachten in behandeling te nemen en adequaat af te handelen. Het komt regelmatig voor dat burgers zich beklagen over verkeerssituaties of verkeersmaatregelen binnen de gemeente. De gemeente krijgt hierover op verschillende manieren informatie. Het is van belang dat de gemeente tijdig en adequaat reageert op dergelijke meldingen en klachten. In dit kader is voorgesteld om in 2021 onderzoek te doen naar de afhandeling van klachten ten aanzien van verkeer. Onderzocht zal worden op welke wijze de interne klachtbehandeling ten aanzien van klachten over het verkeer bij Albrandswaard is georganiseerd. Vragen die hierbij worden beantwoord zijn: Hoe verloopt de klachtenafhandeling ten aanzien van verkeersklachten en hoe ziet het proces eruit ten aanzien van klantvriendelijkheid, snelheid en kwaliteit. Kortom worden klachten tijdig, adequaat en naar tevredenheid afgehandeld?

Afronden van lopende onderzoeken en vervolgonderzoeken

Subsidies

Jaarlijks verstrekt de gemeente Albrandswaard meer dan 2,2 miljoen euro subsidies aan uiteenlopende organisaties voor het uitvoeren van bepaalde activiteiten. Het onderzoek richt zich op het proces van subsidieverstrekking in Albrandswaard, welke subsidies vertrekt zijn en in hoeverre de inzet van middelen bijdraagt aan het behalen van de door het college en de raad geformuleerde doelstellingen. De oplevering van dit onderzoek wordt verwacht in het eerste kwartaal van 2021.

Jeugdhulp

Het onderzoek uitvoering Jeugdhulp bevond zich eind oktober 2020 nog in de onderzoeksfase. De belangrijkste reden voor het niet kunnen opleveren in 2020 was de grote drukte binnen het Cluster Maatschappij als gevolg van Covid-19. De verwachting is dat het onderzoek begin 2021 wordt afgerond en in het tweede kwartaal van 2021 bestuurlijk kan worden aangeboden.

Pgb's

Het onderzoek uitvoering Pgb bevond zich eind 2020 nog in de onderzoeksfase. De verwachting is dat het onderzoek begin 2021 wordt afgerond en in de tweede helft van 2021 bestuurlijk kan worden aangeboden.

Planning

Onderzoek	taak	Uitvoering 2021
Afronden onderzoek Subsidies	Afronden onderzoek	Februari
	Aanbieden rapportage aan college/raad	Maart / April
Afronden onderzoek Jeugdzorg	Afronden onderzoek	Mei
	Aanbieden rapportage aan college/raad	Mei / Juni
Afronden onderzoek Pgb's	Vorbereiden onderzoek	Juli
	Afstemmen onderzoeksopzet	Augustus
Onderzoek 1 Klachten afdeling verkeer	Vorbereiden onderzoek	Juli
	Afstemmen onderzoeksopzet	Augustus
	Start onderzoek	September / Oktober
	Afronden onderzoek	November / December

Bijlage 1: Algemene werkwijze bij de uitvoering van doelmatigheidsonderzoeken

1. Opstellen van onderzoeksplannen

Concerncontrol stelt jaarlijks een onderzoeksplan op dat wordt aangeboden aan het college. Het college bepaalt uiteindelijk welke onderzoeken worden uitgevoerd. Het college stuurt het onderzoeksplan naar de raadscommissie met hierin opgenomen de in het komende jaar te verrichten onderzoeken. De uitvoering van doelmatigheidsonderzoeken vindt plaats door Concerncontrol van de BAR-organisatie.

Voor de start van een onderzoek wordt een onderzoeksopzet gemaakt. Deze wordt besproken/afgestemd met de gemeentecontroller/portefeuillehouder.

2. In het onderzoeksopzet wordt per doelmatigheidsonderzoek aangegeven:

a) Het object van onderzoek

Omschreven wordt wat het object en de afbakening van het doelmatigheidsonderzoek zijn. Daarbij worden globaal de scheidslijnen aangegeven van de te onderzoeken organisatieonderdelen, de procedures, de processen en de instrumenten.

b) De reikwijdte van het onderzoek

De reikwijdte van ieder onderzoek strekt zich in beginsel uit over alle organen (raad, college), organisatie-eenheden en instellingen waarvoor de gemeente bestuurlijk verantwoordelijk is of waarvan de activiteiten geheel of in belangrijke mate door de gemeente worden bekostigd. De reikwijdte kan in het onderzoeksplan worden ingeperkt door het aangeven van het te onderzoeken tijdvak en de te onderzoeken organen, organisatie-eenheden en instellingen. De reikwijdte van onderzoeken moet van te voren duidelijk worden aangegeven; het betreft onderzoeken naar de uitvoering van het gemeentelijke beleid, het beheer van de middelen en de procesgang. Aangegeven moet worden welk tijdvak wordt onderzocht en welke organisatie-eenheden en eventueel niet-gemeentelijke instellingen bij het onderzoek worden betrokken.

c) Wijze van uitvoering van het onderzoek en onderzoeksmethode

Aangegeven wordt welke methoden (benchmarking, interviews, enquête, enzovoorts) gebruikt zullen worden; op welke wijze hiermee wordt omgegaan en welke stappen er in het onderzoekstraject zullen worden gezet voor tot de opstelling van een onderzoeksrapport wordt overgegaan.

d) Doorlooptijd van het onderzoek

Van te voren wordt aangegeven hoeveel tijd de verschillende stappen in het onderzoek vragen.

3. Opstellen onderzoeksopzet

Concerncontrol neemt contact op met de verantwoordelijke afdelingsmanager om het onderzoek voor te bespreken. De resultaten van dit gesprek worden meegenomen bij het opstellen van de onderzoeksopzet. Hierin is het onderwerp nader afgebakend en worden de doel- en probleemstelling uitgewerkt. Verder beschrijft Concerncontrol op hoofdlijnen op welke wijze het onderzoek zal worden uitgevoerd en welke functionarissen van de betreffende vakafdeling hierbij zullen worden betrokken.

4. Uitvoering van het onderzoek

Tijdens de uitvoering van het onderzoek worden interviews gehouden, worden dossiers opgevraagd, wordt eventueel aanvullend schriftelijk materiaal (ook van andere gemeenten) diepgaander bestudeerd, worden indien nodig deskundigen geraadpleegd en wordt de verkregen informatie geanalyseerd. De bevindingen, de conceptconclusies en de aanbevelingen worden in een conceptrapportage vastgelegd.

5. Reactie door vakafdeling

Elke rapportage bevat minimaal een analyse van de onderzoeksresultaten en aanbevelingen voor verbetering. De conceptrapportage gaat ter lezing naar de betreffende afdelingsmanager. Deze wordt in de gelegenheid gesteld om een reactie te geven op de weergave van de feiten. Met het oog op de voortgang hanteren wij voor de becommentariëring van de rapportage een maximale termijn van 3 weken (na verzending van de rapportage). Bij overschrijding van deze termijn zal het stuk zonder commentaar aan het college worden toegestuurd.

6. Afronding rapport

Na ijkking van de reacties van de afdelingsmanager worden eventuele correcties door Concerncontrol verwerkt in de conceptrapportage, waarna de onderzoeksrapportage definitief wordt afgerond. De niet in de definitieve rapportage opgenomen reacties van de afdelingsmanager worden als bijlage aan het rapport toegevoegd. Een definitief exemplaar van het rapport wordt naar de vakafdeling en naar de betreffende directeur en de vakwethouder gestuurd en desgewenst mondeling toegelicht.

7. Wijze van behandeling in het college

Het definitieve onderzoeksrapport wordt ter vaststelling/ter informatie aangeboden aan het college. Het college stelt het onderzoeksrapport vast en bepaalt of er een plan van aanpak aan de hand van de overgenomen aanbevelingen moet worden opgesteld door de vakafdeling. De vakafdeling is gelet op de voortgang gehouden om binnen één maand, na ontvangst van de opdracht van het college, een plan van aanpak voor de te treffen (organisatorische) maatregelen op te stellen. Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor het (laten) monitoren van de uitvoering van het plan van aanpak door de vakafdeling; het bureau Concerncontrol ondersteunt het afdelingshoofd hierbij.

8. Wijze van behandeling in de Raad

Het onderzoeksrapport wordt na besluitvorming door het college ter kennisname gestuurd aan de raadscommissie waaronder het onderwerp van het doelmatigheidsonderzoek valt, en kan desgewenst door de commissieleden op de agenda worden geplaatst. Het plan van aanpak voor het opvolgen van de aanbevelingen wordt na vaststelling door het college eveneens ter kennisname naar de raad gestuurd.

De betreffende vakwethouder is bestuurlijk verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan van aanpak

9. Vervolgonderzoek

Om vast te stellen of de aanbevelingen uit het doelmatigheidsonderzoek zijn opgevolgd en er maatregelen zijn genomen om verbeteringen door te voeren wordt eventueel door Concerncontrol na een jaar een vervolgonderzoek uitgevoerd. De doelstelling van dit onderzoek is na te gaan welke maatregelen naar aanleiding van de aanbevelingen uit het doelmatigheidsonderzoek zijn getroffen en of deze tot de gewenste effecten hebben geleid.