

Rekenkamer Wageningen

Jaarverslag 2017 – Plan 2018

Maart 2018

Alle producten van de Rekenkamer zijn te vinden op de website van de gemeente Wageningen:
www.wageningen.nl/gemeentebestuur/gemeenteraad/rekenkamer

Voor informatie over de Rekenkamer en / of de onderzoeken kunt u zich wenden tot de secretaris van de Rekenkamer Wageningen, de heer Paul Bosch (pboschgod@kpnmail.nl)

INHOUD

Rol en invulling Rekenkamer	4
Onderzoeken 2017	5
Overige activiteiten	9
Plannen 2018	9
Bijlage: Historie onderzoeken	10

Rol en invulling Rekenkamer

De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie in en biedt de gemeenteraad een extra handvat zijn controlerende taak uit te voeren. De raad, raadsleden en inwoners van Wageningen kunnen gemotiveerde verzoeken tot het verrichten van onderzoek(en) indienen. De Rekenkamer toetst de verzoeken en maakt een gemotiveerde keuze.

De doelstelling van de Rekenkamer is het bevorderen van de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van het gemeentelijk handelen en de publieke verantwoording over het gemeentelijk handelen.

Het functioneren van de Rekenkamer is gereguleerd in de Verordening Rekenkamer Wageningen 2003. Vanaf februari 2004 (tot 2010) was de Rekenkamer samengesteld op basis van het gemengde model. Na de verkiezingen in maart 2010 bestaat de Rekenkamer alleen uit (vier) externe leden. Sinds april 2013 bestaat de Rekenkamer nog uit drie externe leden; na het vertrek van de voorzitter is een van de zittende externe leden voorzitter geworden en is de opengevallen plaats niet opgevuld. Alle leden worden voor een periode van drie jaar benoemd en kunnen na een eerste benoeming nog één keer herbenoemd worden.

Ten behoeve van de continuïteit zijn in 2016 twee leden voor een derde termijn herbenoemd en is een schema van aftreden opgesteld (jaarlijks één aftredend lid m.i.v. 2018). In 2016 zou zowel de voorzitter alsook een van de leden aftreden. Het schema van aftreden dient gelijktijdig vertrek van leden te voorkomen. In 2018 zal een van de leden aftreden en deze vacature vervuld worden. De Rekenkamer wordt ondersteund door een externe secretaris. De parttime secretaris (van buiten de ambtelijke organisatie aangetrokken), wordt enerzijds ingezet ten behoeve van de ondersteuning en anderzijds (flexibel) ten behoeve van begeleiding en (gedeeltelijke) uitvoering van (voor-) onderzoeken.

Externe (gespecialiseerde) onderzoekscapaciteit en -deskundigheid wordt ingehuurd in het geval dat de capaciteit van de Rekenkamer niet voldoende is om onderzoeken van begin tot eind zelf uit te voeren. Het secretariaat van de Griffie biedt incidenteel aanvullende administratieve ondersteuning.

De samenstelling van de Rekenkamer is in 2017 als volgt:
de heer A. Teeuw, (lid sinds september 2010 - voorzitter sinds sept. 2013 – herbenoemd in 2016)
mevrouw M. Loncke (lid sinds september 2010 – herbenoemd in 2016)
de heer R. van Houten (lid sinds mei 2014 – herbenoemd in 2017)
de heer P. Bosch (secretaris) (geen lid)

In 2017 was een budget van € 47.042 beschikbaar, zowel voor het functioneren van de Rekenkamer zelf, alsook voor het uitvoeren van onderzoek, het inhuren van externen, de vergoedingen voor de externe leden en de ondersteuning van de Rekenkamer. De uitgaven in 2017 bedroegen € 40.917.

De Rekenkamer stelt periodiek een onderzoeksplan op, rekening houdend met de specifieke onderzoeken die de accountant instelt, alsmede de periodieke onderzoeken die het College van Burgemeester en Wethouders heeft gepland in het kader van artikel 213a van de Gemeentewet. Ten behoeve van de afstemming neemt de voorzitter van de Rekenkamer deel aan de vergaderingen van de Auditcommissie. In 2017 is geen separaat onderzoeksplan aangeboden.

De Rekenkamer stelt elk jaar vóór 1 april een verslag op van haar werkzaamheden over het voorgaande jaar. De onderzoeksplannen, de rapporten en de jaarverslagen zijn openbaar en via de website van de gemeente Wageningen beschikbaar. Jaarverslag en onderzoeksplan zijn in dit document samengevoegd.

Onderzoeken 2017

Opgestart in 2016 en afgerond in 2017

Inkoop - Maatschappelijk effect bezuinigingen - WMO

Een tweetal onderzoeken is in 2016 opgestart en in 2017 afgerond. Het onderzoek naar Inkoop is in 2016 opgestart en in 2017 gestopt.

Inkoop

Onderzoek naar de doelmatigheid van de inkoopfunctie binnen de gemeente Wageningen. Inzicht in doelmatigheid van de inkoopfunctie en aanbevelingen voor verbetering hierin kunnen helpen bij de doelstelling om eenzelfde of beter kwaliteit van inkoop te realiseren tegen lagere kosten. De Rekenkamer Wageningen wilde daarom onderzoek verrichten naar de effectiviteit en doelmatigheid van de inkoop van goederen en diensten bij de gemeente Wageningen.

Het vooronderzoek is medio 2016 opgestart. Door onder andere het voorbereiden en het opstarten van het WMO-onderzoek is het vervolgonderzoek aanvankelijk vertraagd en in 2017 zelfs helemaal stopgezet. Het vooronderzoek leverde uiteindelijk ook te weinig aanknopingspunten op voor een vervolgonderzoek.

Maatschappelijk effect bezuinigingen

Drie studenten van de Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN - minor Politiek Bestuur en Overheidsmanagement) zijn in het najaar van 2016 voor de Rekenkamer Wageningen een onderzoek gestart naar de maatschappelijke effecten van bezuinigingen in de periode 2010 – 2015. Het was daarbij onder andere de vraag of de effecten zoals deze zich hebben voorgedaan vooraf zijn voorzien. Inzicht in de maatschappelijke effecten maakt het mogelijk om in geval van nieuwe bezuinigingen in de toekomst zo veel mogelijk rekening te kunnen houden met deze effecten.

Binnen de hoofdvraag zijn de volgende deelvragen onderscheiden:

1. Welke bezuinigingen hebben plaatsgevonden in de periode 2010-2015, bij welke instellingen?
2. Wat zijn de effecten van deze bezuinigingen geweest voor burgers en betrokken instellingen?
3. Welke aanbevelingen kunnen er ten aanzien van toekomstige bezuinigingen gedaan worden?

Het onderzoek is vooral gebaseerd op het bestuderen van documenten en interviews met betrokkenen. Het onderzoeksrapport is in het kader van de genoemde minor in de loop van januari 2017 afgerond. De Rekenkamer heeft de resultaten met de raad gedeeld in de vorm van een rekenkamerbrief. Hoewel de resultaten redelijk positief genoemd kunnen worden, de effecten bleken immers beperkt, levert elk onderzoek een aantal leerpunten op. Gebleken is dat ten tijde van de besluitvorming binnen de gemeenteraad over de bezuinigingen niet expliciet is stilgestaan bij de eventuele gevolgen / effecten van de bezuinigingen. Tussentijds hebben er geen evaluaties plaatsgevonden over de voortgang en de gevolgen van de bezuinigingen. De aanbevelingen hebben dan ook betrekking op sturing aan de voorkant, het betrekken van instellingen en burgers en monitoring en evaluatie van de stand van zaken.

WMO – ervaringen van cliënten

De Rekenkamer Wageningen heeft onderzoeksbureau I&O Research een kwalitatief onderzoek uit laten voeren naar de ervaringen van cliënten met de WMO. De Rekenkamer was van mening dat een goed zicht op de ervaringen van Wageningse burgers en het bereiken van de beleidsdoelstellingen tot op dat moment ontbrak. Het WMO-onderzoek is eind 2016 opgestart en in april 2017 afgerond.

Het onderzoek heeft zich gericht op de doeltreffendheid en doelmatigheid van het WMO-beleid, bezien vanuit het cliëntperspectief; de beleving is namelijk essentieel in de doelstellingen van beleid (zelfredzaamheid, eigen regie houden op het leven en effectief inzetten van zorg).

1. Hoe is het Wmo-beleid in de gemeente Wageningen vormgegeven?
2. Hoe werkt het beleid in de praktijk?
3. Hoe wordt het Wmo-beleid en de uitvoering in de praktijk ervaren door de aanvragers?
4. Wat zijn de effecten van het beleid?
5. Wat zijn de verbeterpunten op het gebied van de WMO?

Deze vragen zijn beantwoord door het bestuderen van documenten, het analyseren van gegevens, het interviewen van ambtenaren, stakeholders/professionals en de verantwoordelijk wethouder.

Een belangrijk onderdeel van het onderzoek bestond uit vijftien CASESTUDIES. In iedere case is een cliënt met indien mogelijk een mantelzorger geïnterviewd en de betreffende Wmo-consulent die de aanvraag heeft behandeld. De casestudies hebben betrekking op drie groepen cliënten: Allereerst een groep cliënten die nieuw is en na 1 januari 2015 een maatwerkvoorziening heeft gekregen, ten tweede een groep cliënten die al voor 1 januari 2015 zorg kreeg en minder zorg heeft gekregen en tot slot een groep cliënten die na 1 januari 2015 een vraag voor ondersteuning heeft gedaan bij de gemeente maar waarbij de aanvraag is afgewezen.

Begin december (2017) heeft de gemeente Wageningen zelf een kwantitatief onderzoek onder 1400 Wmo-clianten met een maatwerkvoorziening uitgezet. Voor de werving van een deel van de cliënten voor de casestudies is gebruik gemaakt van dit gemeentelijk onderzoek. Afgesproken is om waar mogelijk en wenselijk zoveel mogelijk samen te werken.

Het onderzoeksrapport is in het voorjaar 2017 beschikbaar gekomen en aan de gemeenteraad aangeboden. Het rapport geeft een goed beeld van beleid en praktijk in Wageningen en hoe dat door cliënten wordt ervaren. De algehele conclusie luidt dat de gemeente Wageningen op de goede weg is, maar dat er nog diverse verbetermogelijkheden zijn. De conclusies en aanbevelingen hebben betrekking op de vormgeving van het beleid, de werking van het beleid in de praktijk en de ervaringen van aanvragers van ondersteuning.

Het rapport is in juni tijdens een rondetafelgesprek met de portefeuillehouder besproken. Een van de belangrijke gesprekspunten was het zicht op de situatie van mensen wiens aanvraag is afgewezen en geen recht meer op hulp denken te hebben, ook als de situatie later verslechterd. Het opiniegesprek heeft in september plaatsgevonden. Ten behoeve daarvan heeft de wethouder per aanbeveling een overzicht gegeven hoe de aanbeveling zal worden uitgevoerd.

Opgestart en afgerond in 2017

Kwaliteit van de klantcontacten (Mystery-guest)

Medio 2017 heeft de Rekenkamer Wageningen in samenwerking met de Rekenkamers van Ede en Arnhem een onderzoek uit laten voeren naar de kwaliteit van de klantcontacten in de drie gemeenten. Renkum had aanvankelijk ook belangstelling maar heeft uiteindelijk niet meegedaan. Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van zogenaamde Mystery-guests en betrof zowel bezoeken aan de balie, als telefonisch contact en verzonden e-mails, brieven en ingevulde contactformulieren. Voor Wageningen is het beeld als volgt samen te vatten:

Mystery visits

Het merendeel van de (mystery-guest) bezoekers hoeft bij de inloopsprekuren slechts kort te wachten, soms loopt de wachttijd bij drukke inloopsprekuren echter op tot wel meer dan 20 minuten. Medewerkers stralen zichtbaar plezier uit in hun werk en nemen voldoende tijd voor het gesprek en komen meestal met een passend antwoord, soms kan men geen antwoord geven. Sommige bezoekers moeten erg veel moeite doen om een antwoord op de vraag te krijgen. Over het algemeen worden de medewerkers als klantvriendelijk, klantgericht en betrouwbaar beoordeeld. De adviezen hebben betrekking op communicatie, duidelijkheid en omgang met de klant.

Mystery calling

Het duurt lang voordat de telefoon wordt opgenomen, medewerkers noemen hun naam niet bij het opnemen en klinken vaak onvriendelijk. Hier lijkt voor de gemeente Wageningen dan ook de meeste 'winst' te behalen. De adviezen hebben betrekking op het aannemen en beantwoorden van de telefoontjes, bijvoorbeeld door een klantcontactcentrum.

Mystery e-mails/contactformulieren

Ongeveer 20% van de e-mails en contactformulieren wordt niet beantwoord. Een enkele e-mail wordt gevolgd door een ontvangstbevestiging. Beantwoording van e-mails en contactformulieren is erg kort en de toon is zakelijk. De adviezen hebben hier vooral betrekking op het onderzoeken van de oorzaken van het niet beantwoorden en de wijze waarop antwoorden goed geformuleerd kunnen worden.

Het College onderschrijft de belangrijkste inzichten en adviezen. Ondanks de kwalificatie "ruim voldoende" wil het College geen genoegen nemen met de resultaten. Het College zegt toe om aan de hand van de resultaten op korte termijn aan de slag te gaan met het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, klantvriendelijkheid en servicegerichtheid. Tijdens de bespreking met de raad is afgesproken dat de raad na 1 jaar een terugkoppeling van het College zal ontvangen.

Opgestart in 2017 – afronding in 2018

FoodValley

De rekenkamer(commissies) van de gemeenten Ede, Veenendaal, Rhenen en Wageningen hebben medio 2017 na een korte oriëntatie besloten een onderzoek te starten naar Regio FoodValley. Regio Foodvalley is een samenwerkingsverband van 8 gemeenten in de vorm van een Gemeenschappelijke Regeling (GR). De GR wordt ondersteund door een regiokantoor. De Rekenkamercommissie Vallei & Veluwerand, waaronder de 4 overige FoodValley-gemeenten vallen, heeft besloten niet mee te doen.

Uit de oriëntatie is gebleken dat het niet eenvoudig is om vast te stellen wat de deelnemende gemeenten investeren en wat deze investeringen opleveren. Het onderzoek wil in beeld brengen welke doelen worden nagestreefd, welke resultaten in relatie tot deze doelen worden behaald, welke kosten hiermee zijn gemoeid en of de betrokken gemeenteraden voldoende worden geïnformeerd over de bereikte doelen en behaalde resultaten. De eerste fase van het onderzoek die vooral bestaat uit documentenstudie en interviews zal in eigen beheer worden uitgevoerd. De tweede fase zal gericht zijn op het onder de loep nemen van een aantal projecten. De verwachting is dat de eerste fase in het voorjaar kan worden afgerond.

Overige onderzoeken

Omvang voorraad sociale huurwoningen

Volgens een aantal fracties was en is er voldoende aanleiding om een onderzoek te doen naar de ontwikkeling van en de omvang en de betaalbaarheid van de voorraad sociale huurwoningen in relatie tot de ontwikkeling van de omvang en de doelgroepen welke op deze voorraad zijn aangewezen. De veronderstelling luidt dat de omvang van de voorraad sociale huurwoningen afneemt en de omvang van de groep die hierop is aangewezen toeneemt. De gemeente zou wat kunnen doen aan de beschikbaarheid en betaalbaarheid in relatie tot duurzaamheid.

In verband met de ontwikkeling van de nieuwe Woonvisie voor Wageningen in 2016 is voor het onderzoek een pauze ingelast. De vraag was in hoeverre de Woonvisie een antwoord zou gaan geven op bovenstaande vragen. Dat bleek in beperkte mate het geval. Dit was eind 2016 aanleiding voor een doorstart voor het onderzoek, met het bestuderen van de belangrijkste ten behoeve van de Woonvisie opgestelde rapporten. In de loop van 2017 heeft het onderzoek een vervolg gekregen door gesprekken met onder andere Idealis (studentenhuisvesting), de Woningstichting en de betrokken wethouder.

Beide partijen hebben meegewerkt aan de totstandkoming van de Woonvisie en het Uitvoeringsprogramma. Door de grote toename van het aantal studenten is er veel gedebatteerd over de noodzaak tot bouwen en verbouwen om de groeiende aantallen te kunnen huisvesten. De vraag is voor welke doelgroepen in Wageningen vooral gebouwd zou moeten worden; studenten, lage inkomensgroepen of ouderen. Er lijkt ruim voldoende informatie over de Wageningse woningmarkt beschikbaar zijn. De wethouder heeft aangegeven vooral de periodieke voortgangsrapportages af te wachten.

Onderzoek Bestuursscan

Medio 2017 is er overleg geweest met een aantal studenten van de HAN om in het kader van een afstudeeronderzoek een zogenaamde bestuursscan uit te voeren. Dit instrument is door de VNG ontwikkeld en wordt periodiek in een aantal gemeenten uitgevoerd. Al snel bleek dat de VNG zelf de bestuursscan in een beperkt aantal gemeenten zou gaan uitvoeren, waaronder ook Wageningen. We hebben de studenten in contact gebracht met de Rekenkamer van de gemeente Duiven. Ze hebben aldaar hun onderzoek uit kunnen voeren.

Overige Activiteiten

De Rekenkamer heeft in 2017 in totaal acht keer vergaderd.

Alle publicaties van de Rekenkamer worden op de website van de gemeente Wageningen geplaatst. Alle gepubliceerde rapporten zijn door iedereen te downloaden, ook via de website van de NVRR (Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies – www.nvrr.nl).

Met bijna alle fracties zijn gesprekken gevoerd over mogelijke onderzoeksonderwerpen (eind 2016 begin 2017).

Regelmatig is er contact met andere rekenkamers en worden (regionale) bijeenkomsten bezocht. Sinds 2014 heeft de Rekenkamer enkele keren per jaar contact met de collega's uit Ede, Veenendaal, Rhenen en soms ook Renkum. Daar waar samenwerking voor de hand ligt zal men elkaar opzoeken. In 2017 heeft dit onder andere geleid tot het onderzoek naar de Regio FoodValley. In april is het jaarlijkse congres van de NVRR bezocht.

De voorzitter van de Rekenkamer is altijd bij vergaderingen van de Auditcommissie aanwezig geweest. Hierdoor heeft er afstemming plaats kunnen vinden tussen de onderzoeksplannen van accountant, het College en de plannen van de Rekenkamer. Ook nadat de auditcommissie is opgeheven, zal afstemming plaats blijven vinden.

Het jaarverslag van de Rekenkamer over 2016 is begin 2017 aan de Raad en het College aangeboden en voor kennisgeving aangenomen.

De Rekenkamer heeft, zoals elk jaar, een evaluerend gesprek met de burgemeester, gemeentesecretaris en griffier (driehoek) gehad.

Plannen 2018

Onderzoeken die nog doorlopen vanuit 2017

1. Het onderzoek naar kosten en opbrengsten van de samenwerking binnen Regio FoodValley
2. Het onderzoek naar de voorraad sociale huurwoningen

Nieuwe onderwerpen 2018

3. Een onderzoek naar de besluitvorming over 'rondweg Wageningen' (rondje campus)
4. Een onderzoek naar de inhuur van externen

Bijlage: Historie onderzoeken

Projectmatig werken (2002)

Budgetfinanciering (2004-2005)

Jaarrekeningen (2003 - 2011)

Leges en tarieven (2004-2005)

Communicatie (2006)

Aanbesteding (2006)

Minimabeleid (2007-2008)

Digitale dienstverlening (2007-2008)

Inhuur externen (2009)

Afhandeling brieven (2009-2010)

WMO-beleid (2009)

Evaluatie Rekenkamer (2009)

Kosten onderhoud openbaar groen (2011)

Begrotingsanalyse (2011)

Centrumbeleid (2011)

Totstandkoming Beleid (2011) (stageverslag)

Doeltreffendheid Handhaving (2011)

Subsidiebeleid (2012)

Junushoff (2012)

WUR (2013)

Wijkgericht Werken (2014)

Warenmarkt (2015)

Sportbeleid (2015) vooronderzoek – raadsinformatiebrief

Inkomensondersteuning (2015)

Onderzoek Bestemmingsplannen (2016)

Onderzoek naar de effecten van bezuinigingen (2017)- rekenkamerbrief

Ervaringen van cliënten met de WMO (2017)

Kwaliteit van de klantcontacten (Mystery-guest) (2017)