**Bundel - Openbare informatiebijeenkomst van 31 oktober 2023**

Agenda bijlagen

transcript openbare informatiebijeenkomst 31 oktober 2023

1 Opening

Behandelbrief 31 oktober 2023

agenda verzoek SP (door presidium gekoppeld aan deze aangekondigde informatiebijeenkomst)

2 Bedrijfsvoering

Bijlage 1 presentatie Deloitte belang van bedrijfsvoering

Bijlage 2 Presentatie Raad Privacy

Bijlage 3 Presentatie Raad Bedrijfsvoering

3 Sluiting

# 1 Opening

**Spreekstoel**

Goedenavond, hartelijk welkom op deze informatieavond. Het is een agendaverzoek van de SP waarin de SP de verwachting uit dat er uitleg en toelichting van de wethouder volgt. De raad in stelling brengen zodat zij haar controlerende taak kan uitvoeren en eventueel extra voorwaarden kan stellen, zodat wij voldoen aan het wettelijke wat van ons geëist wordt. De tweede is: het college heeft het onderwerp aangeboden ter informatie om de raad mee te nemen in de ontwikkelingen op het gebied van bedrijfsvoering. Het is vandaag een informatiebijeenkomst. Het doel is informeren. Er ligt geen besluit voor en politiek bedrijven is niet aan de orde vanavond. We krijgen drie presentaties en na iedere presentatie doen we een vragenronde. Vanavond zijn aanwezig: wethouders Weijers en meneer Paas. Verder Rein-Aart van Vught, accountant van de gemeente Kerkrade, de heren Steijns, Bakker en Kalfics vanuit de ambtelijke organisatie: welkom. Ik geef eerst het woord aan wethouder Weijers voor een inleiding. Voorzitter, dank u wel. We gaan jullie vanavond een actueel beeld geven van de stappen die we hebben gezet en ook de stappen die we nog gaan zetten op het gebied van bedrijfsvoering. Dit gaat al onze domeinen aan. Daarom ben ik ook heel blij om te zien dat ons directieteam voltallig hier vanavond aanwezig is. Toch nog een stuk betrokkenheid bij dit onderwerp. Als gemeente Kerkrade staan we natuurlijk bekend als een echte doe-gemeente. Wat we de afgelopen jaren allemaal hebben kunnen realiseren, daar mogen we met zijn allen trots op zijn. Daar mogen we ons ook bewust van zijn. Door onze bedrijfsvoering hebben we samen met onze ambtelijke organisatie hele mooie resultaten bereikt. Om deze successen te kunnen blijven boeken, vinden wij het ontzettend belangrijk dat de basis op orde is en de basis op orde blijft. Daarom investeren we sinds enkele jaren enorm, mede op verzoek van de raad natuurlijk. Bedrijfsvoering is echt een thema geworden hier. Daar zal zo meteen verder op ingegaan worden door die presentaties. Ik denk dat het goed is om dat beeld in ieder geval scherp op het netvlies te krijgen en van daaruit te kijken: zijn er nog vragen of opmerkingen die u ons wilt meegeven zodat we ook in de verdere toekomst op dezelfde lijn blijven liggen. Tot zover de inleiding. Dank u wel, Voorzitter. Dank u wel. U heeft een vraag? Voorzitter, een vraag en een opmerking: wij hebben een agendaverzoek ingediend, natuurlijk niet voor een informatieavond maar voor de commissie AZM. Ik weet niet waarom dat hier nu aan toegevoegd is? Het agendaverzoek betrof de AVG en de WPG en de beslissingen die daarover genomen zijn in het collegebesluit van 18 juli jongstleden. Aangezien het aan de agenda is toegevoegd is vanavond neem ik aan dat we vragen kunnen stellen over dat ontwerpbesluiten en over de nota van toelichtingen die daaraan tegen grondslag ligt. Dat is mijn eerste vraag. Mijn tweede vraag is: dit is weliswaar een informatieavond, er is ons eerder gezegd dat van informatieavonden geen verslag van is, geen transcript. Ik verzoek om dat toch wel te doen. Gezien het belang van wat hier vanavond aan informatie gedeeld wordt, dat er in ieder geval of een verslag of een transcript komt, dat de band meeloopt met wat we hier vanavond besluiten en wat hier gezegd wordt. Dat waren mijn twee vragen. Ik geef het woord aan de griffier. Alles is opgenomen wat u net zei. Dat kunt u morgen weer terugkijken als u daar behoefte aan heeft. Het is een openbare informatiebijeenkomst dus daar is een livestream van. Als we een besloten bijeenkomst hebben is er geen livestream uiteraard, maar nu is er een livestream en kunt u de beelden terugkijken. Daar zit automatisch ondertiteling op, dus ook een transcript. Het andere punt is: het agenderingsverzoek is in het presidium behandeld. Dat is gehonoreerd, maar met de opmerking dat het toegevoegd is aan de informatieavond. Dat is een koppeling met het aanbod van het college en uw agenderingsverzoek. Daar bent u over geïnformeerd. Agendaverzoek maakt in die zin onderdeel uit van deze bijeenkomst. Daar hebben we u als fractie over geïnformeerd. Oké. Dat het een uitzending was had ik in het begin al gezegd. Ik wil graag de mensen voor de eerste presentatie uitnodigen naar voren te komen. Dank u wel voor de uitnodiging om vanavond opnieuw bij u te zijn na vorige week. Toen hebben we het heel nadrukkelijk over de financiën gehad. Vanavond is het onderwerp bedrijfsvoering. Ik zal u vanuit onze rol als accountant toelichten: wat is nu de stand van zaken rondom die bedrijfsvoering? Waarom is het belangrijk? Waarom besteedt u er in mijn ogen terecht aandacht aan? Dat zal ik als eerste aftrap voor mijn rekening nemen. Bedrijfsvoering is wat mij betreft het hoofdwoord, maar het is ook een kerntaak. Dat is de titel die ik meegeef aan mijn inleiding. Het tweede wat ik meegeef: bedrijfsvoering is wel ondersteunend, maar is niet ondergeschikt. Voordat ik de diepte in ga, wil ik u vooraf een zestal punten meegeven die in mijn ogen erg relevant zijn, juist voor de gemeente Kerkrade. In de eerste plaats moet ik u zeggen dat toen ik twee jaar geleden veel nadrukkelijker met de bedrijfsvoering van de gemeente Kerkrade in aanraking kwam vanuit mijn accountantsrol, en ik vergelijk dat met nu, en ik vergelijk dat ook met deze avond zoals u hier bij elkaar bent, dan zijn er in die twee jaar enorm veel stappen gezet. Dat is mede dankzij u als raad. Ik weet dat we twee jaar geleden voor het

eerst schoorvoetend in de commissie een opmerking aan de zijkant hadden over de bedrijfsvoering. Als ik nu zie hoe u hier met elkaar bezig bent met bedrijfsvoering, en dat geldt wat mij betreft ook voor de organisatie en het college, dan is het echt enorm wat er in die twee jaar is gebeurd. Daar hecht ik aan om dat gezegd te hebben. We hebben bij de laatste jaarrekening de eerste vruchten van die stappen gemerkt. De jaarrekening 2022 ging echt beter dan de jaarrekening 2021 bijvoorbeeld. Een tweede opmerking die ik wil maken is: natuurlijk zijn er nog heel veel stappen te zetten. Daar ligt een beetje de nadruk op vanavond. Dat is ook prima, dat is ook terecht: naar de toekomst kijken. Ik wil wel dat u het punt: er moet nog veel gebeuren, altijd in de context plaatst met: waar komen we vandaan en wat is er de afgelopen twee jaar al allemaal intern gebeurd. Wat ik heel mooi vind om te zien wat er in die twee jaar bij u is gebeurd, is sowieso dat ik vind dat u hier met veel raadsleden aanwezig bent. Ik vind het fantastisch om te merken dat de hele directie op de publieke tribune zit. Ik merk dat het in het college een onderwerp is geworden wat niet zomaar van het hoofd financiën is of van de controller. Nee, het is een onderwerp wat de hele gemeente, de hele organisatie, raakt. Alle diensten, alle producten, alle activiteiten die u voor de inwoners doet en voor de bedrijven doet, zijn betrokken bij dat onderwerp bedrijfsvoering. Nogmaals, het is wel ondersteunend, maar niet ondergeschikt. In mijn ogen wordt heel erg duidelijk dat iedereen zich daar wel betrokken bij voelt. Dat is een derde. Een vierde: gaan er nog incidenten gebeuren? Dat zal ongetwijfeld. Waar gewerkt wordt, vallen spaanders. Daar waar gewerkt wordt, worden ook wel eens fouten gemaakt. Dat gebeurt ook in de bedrijfsvoering. We krijgen de komende periode wel eens een keer met een incident of met een fout te maken. Dat is nooit honderd procent uit te sluiten. Een heel proces van verbeteren van bedrijfsvoering gaat natuurlijk gepaard met momenten dat het wel eens niet lukt of dat er wel eens iets verkeerd gaat. Dat is een vijfde opmerking. Nog een opmerking die ik wil maken, de zesde: u bent niet de enige gemeente waar bedrijfsvoering een onderwerp is wat veel aandacht vraagt en aandacht heeft. Daarnet werd het al terecht genoemd, bijvoorbeeld die wet rondom de bescherming persoonsgegevens, maar het geldt ook bijvoorbeeld voor cyber security. Het geldt voor veel meer terreinen. Daar staan we zeker nog bij stil. Je merkt dat vrijwel alle gemeenten worstelen met dit onderwerp. Het is zeker niet zo dat het alleen in Kerkrade een thema is, maar het is bij alle gemeenten, bij alle landelijke overheden en lagere overheden, is het een lastig onderwerp. Het is een onderwerp wat overal op dit moment best hoog op de agenda staat. Een zevende wil ik toch nog maken. Die schiet mij net te binnen en vind ik toch wel heel relevant. Het is goed om altijd te blijven realiseren dat bedrijfsvoering, uiteindelijk niet een doel op zich moet zijn. Het gaat uiteindelijk om uw inwoners en om uw bedrijven en om de diensten die aan de bewoners levert als gemeente. Het is wel belangrijk om altijd met elkaar centraal te houden en centraal de vraag te stellen: waar doen wij dit voor? Dat de vraag: dient dit onze inwoners en dient dit de gemeente Kerkrade in de breedste zin van het woord natuurlijk wel een hele relevant is om altijd op het oog te houden. Dat vooraf. Zeven opmerkingen die denk ik belangrijk zijn als het over bedrijfsvoering gaat om mee te nemen. Over die bedrijfsvoering zelf. Wat je ziet gebeuren, is dat de omgeving waar u als gemeente in opereert, maar ook de wetgeving waar u als gemeente mee te maken heeft, dat die de afgelopen jaren echt wel veel ingewikkelder is geworden. Veel moeilijker is geworden. Je ziet dat opgaven die u te doen heeft met elkaar, problemen die u met elkaar heeft op te lossen, vraagstukken die op tafel liggen, je ziet dat die ingewikkelder worden. Dat die heel veel verschillende functies van de gemeente, verschillende afdelingen van de gemeente te raken. Dat heet dan zo mooi: integraal werken. De integraliteit van de opgave. Het heeft ermee te maken dat het een opgave is, vaak niet meer een klein te isoleren onderwerp, nee, het raakt vaak heel veel. Laten we een voorbeeld nemen rondom de opvang van vluchtelingen. Dat heeft een huisvestingsaspect, het heeft een veiligheidsaspect, maar het heeft bijvoorbeeld ook een onderwijsaspect als het gaat om kinderen die meekomen. Dat raakt sowieso al die drie onderwerpen die ik zo snel noem, rondom die ene opgave. Je ziet dat die opgaven steeds moeilijker worden, complexer en meer kennis vragen. Meer specialisten die kennis van zaken hebben. Je ziet ook dat de burger hoge eisen stelt aan de bedrijfsvoering. Vaak hebben zij behoefte aan één aanspreekpunt bij de gemeente of bij de overheid. Niet van het kastje naar de muur. Dat stelt natuurlijk ook hoge eisen: hoe hebben we het intern geregeld? Hoe komt een vraag van de burger, een behoefte van de burger, hoe komt die snel en goed terecht? Dat is een aspect om daar zeker in mee te nemen, maar ook wetgeving van buitenaf. Denk maar aan de Omgevingswet. Best een lastige wetgeving wat vanaf 1 januari gaat gelden. Of aan de Wet open overheid. Daar moet je ook aan voldoen. Denk aan de rechtmatigheidsverantwoording die vanaf 2023 al geldt, waarin u verantwoording aflegt of u financiële wetten op een goede wijze toepast. Die wetten bevatten best wel veel eisen. Ik heb dat in het volgende deel opgenomen. Hoge eisen met betrekking tot veiligheid, ICT, cyber: hoe bent u beschermd voor cyberaanvallen? Aan bescherming van persoonsgegevens worden hoge eisen aangesteld, maar ook preventie van fraude en misbruik dan wel oneigenlijk gebruik van regelingen. Dat zijn allemaal wetgevingsterreinen waar best wel veel specifieke, gedetailleerde wet- en regelgeving een rol speelt. Met vaak nog toezichthouders die daarnaar kijken of overheden en andere organisaties zich aan die wetgeving houden. Denk maar aan de Autoriteit Consument & Markt. Die let echt wel goed op of er dingen in een

gezonde concurrentie plaatsvinden. Er zijn gemeenten die producten aanbieden die wellicht concurrerend zijn met de markt. Dan kunt u als gemeente met de Autoriteit Consument & Markt te maken krijgen, maar ook met de Autoriteit Persoonsgegevens heeft u vaak al heel direct mee te maken. De Autoriteit Financiële Markten, de AFM, de Rekenkamer, de Auditdienst Rijk en natuurlijk van oudsher de ministeries en de provincies. Zo ziet u dat er heel veel partijen zijn die op een heel specialistisch gebied toezicht houden op wat u als gemeente doet. Daar moet u inderdaad altijd weer verantwoording over afleggen. Dat maakt die hele omgeving ingewikkeld. Het betekent dat die bedrijfsvoering goed moet zijn. Daarnaast hebben we natuurlijk nog met een aantal andere ontwikkelingen te maken. Dat is niet een volledig lijstje, maar het zijn een paar dingen waar je natuurlijk mee te maken hebt: een moeilijke arbeidsmarkt, misschien een stukje vergrijzing in die arbeidsmarkt, een toenemende mate van digitalisering, informatie integraal ontsluiten voor zoveel mogelijk mensen, veel meer werken met data. Dat zijn allemaal bewegingen die u herkent en die natuurlijk die bedrijfsvoering beïnvloeden. Dit vraagt allemaal om versterking van de kwaliteit van die bedrijfsvoering in uw organisatie. De gemeente Kerkrade is zich daar gelukkig van bewust. De afgelopen twee jaar is dat met enorme stappen voorwaarts gegaan. Er is ook veel te doen. Daar zijn deze punten een beetje de leidraad bij geweest de afgelopen periode, maar ook voor de komende periode. Dat is sowieso: behoudt wat u goed doet. Ik hoorde de wethouder zeggen: "U bent in Kerkrade" en dat herken ik. U heeft een vrij doenerige cultuur. U stroopt de mouwen op en gaat aan de slag. Daar is wat mij betreft helemaal niks mis mee, dus dat moet u vooral blijven doen. Het is iets toevoegen eraan. Dat doen, dat herken ik: snel een probleem oplossen, hands-on mentaliteit. Dat heb ik hier geformuleerd: behoudt waar u goed in bent. Het is natuurlijk belangrijk om te investeren in die bedrijfsvoering en daarom maken we bedrijfsvoering ook een kerntaak: maak het ondersteunend, maar niet ondergeschikt. Het is geen corvee. Het is een onderdeel van het dagelijks werk van iedereen binnen de organisatie om te zorgen dat die bedrijfsvoering goed is. Hier staan heel veel punten op waar inmiddels al aan gewerkt wordt. Daar gaat u vanavond het één en ander over horen, welke stappen er gezet zijn. Eentje licht ik eruit en dat is dat er gedacht wordt heel sterk in het concept in de bedrijfsvoering van de eerste lijn werkzaamheden die plaatsvinden binnen de gemeente, de tweede lijn werkzaamheden die plaatsvinden en een derde lijn werkzaamheden. Daar ga ik nog iets dieper op in, want daar gaat u vanavond absoluut iets meer over horen wat dat voor Kerkrade betekent. Hier een plaatje. Daar ziet u staan: de gemeenteraad, het college, directie. Dat is uiteraard de leiding, u bent de baas. Het college bestuurt en de directie voert uit, die stuurt de organisatie aan. Dan kun je vervolgens de werkzaamheden, de bedrijfsvoering, de processen in de organisatie waarmee u de burgers en bedrijven bediend, kunnen indelen in drie lijnen. Het is belangrijk om die heel duidelijk en concreet te maken zodat alle medewerkers weten waar hij of zij aan werkt. Dat is die eerste lijn: vooral de managers en de afdelingshoofden. Zij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de processen, verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers en zij zijn eigenaar van dat proces. Dat zijn die primaire processen, dus bijvoorbeeld: de Wmo, de bijstand, het opleggen van belastingen, het onderhoud van de wegen, onderhoud van gebouwen. Dat zijn de primaire processen. De afdelingshoofden zijn er verantwoordelijk voor dat die bedrijfsvoering die bij die processen hoort, goed is. Dan hebben we mensen die werken in de tweede lijn. Dat zijn de specialisten en zij bieden als het ware steun. Zij ondersteunen die primaire processen, dus zij ondersteunen de mensen die werkzaam zijn in die primaire processen en in de dienstverlening aan de burgers. Dan moet je denken aan een functie van personeel en organisatie, aan de ICT-omgeving, de automatisering of de afdeling financiën en juridische zaken, maar ook een afdeling als security of compliance, gegevensbescherming. Dat soort specialistische functies die heel erg specialistische kennis hebben. Die functionarissen, die mensen, werken in de tweede lijn en ondersteunen het primaire proces, zodat die zo goed mogelijk hun werk kunnen doen en zo goed mogelijk de burgers kunnen bedienen. Dat er bijvoorbeeld wordt voldaan aan eisen die op het gebied van financiën gelden, of eisen die op het gebied van persoonsbescherming gelden, of eisen op het gebied van cyber security et cetera. Dat is de tweede lijn. Zij werken in principe voor heel de gemeente, alle afdelingen. De derde lijn is de wat meer onafhankelijke functionarissen. Dat zijn de mensen die vooral bezig zijn met interne controle en audit. Zij toetsen of de processen, de bedrijfsvoering, inderdaad aan de kwaliteitseisen die je met elkaar stelt voldoen. Zij voeren in feite controlewerkzaamheden uit en signaleren als het niet goed gaat en komen met verbetervoorstellen. Dan heeft u nog een aantal externe partijen die toetsen: externe toezichthouders, de Rekenkamer, de accountant. Die ziet u in die blokken rechts. Dat is de manier waarop je de bedrijfsvoering en de processen kunt inrichten. Mensen werken in de eerste lijn, in de tweede lijn of in de derde lijn. Daar moet je dus heel duidelijk in zijn: wat hoort daar voor werkzaamheden precies bij? Ik heb dat in dit sheet concreet gemaakt in een voorbeeld. Links ziet u weer die eerste lijn. Afdelingshoofd primair proces heb ik als voorbeeld gedaan: het verstrekken van bijstand. Dat is een primair proces. De mensen die daaraan werken zijn verantwoordelijk voor dat hele proces, ook voor de kwaliteit van de dienstverlening van dat proces, van die bedrijfsvoering. Ze zijn ook verantwoordelijk voor de interne checks in dat proces, de checks and balances, de interne controle in het proces zelf. Kortom, zij zijn eigenaar van dat proces en verantwoordelijk

dat het proces geolied loopt en voldoet aan de eisen die je aan zo'n proces moet stellen. Zij krijgen ondersteuning van mensen die in de tweede lijn zitten. Zij helpen hen bij: welke eisen gelden er voor dat proces op het gebied van gegevensbescherming, ICT, financiën, risicomanagement, hoe de boekhouding ingericht moet zijn. De mensen van de tweede lijn adviseren daarover. Zij ondersteunen erbij en geven in feite de kaders mee waarbinnen dat primaire proces moet worden uitgevoerd. In dit geval rondom het verstrekken van bijstand. Dan hebben we de derde lijn. Dat zijn de mensen die interne controlewerkzaamheden uitvoeren. Die bij wijze spreken een aantal bijstandsdossiers lichten en checken: is dit proces goed gegaan? Is die uitkering terecht verstrekt, voldoet het aan de eisen die we met elkaar hebben gesteld? Is de documentatie oké? Als zij daar opmerkingen bij hebben of verbeterpunten zien, koppelen zij die terug aan de afdelingshoofden en de directie. Die zijn dan in staat om weer verbetermaatregelen te nemen en dat primaire proces verder te versterken. Dat is waar jullie naartoe willen en waar jullie straks een toelichting over krijgen. Dat is steeds binnen deze lijn van dit concept, met die eerste, tweede en derde lijn. Dit is een plaatje wat u wellicht vaker gezien hebt. Die eerste, tweede en die derde lijn hebben een beetje het idee van een soort dijk. Je probeert je tegen risico's en fouten te beschermen. Dat is het water links. Dat probeer je te doen door te zorgen dat in de eerste plaats het primaire proces, het proces richting de burgers en de bewoners, hartstikke goed is ingericht. Dat het kwalitatief aan de eisen voldoet en dat de wetgeving goed wordt nageleefd. Dan heb je een tweede dijk. Zij helpen daarbij, ondersteunen erbij, voegen kennis toe, geven, kaders mee, adviseren hoe het beter kan. Tenslotte hebben we de derde dijk. Dat zijn de mensen die achteraf toetsen: is het allemaal gegaan zoals we het met elkaar hadden afgesproken? U zit in die vuurtoren en heeft in die zin de kaderstellende en de controlerende positie dat u vanuit die toren moet overzien of het geheel allemaal goed blijft functioneren. Als daar opmerkingen over zijn, heeft u hulpmiddelen zoals de Rekenkamer en de accountant die u helpt om rol uit te voeren. Ik zeg er altijd wel bij: bedrijfsvoering is primair van het college. Pas op, als raad dat je niet op de stoel van het college gaat zitten, maar u heeft natuurlijk wel degelijk die vuurtorenfunctie om het geheel en het totaal te blijven overzien: zijn wij op koers, liggen we op koers, varen we de goede richting met elkaar uit? Dit als aftrap over bedrijfsvoering en in welke context u op dit moment staat en waar u naartoe onderweg aan het varen bent. Dank u wel. Het is de bedoeling dat er nu een mogelijkheid is om aan u vragen te stellen. Meneer Otten, u heeft geen vraag? PvdA ook niet. Ons Kerkrade ergens een opmerking of vraag? SP ook niet. Helder. Ik had een vraag, maar u ging zo snel. De auditor bij lijn drie: is het niet beter als je die bij lijn één onder hangt? Die moet naderhand toch de verantwoording afleggen aan de manager. Dat kun je die toch meteen daaronder hangen? Dan ligt de verantwoording toch meteen daar? Of zie ik dat fout? Het is heel cruciaal dat die derde lijn, die interne controle, echt een onafhankelijke positie jegens iedereen in de organisatie heeft. Hij moet kunnen rapporteren wat hij vindt en daarbij niet afhankelijk zijn van een afdelingshoofd of een directielid die toevallig verantwoordelijk is voor dat proces. In de praktijk betekent dat deze functies meestal rechtstreeks onder de directie of rechtstreeks onder de gemeentesecretaris zijn ondergebracht, zodat zij ten opzichte van de rest van de organisatie zo onafhankelijk mogelijk kunnen opereren. Je kunt zelfs erover nadenken, gelukkig gebeurt dat in de praktijk nooit, maar de concern controller heeft altijd wel een rechtstreek lijntje naar het college. Als er echt iets aan de hand is, kan er op die manier geëscaleerd worden. Die onafhankelijke positie is heel belangrijk ten opzichte van de rest. Ik zeg er nog gelijk bij dat een aantal toezichthouders die stellen met betrekking tot een aantal van die controlerollen, dus van die audits die moeten worden uitgevoerd, waar ook een verplichting op rust om die periodiek uit te voeren, zijn er ook wel toezichthouders die dat ook eisen. Dat die functie zo hoog mogelijk en zo onafhankelijk mogelijk is belegd in de organisatie. Dat is inderdaad vaak dus niet dichtbij een afdeling. CDA? Niet? Burgerbelangen ook niet? Dan zijn wij klaar. U heeft een hele heldere presentatie gegeven. Wij gaan over naar presentatie nummer twee. Goedenavond, ik wil me eerst voorstellen. Mijn naam is Ron Kalfics en ik ben privacy-officer en plaatsvervangend functionaris gegevensbescherming. Zoals net door Rein-Aart mooi is aangegeven: ik zit duidelijk in de tweede lijn, de ondersteuning van de eerste lijn. Ik neem jullie vandaag mee in privacy als onderdeel van bedrijfsvoering. De gemeente heeft met twee privacy wetgevingen te maken. Een is de Algemene Verordening Gegevensbescherming die over alle gegevens verwerkingen gaat en de Wet Politiegegevens en Besluit Politiegegevens en BOA's (WPG en BpaBOA afgekort). Dat gaat met name over opsporing en handhaving. Wat houdt de AVG in: alle verwerking van persoonsgegevens van natuurlijke personen, in welke vorm dan ook, die verwerkt worden in de organisatie. Weten we allemaal dat de gemeente bij uitstek een gegevensverwerkende organisatie is. Wij verwerken echt heel veel persoonsgegevens van mensen. De WPG/BpBOA is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens in het kader van opsporing en handhaving. Dan moet u denken aan een parkeerboete die doorgezet wordt, maar ook als ergens in het milieu een illegale storting

# 2 Bedrijfsvoering

**Spreekstoel**

is gedaan en de persoon wordt daarbij aangetroffen, kan daar strafrechtelijk opgetreden worden. Deze wetten stellen eisen aan de verwerking van persoonsgegevens en de rechten van deze personen. De organisatie moet dat inregelen. Als je praat over: wat zijn dat bijvoorbeeld voor eisen? Een ervan is: er moet een wettelijke grondslag voor zijn. Je mag geen gegevens verwerken als er geen wettelijke grondslag is. Je moet iets inregelen voor de rechten van betrokken. Iemand die zegt: "Ik wil weten welke gegevens u voor mij verwerkt, gemeente Kerkrade." Dan moeten wij daar een antwoord op kunnen geven. Vervolgens worden eisen gesteld aan de processen. Ik kom weer bij het verhaal van Rein-Aart over de bedrijfsprocessen die ingericht moeten worden. Een eis is bijvoorbeeld proportionaliteit. Dat betekent dat je niet meer gegevens mag verwerken dan strikt noodzakelijk is. Een andere is subsidiariteit: het moet met zo weinig mogelijk risico of gevaar voor de personen waarvan die gegevens verwerkt worden. Nog een hele belangrijke: als de gegevens verwerkt worden, moeten de juiste fysieke en technische beveiligingsmaatregelen getroffen worden. De opslag en de toegang van die gegevens moet veilig zijn, maar ook bijvoorbeeld dat niet iedereen bij de gegevens kan. Het vraagt echt iets voor de inrichting van je werkprocessen en daar moeten wel eisen aangesteld worden. Vervolgens wil ik ingaan op: waar liggen nu de verantwoordelijkheden? De AVG, maar ook de WPG spreken in de term verwerkingsverantwoordelijke. Dat is afgeleid van verwerking van gegevens. Wie is daar nu verantwoordelijk voor? Primair is dat het college. Zij moeten kunnen aantonen, mooie term, dat heet accountable zijn over hoe dit in de gemeente Kerkrade is geregeld. Ze zijn verplicht om daar verantwoording over af te leggen als de Autoriteit Persoonsgegevens daarom vraagt. Dan krijgt u weer het verhaal naar externe toezichthouders, dat is de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan betekenen dat er eventuele boetes kunnen optreden, als het niet naar de zin is van de toezichthouder, de AP. Uiteraard is dit ook van toepassing op de Wet Politiegegevens. Bedrijfsvoering is een verantwoordelijkheid van iedereen, maar als je praat over het college is die uiteraard eindverantwoordelijk. Het directieteam draagt de privacy ook binnen de organisatie, is verantwoordelijk voor de ambtelijke organisatie en is proceseigenaar van de taken die binnen haar domeinen worden uitgeven. De afdelingshoofden zitten daar uiteraard weer onder. Die zijn procesverantwoordelijke voor de werkprocessen, de inrichting van de werkprocessen. Waaronder ook AVG en WPG. Dan krijg je weer de link naar bedrijfsvoering. Zij moeten de bewustwording privacy bevorderen. Als laatste uiteraard de medewerkers: toepassen van privacyregels en de uitvoering, handelingsbekwaam en weten wat je moet doen. Dat komt naar voren in de bedrijfsvoering en wat je daar voor inregelt. Ik kom terug op een stukje analyse: waar staan we nu en wat hebben wij nu geconstateerd? Zeker heb je dat nodig om een plan te maken naar de toekomst: waar gaan we nu verbeteren? Zoals gezegd, de afgelopen jaren hebben wij ons vooral ons gericht op: doen, doen voor Kerkrade en burgers. Er zijn hele mooie dingen gerealiseerd. Laten we dat vooropstellen en dat moeten wij vooral blijven doen. We willen dat er verantwoording moet kunnen worden afgelegd of we aan de wet- en regelgeving voldoen. Zijn onze bedrijfsprocessen zoals we die ingeregeld hebben aan de maat? Als je praat over accountancy moet je zeggen: opzet, bestaan en werking. Dat zijn een paar moeilijke woorden, maar opzet is niet meer dan het vaststellen van een plan bijvoorbeeld privacybeleid. Het bestaan: het uitvoeren van het plan. De procesbescherming, de inrichting van de procedures, bijvoorbeeld een datalek procedure en de werking is: hoe werkt dat nu in de praktijk? Ik heb er een voorbeeld bij gepakt vanuit een heel ander kader. Bijvoorbeeld in het kader van brandveiligheid is het verplicht om rookmelders op te hangen. Dat is de opzet. Bestaan is: zijn die dingen daadwerkelijk geplaatst? Zijn ze in elke ruimte? De werking is: doen ze het ook als er brand is? Die analogie zie je terug in zowel de AVG als WPG. Waar we nu tegenaan lopen in het kader van doen is dat we niet altijd de documenten hebben die daarbij horen. Op zich is dat om te constateren dat we het wel doen, maar we hebben niet goed beschreven. Dat moet wel gebeuren, want je moet daar verantwoording over kunnen af te leggen. Om te voldoen aan de AVG/WPG moeten alle processen op de juiste wijze vorm worden gegeven. Dan denk ik aan aspecten van contractmanagement, de vereisten waar ik voor sta, informatie en financiële verantwoording, wettelijke kaders et cetera. Dat hoort allemaal in die werkprocessen thuis. Om dat allemaal goed op te pakken, daarvoor zijn wij vanavond hier, is een organisatiebreed bedrijfsvoerings traject nodig, waar mijn collega straks nader op in gaat zoomen hoe dat vorm gegeven wordt. Wat ook nodig zou zijn, is externe ondersteuning. Zowel in het kader van expertise als capaciteit. Betekent dit een ontlasting van de medewerkers? Nee. Als wij hiermee slagen gaan maken, zal het een extra belasting betekenen voor de medewerkers, want zij moeten de informatie leveren zoals zij in de praktijk werken. Het betreft de gehele organisatie: bestuur, management, medewerkers. Die dienen er bewust naar te handelen. Ook hier hebben we ondersteuning voor nodig. Nogmaals, het betreft de totale organisatie, niemand uitgezonderd. Ik zeg dit op voorhand: dit is geen appeltje-eitje. Dat doe je niet even met een busje mensen ervoor en het is geregeld. Nee,

het is een langdurig traject. De gemeente Kerkrade kent heel veel takenprocessen en zeker persoonsgegevensverwerkingen dus het is geen appeltje-eitje. Hoe gaan we dat nu doen? In het kader van de vorige sheet houden wij die lijn vast van eerste, tweede en derde lijn. De eerste lijn is de uitvoering handelingszeker op privacy en kan deze toepassen. Dat betekent ook dat de processen waar zij mee werken ingericht zijn in het kader van privacy. Om die mensen te ondersteunen hebben we een tweede lijn nodig, die is ingericht en ook levert wat voor ondersteuning nodig is. De derde lijn: het toezicht op privacy is zodanig gepositioneerd dat de functionaris gegevensverwerking de taken onafhankelijk en adequaat kan uitvoeren. Er zal inhuur plaatsvinden van externe ondersteuning om de noodzakelijke capaciteit, kennis en kunde aan te kunnen vullen en te kunnen leveren. Dat geldt zowel voor de AVG als WPG. Bij de WPG zit een verplichte audit in. Wij zijn momenteel met het bedrijf de externe auditor Deloitte gestart, met de WPG audit om in ieder geval daar een auditrapport over te krijgen. Daarbij komt een plan van eventuele herstelacties die noodzakelijk zijn. Het AVG-compliancy traject complete traject wordt in de markt weggezet als een Europese aanbesteding. De reden is puur omdat wij denken dat het boven de aanbestedingsgrens uitkomt. We willen dat op voorhand goed inregelen. Niet achteraf bedenken: het gaat meer kosten, we moeten weer terug en alsnog een Europese aanbesteding gaan doen. Privacy-formatie en dan met name de tweede en derde lijn. Wij als Kerkrade, de derde lijn, hebben een functionaris gegevensbescherming. We zijn bezig met het inrichten van de tweede lijn. Uitlopend op het bedrijfsvoeringtraject is in 2022 al in de begroting formatie vrijgemaakt voor privacy offers zoals ze officieel heten aan te vullen. Op dit moment kan ik melden dat er naast mijzelf als privacy officer per 1 augustus een nieuwe collega is begonnen en per 1 januari aanstaande kan de volgende collega starten. Dat betekent dat we nu zover met de formatie op orde zijn in het kader van de tweede lijn. Wat we daarbij doen is omdat die mensen nieuw zijn in de organisatie, ze hebben wel ervaring met privacy, laten we ze deelnemen met het traject waar we mee bezig zijn, zodat als straks de externe inhuur weg is, wij dat naadloos kunnen overnemen. Wij dat eigenstandig kunnen doen. Financieel: duidelijk is dat het veel geld gaat kosten en een langdurig traject is. Ik had al aangegeven: het is geen appeltje-eitje. Alleen voor de WPG-audit met gedicteerde aanbeveling kost tussen de 70 en 120000 euro. De marge die daarin is opgenomen, is omdat we destijds niet helemaal inzichtelijk hadden waar we tegenaan zouden lopen. Daarom zijn we gestart met de WPG-audit met eerst inventariseren: waar staan we nu en wat moeten we daarin verwachten? Vervolgens zullen daar reparaties uitkomen die waarschijnlijk extra handjes gaat kosten om dat te realiseren. De financiering daarvan wordt meegenomen in de begrotingscyclus zodat die via een ander traject, via het college naar de raad komt. Dat zit er nog aan te komen. Wat willen we uiteindelijk als resultaat? Een voldoende niveau drie. De werkzaamheden worden organisatie breed volgens vastgestelde werkwijzen uitgevoerd en voldoet aan de mate. Niet alleen in opzet en bestaan, maar ook daadwerkelijk in de praktijk. Tot slot: uiteindelijk is het doel een gemeente die kan aantonen AVG- en WVG compliant te werken. Het levert meteen inzicht op in onze bedrijfsprocessen en informatie die kan worden gebruikt voor informatiemanagement, informatiebeveiliging en documentaire informatievoorziening. Dat zijn allemaal hele mooie nevenproducten die vanuit privacy kan worden gebruikt. Tot slot: onze bedrijfsvoering aan de maat. Dan wil ik afsluiten. Nu komen wel vragen, had ik begrepen. Meneer Otten. Ik heb een vraag. U zei net dat burgers kunnen navragen wat er in hun dossier wordt opgeslagen. Is het dossier zo beveiligd dat naderhand bekeken kan worden wie in het dossier heeft gezeten? Ja, als je praat over informatiebeveiliging. Op systemen zit een login dus daar moet op gecontroleerd worden. Ja. Dus je kunt achteraf laten nakijken wie in jouw dossier gezeten heeft en dat is beveiligd. Ik moet er wel een opmerking bij maken. Als je kijkt naar de wetgeving en de eisen die ze daaraan stellen, is niet zo dat meteen alle ICT-leveranciers dit soort functionaliteiten hebben ingebouwd. In ons documentaire informatiesysteem zit een login. Op het moment dat er iets aan de hand is, iets gelekt of weet ik wat, en je wilt als inwoner navragen wie in jouw dossier heeft gezeten, kan dat door de gemeente aangeleverd worden? Als het relevant is tenminste. Ja. Dank je wel. Ik heb zelf ook nog wat vragen. Een vraag met betrekking tot het uitwisselen van gegevens. Je ziet dat alles heel strikt geregeld wordt en ook bijgehouden wordt. Goe zit het met het uitwisselen van gegevens? Je merkt wel eens dat als links geweten had, wat er rechts gebeurd was dan was het probleem niet veroorzaakt. In die zin van: in het kader van de Privacywet mogen maar heel weinig gegevens gedeeld worden, terwijl als je de gegevens zou kunnen delen het veel beter voor de cliënt was geweest, maar ook voor de organisatie. Is dat nu nog strikter geworden dan voorheen of valt dat mee? Het valt mee en het valt tegen. Laat ik het zo zeggen. Ja, er wordt steeds veel meer gelet op: mag ik dat met jou delen? Als het al deelt, dan praat je meestal over verwerkingsovereenkomsten of gegevens leveringsovereenkomsten tussen die organisaties. Daar staat ook precies in wat je dan deelt. Dat is ook weer van belang voor de rechten van de persoon, als die opvraagt: wie heeft er nu allemaal in mijn gegevens gekeken? Dat moet wel goed vastliggen. Wij hebben daar een gemeentelijke register van verwerkingen voor waar al informatie in vast ligt. Als je praat over met name domeinoverstijgende gegevensuitwisseling zitten daar ook reparaties aan te komen in de wet. Ik heb niet de volledige namen, maar bijvoorbeeld de wet Wams gaat regelen dat tussen bijvoorbeeld Wmo Participatiewet

en Jeugd bij problematische gevallen die gegevensdeling beter tot stand kan komen. Daar zitten dan ook weer voorwaarden aan vast. Voorzitter, een vraagje: hoe lang worden die gegevens bewaard of blijf je altijd met dat rugzakje rondlopen? Of wordt er op een gegeven moment een keer gezegd: "Daar gaan dingen uit, want die zijn nu niet meer relevant." Nee, niet. Wij hebben de gemeentelijke vernietigingslijst en dat is gekoppeld aan de Archiefwet. Daar zitten termijnen op en binnen die termijnen wordt dat vernietigd. In principe, als mensen erom verzoeken wordt kan dat vernietigd worden. Behalve als er wettelijke termijnen opzetten die dat voorkomen. Dank je wel. Dank voor de presentatie. Twee vragen: in het kader van de veiligheid en de privacy, huurt de gemeente wel eens officiële hackers in die de boel moeten proberen te hafken om te kijken: wat is veilig, wat niet? Dat hoor je wel eens bij grote bedrijven. Het is openbaar, dus ik kan geen bedrijfsgegevens delen. Je mag ervan uitgaan dat er testen worden uitgevoerd. Prima. Vraag twee: u gaf aan bij de analyse dat er meer werk c.q. belasting bij komt voor de medewerkers. Het gaat niet zo worden zoals we vaker bij de politie zeggen: die zitten meer aan de administratie dan dat ze op het werkvloer zitten om boeven te vangen. Dat de medewerkers hier meer moeten invullen in plaats dat ze kunnen werken. Dat we daar naartoe gaan. Nee, dat is niet de bedoeling. Zoals Rein-Aart al aangaf: het moet geen doel op zichzelf zijn. Er moet wel zodanig gehandeld worden dat wij voldoen aan wet- en regelgeving. De bedrijfsvoering en de processen zijn zodanig inricht dat dat soort zaken automatisch gaan. Dat het ingeregeld is en er op voorhand al maatregelen getroffen zijn, zodat de medewerkers volgens de procedure hun werk kunnen doen. Het moet uiteraard niet leiden tot een bureaucratische rompslomp die zo zijn doel voorbij gaat schieten. Dat moet niet gebeuren. Voorzitter, over de financiën. Ik weet niet of u dat weet, of dat ik dat aan wethouder Paas moet vragen: bij de WPG-audit, zo stond het in de nota van toelichting, zou zijn afgeweken van het aanbestedingsbeleid? Dat is een vraag voor de wethouder. Ik kan hem benoemen, want ik ben degene die de nota heeft opgesteld. Dat kan wel, maar u bent niet verantwoordelijk om dadelijk te horen te krijgen dat wij een vervelende vraag stellen, vraag ik het aan de wethouder. Bij de WPG-audit, staat dat er is afgeweken van het aanbestedingsbeleid. Zo staat in de nota van toelichting. Dat vraag ik aan de wethouder Paas: kan toegelicht waarom en waarom dit niet toen in juli 2022 is gemeld aan de raad? Dat is een praktische vraag voor u: wanneer is die verplichte audit gestart met Deloitte? Er zijn er twee of heb ik dat niet goed begrepen? De audit wordt eerst voorbereid en dan komt er iemand koekeloeren of je het allemaal goed hebt gedaan. Die gaat dat auditrapport bekijken en controleren. Is dat eenzelfde soort proces? Waar staan we in dit proces op dit moment? Dat is denk ik een vraag aan u. Dan kom ik daarna wel weer terug. Waar zijn we? Waar staan we nu? Wij hebben gekozen voor drie fasen om de audit uit te voeren. Eerst hebben we een inventarisatiefase gedaan: wat is er allemaal? Hoe zit het nu in elkaar in de gemeente Kerkrade? De tweede fase is de werkelijke uitvoering van de audit: wat constateren wij nu? Met de auditor vindt nog een derde fase plaats en dat is een hercontrole op de verbeteringen. Zo is het traject opgezet. Dan begrijp ik het denk ik niet, want in de nota van toelichting van juli staat dat er wordt afgeweken van het aanbestedingsbeleid. Dat er besloten wordt om 120.000 euro uit te geven aan Deloitte. Dat die de opdracht krijgt om: af te wijken van de [onhoorbaar 00:55:24] en de opdracht voor de WPG-audit één op één te gunnen aan Deloitte. Dat staat er. Normaliter bij dat bedrag moeten vier partijen uitgenodigd worden om een opdracht te doen. De voorstel aan het college is om dat nu niet te doen, maar gelet op kennis en kunde van Deloitte en van onze organisatie, om dat meteen aan hun te gunnen. Het verzoeken aan het college was om in dat kader af te zien van de opdracht. Dat is getoetst door de medewerkers van inkoop en aanbestedingen. In de nota staat bij het kopje rechtmatigheid dat afdeling inkoop en aanbesteding is geconsulteerd en dat het voorstel zoals het er ligt, past binnen de inkoop en aanbesteding van de gemeente Kerkrade. Wethouder, dat laatste betwijfel ik aangezien er staat: afgeweken wordt van het aanbestedingsbeleid wat wij zelf hanteren. Daarom dacht ik: wacht even, wij hebben aanbestedingsbeleid en dat hebben we met de raad vastgesteld. Als daarvan afgeweken wordt, lijkt het mij dat u naar de raad komt om dat op z'n minst te melden dat daarvan afgeweken wordt en dat toe te lichten. Daarbij heb ik ook de vraag aan de wethouder: daar kan ik me wel wat bij voorstellen dat er erg veel kennis en kunde is bij Deloitte omdat ze al heel lang hier bij ons binnen zijn. Anderzijds weten we ook dat Deloitte niet de goedkoopste partner is waar je opdrachten aangeeft. Ik zou wel graag willen horen wat daar dan de afweging is van de wethouder. Er waren in ieder geval praktische overwegingen om te handelen zoals wij gehandeld hebben. Als u zegt: er zijn misschien accountantsbureaus die goedkoper zijn, dat zou best kunnen. Als je met een accountantsbureau hele goede ervaringen hebt en het gaat bijvoorbeeld om een bedrag, stel dat een ander 20.000 euro goedkoper zou zijn voor die opdracht. Als college maak je dan de afweging: ga je voor die 20.000 euro het risico lopen dat je een accountant binnenhaalt waar je mogelijk niet zo'n goede ervaring mee hebt als die van Deloitte. As je een goede accountant hebt, waar je op kunt bouwen, waar je elk moment van de dag een beroep kunt doen, dat is zo belangrijk voor de organisatie. Ik kijk naar Rein-Aart. U was er vorige week ook. Hoe Rein-Aart de commissie heeft meegenomen over de begroting. Het zijn allemaal zaken, dat kan ik u in alle eerlijkheid zeggen: dat zijn dingen daar krijgen we geen factuur voor. Het is echt zo dat Rein-Aart dat doet als een stukje serviceverlening naar de gemeente Kerkrade toe. In

dat kader denk ik: moet je dan het risico lopen en met een andere accountant in zee gaan, waar je die goede ervaringen niet mee hebt? Het college heeft daar in ieder geval niet voor gekozen. Nogmaals, het waren praktische overwegen om te handelen zoals we gehandeld hebben. Als wij afwijken, want dat zei u nog, van de procedure zoals die er ligt: het is en blijft uitvoering en uitvoering is van het college. Voorzitter, het gaat om uitvoering van vastgesteld beleid door de raad. Als daarvan afgeweken wordt, komt u keurig netjes terug naar de raad om te vragen of dat oké is. Ik ben het helemaal met uw analyse eens, meneer Paas. Er ontbreekt één essentieel ding en dat is dat u geen offertes hebt gevraagd van anderen. Zodat u niet kunt zeggen dat het eventueel 20.000 euro goedkoper is, want dat weet u eenvoudigweg niet. U heeft het niet gedaan. Dat is de vraag. Ik wil het wel toelichten waarom ik hier op hamer: in de nota van toelichting staat dat we het beleid niet op orde hadden. We staan hier vanavond, en natuurlijk doen we heel veel goed en we zijn doeners en heel pragmatisch. Daar zul je ons als SP niet zo snel over horen. We zijn niet van de bureaucratische rompslomp, maar als geconstateerd wordt dat er fouten worden gemaakt en we lopen achter en er moeten reparaties plaatsvinden, dan vind ik en ik vind dat u daar een antwoord op moet geven, meneer Paas, dat u naar de raad moet komen om de raad daarvan melding te doen. Vervolgens kunt u aan de raad uitleggen hoe u dat gaat oplossen. Dan kunt u aan de raad vragen of we het daarmee eens zijn of tenminste een zienswijze ophalen. De vraag is: waarom is dat niet gebeurd? Die vraag is nu gesteld. Ik weet niet of die beantwoord wordt, want dit is wel een politieke vraag. We hebben hier een informatieavond en u heeft een vraag gesteld. Wat is hier politiek aan? Wilt u dat uitleggen, want ik zie het niet. U gaat nu een debat aan. Ik vraag aan meneer Paas waarom hij iets niet gedaan heeft? Meneer Paas heeft net toch een uitleg gegeven waarom dat besluit genomen is. Dat is helder, dat hoort bij die info. Daar heb ik toch nog een aanvullende vraag op gesteld, omdat meneer Paas niet heeft uitgelegd waarom hij geen offerte heeft opgehaald. Dat wil ik nog wel weten. Waar u nu op doelt is zuiver politiek, een politieke vraag. Waarom heeft, als een wethouder hier in een informatiesessie verantwoording moet afleggen, waarom hij wel of iets niet gedaan heeft, of het college wel iets niet gedaan heeft? Is dat een politieke vraag? Daar gaat het vanavond niet over. Die moet u op een ander moment stellen. Niet in ieder geval in deze zaal. Ik beantwoord hem niet, want het hoort niet. Dat zijn de afspraken die we gemaakt hebben. Dit is een informatieavond. Dan moet u niet vragen: waarom heeft u het wel of niet gedaan? Of het college dat wel of niet gedaan? Duidelijk wethouder. Een duidelijk antwoord. Als we naar het plaatje kijken waar de gemeenteraad staat, ontbreekt de gemeenteraad. Ik weet niet welke dia dat is. Misschien klopt dat wel, dat plaatje daar ga ik vanuit, maar ik mis dat. Kunt u aangeven waar volgens u de raad staat? De gezamenlijke verantwoordelijkheid, die dia waarin u uitlegt: college, burgemeester, wethouders, directie, afdelingshoofden, medewerker. Ik mis daar de raad, tenzij u zegt: dat is logisch, want de raad hoort daar inderdaad niet bij. Dan hoor ik dat graag. Begrijpt u mijn vraag? Dat is pagina vier. Waar staat volgens u in dit plaatje de raad? Ik kan het ook aan de wethouder vragen. Ik heb de raad daar niet bijgezet omdat u raad, als je kijkt naar de vuurtoren, u heeft daar altijd een rol in. Laat ik dat voor opzetten. Wat ik hier neer heb willen zetten is: wie is hier nu een directe verantwoordelijke in? Ik moet helaas zeggen: dat is toch college, het directieteam, afdelingshoofd en de medewerkers. Bent u het met ons eens dat wij uiteindelijk wel als toezichthouder moeten kijken of al die wetten waar wij aan moeten voldoen, die net genoemd zijn door de meneer van Deloitte, dat zijn allerlei wet- en regelgeving. Die zijn heel lastig en complex. Dat hebben we net allemaal gehoord. We lopen daarmee achter op een bepaalde manier, dan is het toch aan de raad om daarop toe te zien. Klopt dat als ik dat zo zeg of klopt dat niet? Dat zeg ik net dat u metaforisch in die vuurtoren zit en ook blijft zitten. Van daaruit uw rol doet. Alleen wat ik in deze dia heb neergezet is een directe pinpoint verantwoordelijke. Dat begrijp ik. Dan is dat woordje verantwoordelijkheid in die zin voor mij een beetje misleidend, omdat wij daar natuurlijk wel bij horen. In de zin van dat het onze verantwoordelijkheid is als raad om te kijken vanuit die vuurtorenfunctie of het allemaal conform wet- en regelgeving et cetera is. Wethouder Weijers. Bedoeld wordt verantwoordelijkheid met betrekking tot de uitvoering. Uiteraard hebben jullie een controlerende en kaderstellende taak en die blijft bij de raad. Mevrouw Laumann had nog een vraag. Ik heb iets anders gehoord. U zei tussen 70 en 120.000 dat zit er nog aan te komen. Dan moet ik toch vragen: staat dat nu in de begroting van 2024 al aangegeven? Dat ben ik even kwijt. Nee, op het moment dat wij die opdracht gegund hebben, geldt het alleen maar als er ook dekking is voor dat verhaal. Die 70 of 120.000 zit in 2023. Ik begrijp het niet goed, want u zegt: "Het is wel uitgevoerd tot nu toe, maar niet beschreven." Als ik het goed heb beluisterd heb. Wat u gedaan heeft, het proces moet nu beschreven worden, want het is niet beschreven. Tot nu toe is het toch ook uitgevoerd en heb je toch een beschrijving van iets, of vergis ik me? In de praktijk doen de mensen hun werk. Dat kunnen mondelinge procedures zijn van collega's wat is afgesproken. Op moment dat jij gaat toetsen of iets compliant is, moet jij de documenten hebben. Die documenten moeten wel beschreven zijn en dat is dus niet altijd zo. Dat wil niet zeggen dat het verwerkingsniveau fout gaat, maar we hebben dat document niet die je wel nodig hebt. Ik ben zelf verpleegkundige geweest en altijd en alles moet beschreven worden. Je moet het wel kunnen controleren en dat kun je niet als het niet beschreven is. Ik geef het woord aan de griffie want die

had een aanvulling op een opmerking van jullie. Er is in het voortraject uitvoerig gecommuniceerd over dit onderwerp, dus vandaar dat ik die regels weet. Ik vind het belangrijk om te duiden op die goede juridische context waar dit over gaat. Dat gaat over die afwijking ten opzichte van het aanbestedingsbeleid. Er ligt een nota van het aanbestedingsbeleid en het college heeft daar een afwijkingsbevoegdheid in 3.6. Die afwijkingsbevoegdheid in artikel 3.6 van het aanbestedingsbeleid daar neemt het college zelfstandig een collegebesluit en een gemotiveerd besluit. Afwijking van dit aanbestedingsbeleid zijn slechts mogelijk en toegestaan op basis van een deugdelijk gemotiveerd besluit van het college van burgemeester en wethouders, van de gemeente. Voor zover één en ander op basis van de geldende wet- en regelgeving mogelijk is. Die deugdelijke formulering ontbreekt helaas in de nota van toelichting. Neem me niet kwalijk dat ik daar vragen over stel. Die mening mag u toegedaan zijn. Volgens mij is er uitleg aan gegeven dat er een rechtmatigheidscontrole is geweest met een inkoopadvies en of dat verder dan deugdelijk genoeg is. Dat is een interpretatie, denk ik. Als ik die check uitvoer ligt er wel iets onder en ik vind wel dat ik daar tijdens de informatieavond op zou moeten wijzen. Vooral de bevoegdheid hoe dat zit, want er is wel een juridische uitleg van die bepaling. Daar hebben wij het in het voortraject over gehad. Vandaar dat ik het wist en nu kan duiden. Gaan wij door naar de Ouderen Partij , de heer Van der Sleen. Geen vragen? De heer Hoofs, CDA. Voorzitter, ik wil vooropstellen dat ik geen waardeoordeel heb. Ik heb twee vragen die in het verlengde van elkaar liggen. Ik weet ook niet of de heer Kalfics die kan beantwoorden. Is de regelgeving zodanig aangepast dat we er nu meer aandacht voor hebben, of hadden we er minder aandacht voor en zijn we nu met een inhaalslag bezig? De tweede die daar in het verlengde van zit: zijn we door toezichthouders aangesproken dat zaken niet goed zijn, of was het eigen initiatief dat we er nu zo mee bezig zijn? Zal ik met de laatste vraag als eerste beginnen? Nee, we zijn niet aangesproken door de Autoriteit Persoonsgegevens. Wij hebben zelf aangegeven: wij moeten de basis op orde hebben in onze bedrijfsvoering. Dat vinden wij belangrijk. Daarvoor ben i bij het college geweest en dat was unaniem: wij moeten zorgen dat wij regelgeving voor de burgers van de gemeente Kerkrade goed hebben ingeregeld. Dat mogen ze van ons verwachten. Uw eerste vraag? Is de wet- en regelgeving aangescherpt? Of was he zo dat we het zelf bedacht hadden? Dat heeft u al aangegeven en ik ben heel blij om te horen dat we zelf het initiatief hebben genomen en we niet van buitenaf de vraag hebben gekregen. Privacywetgeving komt niet uit de vallen. Voorheen was er de Wet Bescherming Persoonsgegevens, maar met invoering van de AVG zijn er veel striktere eisen gesteld. Ik moet erbij zeggen dat het kaderstellend is. Wat ik in de regio merk met alle collega's waar ik mee praat, is dat de impact op je bedrijfsvoering best groot is door die wetgeving. Het vergt nogal wat om dat goed aan de maat te krijgen. De heer Pauwels. Dank, Voorzitter. Ik heb een vraag. Stel, er is gelekt door een medewerker. Dan komt er wellicht een boete. Wie betaalt de boete? Komen deze kosten ten behoeve van de gemeente of medewerker? Het college is verwerkingsverantwoordelijk. Als de AP een boete zou opleggen dan is die voor de gemeente en niet voor de medewerker. Dan heb ik nog een aanvullende vraag: waar gaat dat geld heen? Gaat het naar een landelijke organisatie of gaat het naar degene bij wie gelekt is? Nee, dat gaat naar de Autoriteit Persoonsgegevens. Of dat weer terugvloeit in de staatskas weet ik niet. Voorzitter, ik heb nog een vraag. In de nota van toelichting staat dat er in de afgelopen periode verschillende dossiers hebben aangetoond dat de privacy beter moet worden geborgd in de organisatie. Ik zou heel graag weten, ik begrijp dat u dat hier niet kunt noemen, maar misschien kan de wethouder die wel ter inzage leggen bij de griffie welke dossiers dat betreft, dat we erachter zijn gekomen dat we het niet op orde hebben. Ik wil misschien de wethouder wel een uitspraak ontlokken over hoe het nu zit: hebben we het nu al die tijd wat gedaan, maar hebben we ons aan bepaalde weten toch niet helemaal gehouden, waardoor nu deze hersteloperatie moet plaatsvinden. Zo heb ik het althans begrepen. Dan zou ik het op prijs stellen dat de wethouder iets zegt over hoe het kan, dat we ons al die tijd dan niet aan die wet hebben gehouden. Hoe erg is dat? Mevrouw Wevers: er wordt zojuist gezegd dat het heel veel manuren kost om alles op orde te krijgen. Ik wil ervoor waken dat we die organisatie nog meer belasten met allerlei zaken. Ze zijn toch nu bezig met een bepaald proces? Ja. Precies één van de dingen die in het proces de hele tijd aan de orde is, is dat wij doen, doen, doen en vergeten terug te kijken. Dat hebben we al op meerdere dossiers geconstateerd. Wij willen de hele tijd maar vooruitkijken en vooruitkijken. Vanavond gaat het erover dat we leren stilstaan, terugkijken en leren van fouten. Dat we in kaart brengen hoe we dat doen. Althans zo begrijp ik waar we hiermee bezig zijn. Dan gaat het niet aan om nu weer vooruit te gaan kijken. Ik zou heel graag het antwoord willen krijgen van de wethouder. U krijgt nu een antwoord van de wethouder. We gaan hier niet over debatteren. Voorzitter, dank u wel. Volgens mij is het precies hetgeen wat we aan doen zijn. We hebben gezegd: "Oké, het was niet op orde, het is nog niet volledig op orde, maar we zijn er alles aan het doen om het op orde te brengen." Vandaar ook de presentaties die gegeven worden. Er volgt zo nog een presentatie. Dan denk ik dat een deel van uw vraag nog meer beantwoord wordt, want daarin zitten heel elementen in: hoe staat het ervoor en hoe gaan we ermee om? Wat gaan we nu doen? Dat er werk aan de winkel is, is helder. Dat heeft de heer Van der Vugt volgens mij helder gezegd. Dan kun je daar op twee manieren mee omgaan: je kunt het passief laten lopen. Daar hebben wij

nadrukkelijk niet voor gekozen. We hebben dit volledig omarmd, mede op verzoek van jullie als raad. Jullie hebben heel nadrukkelijk twee jaar geleden daar iets over gezegd via de financiële commissie. Dan denk ik: dan kunnen we heel erg gaan blijven hangen in wat er allemaal het verleden was, maar wij willen vooral kijken naar: waar staan we nu en hoe kunnen we stappen zetten die nodig zijn om die voldoende te halen? Nadrukkelijk te gaan voor een voldoende. We gaan niet voor een ruim voldoende, nee we gaan voor een voldoende, omdat je het wel praktisch moet houden. Anders krijg je het verhaal dat we zo meteen te veel in processen zitten, enzovoort. Dan is het niet meer werkbaar en dan kunnen we niet de resultaten boeken die nu geboekt worden. Volgens mij willen we dat met z'n allen. Dat als eerste reactie. Ik denk dat het goed is om verder mee te nemen en misschien dat er daarna nog vragen of opmerkingen zijn. Dan kunnen we het daar zeker over hebben. Dank u wel. Ik vraag de heer Bakker om te starten met de derde presentatie. Hartelijk dank voor de heldere presentatie. Goed. Fijn dat ik u mag meenemen in waar wij mee bezig zijn om inderdaad te gaan zorgen voor een toekomstbestendige bedrijfsvoering. De heer Van Vught is begonnen met een stukje inleiding. Ron heeft ingezoomd op het gebied van privacy en ik mag u meenemen in: waar zijn we al mee bezig en waar gaan we de komende tijd nog mee aan de slag? Er werd al door Rein-Aart aan gerefereerd: hij heeft als externe accountant op een gegeven moment de opdracht gekregen om die pijlstok in de ambtelijke organisatie te steken hoe het met de bedrijfsvoering ervoor staat. Er heeft een aantal interviews plaatsgevonden met een aantal werknemers binnen de organisatie, directieleden en volgens mij zelfs collegeleden om te praten over: hoe staan we daarvoor? Rein-Aart heeft op 6 april 2022 in de zaal hier beneden een presentatie gegeven aan die mensen die toen zijn geïnterviewd. Hij heeft zijn bevindingen met ons gedeeld. Wat wel fijn was te bemerken is dat al die bevindingen van Rein-Aart herkenning opriepen. Daar vond een hele mooie discussie over plaats onder elkaar en uiteindelijk kwamen we gezamenlijk tot de conclusie dat we inderdaad heel veel dingen goed doen. Ik zou hier met het schaamrood op de kaken staan als dat niet zo was. We doen heel veel dingen goed voor deze hele mooie stad. Er zijn altijd dingen zoals in elke organisatie die beter kunnen. Dat was een gezamenlijke conclusie. We hebben toen besloten om met een selecte groep aan de slag te gaan met een duidelijke doelstelling. Die staat hier geformuleerd. Die heeft Rein-Aart ons meegegeven en hij heeft nadrukkelijk zeven concrete adviezen gegeven die wij, zoals het er staat, echt omarmd hebben met z'n allen. Zeven adviezen, ik kan ze opnoemen maar ze stonden op de sheet dus ik denk dat het misschien overbodig is. Terug naar de tijdlijn en naar de samenstelling. Zoals gezegd: 6 april 2022 was de presentatie van het onderzoek dat door Deloitte, door Rein-Aart concreet was uitgevoerd. Iedereen kon zich daarin vinden en omarmde dat. Iedereen was enthousiast om daar vanuit de betrokkenheid voor de organisatie, want die betrokkenheid wil ik toch benoemen, is bij u als raad, eerst bij het college, maar is zeer zeker elke dag weer te zien binnen ons ambtelijk apparaat. Mensen werken met hart en ziel voor deze mooie gemeente. Snel daarna, op 25 mei, zaten we al als zogenaamde ontwikkelgroep bedrijfsvoering bij elkaar in een best wel stevig overleg, omdat we allemaal bevlogen zijn om het beste voor deze stad te realiseren. Daar werden best wel wat kritische noten gekraakt onder elkaar: dat moet beter en daar moeten we meer aandacht aan schenken. Die overleggen hebben veelvuldig plaatsgevonden met die groep. Dan is het zo dat zoiets op een gegeven moment toch wel een jaar duurt. Soms denken we wel eens: waarom moet dat zolang duren? Dat heeft ermee te maken dat we praten over een onderwerp wat, zoals Rein-Aart al is aangegeven in de eerste presentatie, veel omvattend is. Het gaat om heel veel onderwerpen, het gaat over financiën, het gaat over privacy, het gaat om juridische aspecten, het gaat over datagedreven werken, het gaat over informatiebeveiliging. Altijd is er die link met al die producten die we als gemeente elke dag afleveren. Rein-Aart maakte vandaag een link met bijvoorbeeld de bijstand, maar ook de Wmo jeugdzorg om het over het domein te hebben waar ik zelf werkzaam voor ben. Bij de collega's van stad leggen we wegen aan, leggen we kunstwerken aan, maar ook bij de collega's van bestuur. Er wordt elke dag aan heel veel producten hard gewerkt die op een of andere manier allemaal een link hebben met het onderwerp bedrijfsvoering. Wat ik wil benoemen, zeker voor ongeduldige mensen, doeners zoals we allemaal zijn, duurde dat de traject inderdaad best lang, omdat je daar fatsoenlijk over wilt discussiëren. Op 25 mei 2022 zijn we begonnen en dan ben je al heel snel in 2023 dat je samen tot de conclusie komt dat we dit niet alleen kunnen. Daar kom ik nog op terug. Zo zijn wij in juli 2023 een Europese aanbesteding gestart omdat we hulp en begeleiding bij dat traject hebben. Het gaat dan wel heel vaak om bedragen die inderdaad de aanbestedingsgrenzen overschrijden. We hebben toen besloten, wetende dat het waarschijnlijk een langdurig traject gaat worden, om een Europese aanbesteding te starten. Ik kan met veel vreugde en enthousiasme zeggen dat we een partij hebben gevonden waar ik als ontwikkelgroep het volledige vertrouwen in heb. Ik heb begrepen dat ik de naam nog niet mag noemen, omdat simpelweg volgende week dinsdag pas de officiële definitieve gunning is. U zult zo snel mogelijk geïnformeerd worden over wie die partij is. Nogmaals, het is een intensief traject geweest. Wel een heel mooi en een heel leuk traject, omdat je discussies voert over zaken waar we elke dag van denken: doe normaal, het is ons werk. Wij zijn vaak nuchter. We zeggen: we hebben een studie afgemaakt met z'n allen zoals we achter zitten, en het werk wat we doen is niet zo bijzonder. Ik denk dat die bescheidenheid en die

nuchterheid ons allemaal siert. Soms moeten we ook wel ontdekken en dan is het wel mooi dat een externe zoals Rein-Aart dat vandaag benoemd hier in deze raad, dat ons werk best wel iets voorstelt. Dat je daar best wel af en toe iets voor moet kunnen. Dat het evident is, dat we al die ontwikkelingen waar we mee te maken hebben, dat we die naast het werk wat we elke dag met z'n allen uitvoeren, moeten bijhouden. Ik denk dat het belangrijk is om te benoemen: we zijn natuurlijk mensen. Ambtenaren zijn net mensen. We hebben het heel veel over inhoud. We willen hele mooie dingen realiseren. Zeker op het gebied van verantwoording zijn heel snel geneigd om met het vingertje te wijzen om te zeggen: dat moet beter en dat moet anders. Nogmaals, we zijn vooral mensen. Zeker op het gebied van bedrijfsvoering ook al door Rein-Aart gesteld: we zijn niet ondergeschikt, maar we moeten het samen doen in die mooie driehoek tussen beleid, bedrijfsvoering en uitvoering. Die relatie onder elkaar, gedrag en houding, het aanspreken van elkaar op het moment dat dingen beter kunnen, hoort ook bij dit traject. Daar hebben we zeker aandacht voor. Er moet een relatie zijn in het traject waar we nu met z'n allen mee aan de slag gaan, tussen die inhoud en die relatie. Doelgericht samenwerken: ook zo'n traject waar we met z'n allen samen mee bezig zijn. De derde bullet hoef ik niet over te doen, omdat ik het zeker niet beter kan dan Rein-Aart. Ik denk mijn collega Ron mooi heeft verteld hoe dat bij privacy zichtbaar is. Heel belangrijk is een stukje bewustwording. Dat geldt voor alle lagen in de organisatie. Een voorbeeld: als jij aan de voorkant van het sociaal domein in de uitvoering zit, dan ben je natuurlijk gefocust vanuit daar waar je voor werkt, om mensen te helpen. Om ervoor te zorgen dat mensen in Kerkrade die in de shit zitten, om die uit de penarie te krijgen. Waar we met z'n allen mee bezig zijn, is om die collega's ervan bewust te maken dat ze dat vooral moeten blijven doen. Dat is hun corebusiness, maar dat ze wel aandacht moeten hebben voor bijvoorbeeld een simpel iets als dossiervorming: dat alles netjes gedocumenteerd wordt. Dat sommige dingen verantwoord kunnen worden. Het stukje bewustwording is er al. Nogmaals, het is echt niet zo dat het er niet is, maar het kan altijd beter. Nogmaals, zeker weer met die ontwikkelingen waar we als gemeente mee te maken hebben. Waar ik wel een beetje trots op ben is dat in ieder geval ook de sense of urgency door de gehele organisatie wordt gedragen. Voor mensen die het werk dagelijks doen, zoals ik zelf iemand ben, of andere collega's. Wij vinden dat normaal. Dat hebben wij gestudeerd en dat hebben wij meegekregen. Wat ik wel fijn vind om te zien is dat de sense of urgency van het belang om aandacht te hebben voor bedrijfsvoering, gedragen wordt door u als raad. Nogmaals, daarom wordt vandaag hier deze informatiebijeenkomst gehouden, maar ook door het college, ook door de directie, alle managementlagen en door de mensen op de werkvloer in de uitvoer. Zijn we er dan? Zeker niet. We gaan aan de slag, want ik had gezegd: we hebben die ontwikkelgroep gehad, we hebben dat intensieve traject gelopen en we hebben gezamenlijk een doelstelling geformuleerd. Een doelstelling die natuurlijk aanhaakt op de adviezen die door de externe accountant zijn gegeven. Over die doelstelling hebben we in die groep wel twee uur nagedacht en over gesproken. Op het moment dat je dit wilt doen en het wilt uitdragen naar alle mensen in de organisatie, daar kom ik nog op terug, moet je wel een juiste slogan hebben. Je moet een quote hebben, want je moet dat uitdragen naar de mensen die het dagelijks moeten gaan uitvoeren. Dat nadenken en sparren met elkaar heeft tot een gezamenlijke doelstelling geleid en die doelstelling heet: gemeente Kerkrade heeft een toekomstbestendige bedrijfsvoering, met de daarbij behorende instrumenten, adequate bezetting in kwantiteit en kwaliteit en met oog voor houding en gedrag. Daar zit weer die focus op dat zachte component. We hebben nagedacht over: hoe gaan we dat doen? Zoals u weet hebben is de gemeente Kerkrade ingericht namens drie domeinen. We hebben het domein stad, we hebben het domein burger en we hebben het domein bestuur. We kwamen al heel snel tot de conclusie dat als we dit met z'n allen over de bühne willen krijgen, dan moet iedereen er ook iets van gaan voelen, iets van gaan merken en er ook mee bezig zijn. We kwamen al snel tot de conclusie dat we zouden gaan starten met drie processen en dan één proces per domein. Daarover is lang gesproken, lang nagedacht, allerhande argumenten afgewogen: hoe kom je tot bepaalde keuzes? Uiteindelijk heeft dat op basis van argumenten binnen elk domein geleid tot drie processen. Binnen domein stad: start met het proces interne beheersing grote projecten. Bij de collega's van bestuur begint men met het proces: in- door- en uitstroom personeel. Binnen domein burger beginnen we met de Participatiewet. De Participatiewet is een breed iets. Daar gaan we natuurlijk wel goed kijken: waar gaan we mee beginnen? Je kunt niet alles in één keer doen. Belangrijk in dat proces is: integrale werkgroepen per proces. Dat vind ik zelf een hele belangrijke. Het gaat er namelijk om, ik heb dat benoemd, intern in overleggen. We zitten in een organisatie waarbij het enorm belangrijk is dat de top je steunt. Dan is het ook fijn in dit traject dat we hier als raad steun krijgen, dat we steun krijgen van het college, dat we steun krijgen vanuit de directie. Uiteindelijk moet de werkvloer het doen. Als we die gezamenlijke urgentie echt in de organisatie willen voelen en er doorheen willen krijgen, betekent dat dus dat al die onderdelen die met een proces bezig zijn en betrokken zijn: beleid, bedrijfsvoering en uitvoering, dat die aan de voorkant mee moeten mogen denken over dat proces. Hoe dat proces er in de toekomst uit gaat zien. In ogenschouw nemende alle ontwikkelingen waar Rein-Aart over gesproken heeft. Voor mij is het het makkelijkste om over een proces te praten waar ik zelf het meeste van af weet: Participatiewet. Dat betekent dat er werkgroepen geformeerd gaan worden met

afvaardigingen uit de uitvoering, afvaardigingen van beleid en medewerkers die elke dag bezig zijn met de bedrijfsvoering. Die gaan samen onder begeleiding van een externe partij kijken hoe ze toekomstproof dat proces gaan inrichten. U weet als geen ander dat we in de gemeente Kerkrade met heel veel processen te maken hebben. Iemand zou kunnen gaan denken en kunnen gaan rekenen en denken: dat proces gaat wel heel lang duren. Misschien wel twee raadstermijnen over dit proces terugkoppelingen krijgen. Gelukkig niet, want we zijn ervan overtuigd en ook op advies bijvoorbeeld van Rein-Aart die natuurlijk ervaring heeft met dit soort trajecten dat de volgende processen sneller gaan. Dat er een vliegwiel gaat ontstaan. Dat mensen in de organisatie praten met elkaar. Als je kijkt naar mijn eigen afdeling, zitten er mensen in die met de Participatiewet bezig zijn, maar bijvoorbeeld ook met de Wmo-jeugd. Op het moment dat we één proces goed bij de bind hebben gepakt, zijn wij ervan overtuigd dat we daarna een vliegwiel kunnen creëren in die organisatie, waardoor dit proces zeker niet twee hard termijnen hoeft te duren. Dan gaat een olievlek ontstaan. Wat hebben we met z'n allen de afgelopen twee jaar bereikt? We hebben een theoretisch fundament omarmd. De doelstelling is aangescherpt. We hebben scherp met elkaar gediscussieerd: waar hebben we nu over? Dat is voor iedereen nu helder die hiermee bezig is. Sense of urgency is voor iedereen duidelijk. Processen per domein zijn bepaald. Ik denk echt dat het iets is wat bijzonder is: we hebben over dit onderwerp bestuurlijke aandacht gekregen. Waar zijn we tegen aangelopen? Er zijn twee dingen waar we de komende tijd echt oog voor moeten hebben: tijd en capaciteit. Dit doe je niet zo tussen de soep en aardappelen door. Hier moet je de tijd voor hebben en je moet er dedicated mee bezig zijn. Het andere wat we ontdekt hebben, wat we al wisten natuurlijk: alles hangt met elkaar samen. Het moment dat één iets oploopt heeft dat weer gevolgen voor andere aspecten waar je mee bezig bent. Wat zijn de randvoorwaarden om dit traject te laten slagen? Net over gehad: urgentiebesef van de organisatie. Gelukkig is dat er. Commitment van de raad, college en DT heel belangrijk. Tot slot, heel belangrijk: steun in woorden, daden en gedrag. Dat we het ook allemaal uitdragen. Natuurlijk nog een aantal randvoorwaarden in de zin van ruimte, middelen en tijd. Daar hebben we het net al over gehad. We gaan dit gefaseerd doen met ijkmomenten. Niet alles kan in één keer. We gaan successen met elkaar vieren, zeker in de ambtelijke organisatie moeten we dat misschien wat vaker doen. We vinden alles vaak te normaal, terwijl het helemaal niet normaal is om sommige dingen met elkaar te realiseren. Tijd: vervangingscapaciteit voor deelnemers van de werkgroepen. De dagdagelijkse gang van zaken moet elke dag doorgaan. Een term, misschien wel leuk om die uit te leggen: inclusiviteit van de medewerkers. Wat bedoelen we daarmee? Niet de inclusiviteit zoals we die vaak bedenken bij Raad van Toezichten. Wij hebben het hier over dat wij bijvoorbeeld in de gemeente Kerkrade heel veel nieuwe mensen aannemen. Wat wel eens een valkuil is, is dat je in deze trajecten vaak terugvalt op mensen die heel erg gepokt en gemazeld zijn. Die weten van de hoed en rand. Dat zijn vertrouwde mensen, want dan denk ik: laat ik die maar pakken, dan weet ik dat het goed komt. Terwijl zij het juist vaak druk hebben. Wat ook heel belangrijk is, is dat je juist bij dit soort trajecten naar mensen luistert die misschien niet die ervaring hebben, die van buitenaf komen vanuit misschien wel een andere organisatie dan de gemeente. Die een andere frisse kijk op zaken hebben. Daar houden we bij die samenstelling van die werkgroepen nadrukkelijk rekening mee. Dat is de zachte kant, maar op de harde kant moeten we processen gaan beschrijven. Niet op het spreekwoordelijk bierviltje, maar in professionele systemen, zodat ze vastgelegd worden. Wel op een manier dat ze niet in de spreekwoordelijke kast belanden, maar dat ze dagelijks gebruikt worden. Daarvoor zijn we op zoek naar een ondersteunend processysteem. Dan hebben we op basis van een Europese aanbesteding een onafhankelijke externe partij die wij gaan aantrekken. Volgende week dinsdag volgt de definitieve gunning waarbij we gaan voor een uniforme projectleiding, een externe partij. Die gaat ons ondersteunen, die gaat ons helpen, maar heel nadrukkelijk wordt gekeken naar partijen die ons gaan helpen bij dit traject en niet opschrijven wat wij graag willen dat ze opschrijven. Die ons echt gaat challengen en uitdagen om elke dag met z'n allen beter te worden. Daarnaast hebben we een startbudget waarvoor u als raad vorig jaar tijdens de begroting een bedrag voor heeft vrijgemaakt, waarvoor uiteraard veel dank. Dat is het bedrag van drie ton. Een andere rij randvoorwaarden is natuurlijk: veiligheid, cultuur. Soms heb je een discussie in onze organisatie dat mensen heel kritisch zijn, fel zijn soms. Alles met de intentie om het beste voor deze stad te doen. Het is heel belangrijk dat je onder elkaar feedback kunt geven, maar vooral en dat is wel vaak moeilijker voor iedereen: dat je feedback kunt ontvangen. Positieve feedback ontvangen kan iedereen, maar een negatieve feedback vindt iedereen soms moeilijk. Een hele belangrijke natuurlijk: communicatie. Het is echt heel belangrijk dat we die steun krijgen van bijvoorbeeld uw raad, van de directie, van het college, maar heel belangrijk is ook dat we goed kunnen uitleggen aan mensen op de werkvloer waarom we dit doen. Waarom dit belangrijk is en waarom het vooral goed is voor hun eigen werk en dat het werk misschien eenvoudiger en gemakkelijker wordt gemaakt. Dit is de drie ton die u als raad vorig jaar in de begroting vrij heeft gemaakt voor dit traject. Ik vond het zelf wel aardig om deze sheet aan u te presenteren, om te laten zien dat we niet zomaar bedragen noemen, maar dat die natuurlijk onderbouwd zijn en dat er ook een onderlaag onder ligt. Het zijn natuurlijk wel indicatieve bedragen. Wat zijn de vervolgstappen? De selectie

van dat externe bureau waar ik net iets over heb gezegd. Komende dinsdag is de definitieve gunning. Waar noodzakelijk in de komende periode: inhuren van noodzakelijke vervangingscapaciteit. Uiteraard proberen we dat wel te minimaliseren. Afstemming met lopende projecten die om inzet vragen. We gaan de komende tijd werk maken van de samenstelling van die werkgroepen. Er gaat een startbijeenkomst komen voor de mensen in de ambtelijke organisatie die hierbij betrokken zijn. Als laatste een hele belangrijk: we gaan u als raad natuurlijk op gezette tijden meenemen in dit traject, zodat u op de hoogte blijft van de voortgang. Dank je wel. Meneer Otten, PvdA. Namens de PvdA wil ik de drie sprekers bedanken voor hun geweldige uitleg. Mevrouw Laumann. Voorzitter, ik ben een beetje verbaasd moet ik zeggen. Er is een hele mooie procesbeschrijving en alles wat verbeterd wordt. Ik vraag me wel af: wat is er dan tot nu toe geweest? Voor mij is het alsof ik in een nieuwe gemeente kom die processen gaat maken en evaluaties. Dat hebben we tot nu toe toch ook gedaan? Wat is daar dan mee gebeurd? Wil iemand daar antwoord op geven? De accountant geeft antwoord. Ik snap uw punt. Dat begrijp ik. Wat hier echt absoluut bij speelt, is dat we zien dat de afgelopen paar jaar met name de moeilijkheidsgraad van onderwerpen van opgaven die in de stad liggen, en dat is landelijk dus niet alleen de Kerkrade, in combinatie met de enorme toename van wet- en regelgeving en de toezichthouders die daarop toetsen. Al die toezichthouders die net zijn genoemd, hadden we heel veel jaren geleden helemaal niet. Die toename en dat soort elementen hebben ertoe geleid dat twee jaar geleden dit door de organisatie gezien is: hier moeten we met elkaar wat mee. Zij zijn aan de slag gegaan. Op een gegeven moment komt het punt dat het belangrijk is om jullie als raad daarin mee te nemen. Ik begrijp het gevoel, maar het heeft niet zozeer met uw organisatie te maken. Veel meer met wat de omgeving, de wetgevers, de toezichthouders van jullie als raad verwachten. Ik vind één ding, dat noem ik altijd maar heel exemplarisch voor mij, er was net ook een vraag: leidt dat meer tot bureaucratie? Terecht vond ik het antwoord: pas op dat u dus inderdaad niet te ver in die bureaucratie doorschiet. Daar heb ik het zevende punt voor genoemd: blijf oog houden voor wie u dit doet, namelijk de inwoners van uw mooie stad. Het is absoluut waar dat wat de toezichthouders eisen, wel een risico in zich heeft. Dat het tot veel meer vastlegging en documentatie leidt. Een van de toezichthouders heeft als uitgangspunt: niet gedocumenteerd is, niet gedaan. Met andere woorden: als die bij u komen kijken en u heeft een prachtig verhaal: we hebben dit gedaan, we hebben dat gedaan, maar u kunt dat niet laten zien aan de hand van documentatie, vastleggingen, van een dossier, zeggen zij: "Dan heeft u het niet gedaan." Dat soort eisen, dat soort toezichtelementen zijn de afgelopen jaren enorm toegenomen. Dan is het in mijn ogen terecht dat uw organisatie daarop inspringt. De afgelopen jaren zijn veel stappen gezet, maar er is ook een zoektocht geweest: hoe gaan we die balans met elkaar vinden, dat we aan de ene kant die doenerige mentaliteit veel realiseren voor de stad in stand houden, maar tegelijkertijd dat we aan al deze eisen aan documentatie en vastleggingen kunnen en moeten voldoen. Dat in toenemende mate. Een ander voorbeeld wat ik heel expliciet wil noemen, is ICT. Als je ziet wat in vier, vijf jaar tijd daar is toegenomen aan eisen waaraan uw ICT-omgeving moet voldoen ook naar buiten toe, dat is enorm. Daarbij heb je als organisatie en dat gevoel heeft u denk ik ook daarbij heb je dat je als organisatie voortdurend enorme stappen zet, ieder jaar weer een enorme stap. Als vervolgens een ander iedere keer die lat weer veel hoger legt heb je iedere keer toch het gevoel dat je achter de feiten aan het hollen bent. Dat hebben heel veel organisaties op dit moment het wel: wij maken stappen, maar het lijkt wel of die lat nog hardere stappen maakt. Dat is wel wat u hier een beetje proeft. Dat is wel het zoeken met elkaar naar dat evenwicht: hoe gaan wij hier de juiste invulling aan geven en blijven we die stappen zetten met elkaar? Nog een aanvulling, want hier wordt een beeld gecreëerd door mevrouw Laumann alsof er niets gebeurd is. Volgens mij heeft de heer Bakker u daar duidelijk in meegenomen. We hebben nu aan de accountant gevraagd om daar op in te gaan, omdat ik graag hoor wat het onafhankelijke verhaal is. Dan denk ik dat het goed is dat hier bevestigd wordt dat wij behoorlijke stappen hebben gezet. Stappen voorwaarts, heb ik gehoord. Het is enorm wat er is gebeurd werd zelfs in de inleiding vertel, dus er gebeurt ontzettend veel en er zal nog veel meer gaan gebeuren. Het kwam er niet goed uit, maar ik had het idee dat mevrouw Laumann zei dat ze heel positief flabbergasted was. Ik begrijp niet wat de wethouder zegt. Ik wil het rechtzetten want ik word beticht van iets wat ik niet heb gezegd. Nee, u had het goed gezegd en het is een aanvulling geweest. Klaar. U had nog één vraag? Ja, aan de accountant. As ik uw verhaal goed beluister is het door de toezichthouder dat we nu meer moeten gaan documenteren. Dat is te lang niet gebeurd? Ik ben zelf verpleegkundige van beroep en u weet wat wij allemaal moeten schrijven. Als ik dan kijk naar Participatiewet dan denk ik: als je dan terugkijkt moet je zo alles kunnen ophalen en overleggen, ook schriftelijk, wat gedocumenteerd is. Als ik dan die processen allemaal zie wat u benoemt, dat is toch een constant proces vanaf het begin? Ik heb die toezichthouders genoemd, maar maak het eens veel breder. Het komt ook vanuit de maatschappij, wij met z'n allen als Nederlanders stellen met elkaar hogere eisen aan wat we verwachten met betrekking tot de kwaliteit van bedrijsvoering, eisen van het voldoen aan wet- en regelgeving, et cetera. Dat we vervolgens daar nog toezichthouders bij instellen, dat is een soort slot op de deur. Dat gehele complex maakt dat je met elkaar deze stappen zet. Ik heb dat puur als voorbeeld gebruikt,

maar het is natuurlijk veel breder. De intentie om te verbeteren ligt ook veel breder. Het ligt in feite in het voldoen met elkaar aan die hogere verwachtingen die we met elkaar als burgers van een overheid hebben. Ik wil toch wat toevoegen. Het gaat nog om defensief en offensief. Kijk, we hebben natuurlijk defensief: we hebben te maken met een aantal ontwikkelingen, waar we ons tegen moeten wapenen. Dat we op het einde van het jaar het altijd op een goede manier kunnen overleggen. Bij dit traject hoort nadrukkelijk: het nog beter doen dan we het nu al doen. Dat geldt ook voor de dienstverlener, de klant die te maken heeft met de Participatiewet. Als we daar op basis van dit traject slagen in kunnen slaan, nemen we dat mee. Het is niet alleen maar kijken: hoe kunnen we ervoor zorgen dat we bepaalde toezichthouders tevreden stellen of dat we de accountant tevredenstellen? Dat is allemaal wel belangrijk, zeker voor u als raad, maar we willen ook kijken hoe we hier bijvangst mee hebben, hoe we bijvoorbeeld slagen kunnen maken op het gebied van digitalisering. Hoe wij het voor de burgers gemakkelijker kunnen gaan maken. U had nog een vraag? Ja, zeker. Ik ben wel een beetje verward door dit antwoord van de ambtenaar, omdat ik de wethouder net heb horen zeggen: "We gaan voor zes en dat is meer dan genoeg, maar we moeten eerst die zes halen." Niet nog daarbovenop. In de nota van toelichting staat en ik lees hier nu voor: "We hebben ons als organisatie achteraf gezien onvoldoende gerealiseerd dat in het kader van de transparantie en het kunnen afleggen van de verantwoording over de uitvoering bij onze taken ook hadden moeten vastleggen in documentatie. Door het ontbreken van deze documentatie kunnen wij onvoldoende aantonen dat wat wij doen, wij dat ook goed doen. Deze constatering heeft reeds geleid tot de inzet van een gemeentebreed bedrijfsvoeringstraject." Hier staat toch heel duidelijk dat we ergens tekort zijn geschoten. Dat is helemaal niet. Ik zeg niet dat dat erg is. Ik zeg wel dat het erg is dat we dat nu pas horen. Dat vind ik wel erg. Daar hebben we het een andere keer wel over. Als ik de accountant hoor zeggen: "Je moet het wel aantonen met documenten dat je het hebt gedaan, want niet gedocumenteerd betekent niet gedaan." Niet gedaan betekent geld teruggeven, lijkt mij. Je krijgt geld om bepaalde taken te doen, zo heb ik u ook bij de begroting horen zeggen. Er komen steeds meer taken op ons af, dus als wij die niet kunnen aantonen dat we die taken hebben gedaan door het overleggen van documenten, lopen we wellicht het risico dat we dat geld mislopen. De vraag aan de wethouder: is dat risico er geweest? Heeft dat meegespeeld in de overweging? Dat is mijn eerste vraag. Zal ik eerst mijn vragen stellen? Wat me ook opvalt is: wie is hier nu eigenlijk portefeuillehouder? Als ik kijk naar de onderwerpen waar de portefeuillehouders zich mee bezighouden ontbreekt een portefeuillehouder AVG en de WPG. Ik heb altijd gedacht dat de WPG onder de portefeuille van de burgemeester viel, als zijnde alles met veiligheid te maken heeft. Ik heb gedacht dat de privacy daarbij hoorde, maar nu zie ik hier twee wethouders die het allebei niet in hun portefeuille hebben. Kunt u me daar uitleg over geven hoe dat zit? Heeft dit er misschien ook mee te maken dat we het niet helemaal op orde hebben, omdat we niet één wethouder hebben? Wordt het niet tijd dat één van onze wethouders dat in zijn portefeuille krijgt? Dat is de vraag. Tenslotte, er is een onderzoek gepresenteerd op 6 april 2022 door Deloitte. Ik wist helemaal niet dat wij een onderzoek hadden geëntameerd. Hebben wij als raad dat onderzoek ook gehad? Zo niet, kunnen we dat krijgen? Misschien hebben we het wel gehad, maar ik was toen niet in de raad, dus dat heb ik niet paraat. In juli zijn we er achtergekomen in 2023, een jaar later nadat er allerlei gesprekken zijn gevoerd over: hoe zit het dan? Dat was een heldere uitleg. Er wordt geconstateerd: eigenlijk kunnen we het niet zelf oplossen. We hebben deskundigheid van buitenaf nodig. Dat was in juli 2023. Toch wordt gezegd dat in de begroting van 2023, die in november 2022 is voorgelegd, al drie ton blijkbaar is gereserveerd om de bedrijfsvoering op orde te krijgen. Toen wisten we nog helemaal niet dat dit probleem speelde. Kan de wethouder uitleggen hoe het zit met die tijdlijn? Ik had verwacht, daar wil ik ook graag een antwoord op van de wethouder, dat er in november of afgelopen periode een ontwerpbesluit zou liggen, dat wij dat gaan uitbesteden en dat daar een prijskaartje van drie ton aanhangt. Om te zorgen dat wij vanaf zo snel mogelijk alle documentatie op orde hebben. Klopt dit wat ik zeg? As dat klopt, kan de wethouder antwoorden waarom er tot nog toe geen ontwerpbesluit heeft voorgelegen van dit onderwerp? Het gaat om een bedrag van drie ton en daar gaat de raad wel degelijk over. Dat waren mijn vragen, Voorzitter. Dank u wel. Wie kan ik het woord geven? De heer Weijers. Ja, Voorzitter, ik zal beginnen en kijk daarna rond wie mij aanvult. Te beginnen met de verduidelijking hoe het zit met bedrijfsvoering en bij wie hoort het nu in de portefeuille? Bedrijfsvoering is iets wat bij mij in de portefeuille zit, WPG en AVG zit bij collega wethouder Schlangen die ik tijdelijk vervang op het gebied van dienstverlening, enzovoort. Financiën zit nog steeds bij collega wethouder Paas. Vandaar dat we hier samen aanschuiven en samen optrekken in die stuurgroep bedrijfsvoering. Dat hoop ik daarmee verhelderd te hebben. Ik denk niet dat ik in herhaling hoef te vallen met: wat is nu voldoende, onvoldoende en wat gaan we doen? Er wordt nu gesteld dat het niet eerder aan de orde is geweest, maar in 2021 en 2022 is het al aan de orde geweest met de rekeningcommissie en financiële commissie. Het is logisch dat daar vervolgens stappen gezet zijn. Dat we het naar de raad hebben gebracht. U heeft het over drie ton, maar drie ton is het geheel. Wij zijn er niet mee naar de raad gegaan omdat het bedrag waar het nu over ging bij de aanbesteding onder de tweeënhalf ton ligt. Dat behoort bij het college en tot uitvoering. De

uitvoering van hetgeen wat u in de kader aan ons heeft meegegeven bij de begroting. Volgens mij is dat volkomen helder. Iemand nog een aanvulling op hetgeen wat de heer Weijers heeft gezegd? Meneer Paas. Mevrouw Wevers had het over de situatie dat stel: wij hebben de zaak niet goed gedocumenteerd. Wat mevrouw Wevers zei: "Als het niet gedocumenteerd is, zou dat kunnen betekenen dat wij geld terug moeten betalen." Dat is niet zo. Wij lopen geen financiële risico's. Je krijgt altijd als organisatie de kans om zaken te repareren. Het is geen kwestie van: we hebben het niet goed genoeg documenteert, dus is het fout en moet er geld terug. Dat is niet zo. Je krijgt altijd de kans om fouten te herstellen, in ieder geval aan te tonen: we hebben het wel gedaan en we gaan het nu documenteren hier ziet u nu het resultaat. Het leidt in ieder geval niet tot financiële risico's. Dank u wel. Ik wil nog even reageren op wethouder Weijers. Sorry je kunt natuurlijk altijd alles opknippen in kleine bedragen en dan zeggen: "Daar gaat het college over", maar het totaal staat hier voor drie ton. Daar gaat de raad over. Laten we daar helder even over zijn en dan kunt u wel zeggen: "Dan haal ik dat postje eruit en dat postje je eruit en dan gaat de raad daar niet meer over." Dat is niet zoals het in de verordening bedoeld is, meneer Weijers. Ik vind het niet echt fair als u op die manier daarmee omgaat. Ik verwacht nog steeds een antwoord op de vraag waarom dat niet als ontwerpbesluit is voorgelegd aan de raad. Dan krijgt u nu dat antwoord. Dat zal wel niet het gewenste antwoord zijn, maar dat neem ik op de koop toe. Dit is gevoteerd in de begroting tijdens de begrotingsbehandeling. Die ruimte van drie ton hebben we gekregen en daar ga je niet mee terug. We zijn met die twee ton in ieder geval onder die grens gebleven. Volgens mij is hier totaal niets misgegaan, maar mocht dat wel het geval zijn, dan hoor ik dat heel graag. Dan gaan wij dit afsluiten. Mevrouw Wevers, een korte vraag. Ik had nog een vraag welke dossiers bedoeld wordt in die in de nota van toelichting. Als dat niet hier beantwoord kan worden, of we daar antwoord op kunnen krijgen of ter inzage bij de griffier, want het zijn die dossiers geweest die de aanleiding tot dit alles hebben. Dat is geen enkel probleem. Dat gaan we regelen. Goed, zo, dat is een toezegging. Ik ga door naar de Ouderen Partij , de heer Van der Sleen. Ik kom uit een organisatie waar ik datzelfde ook heb meegemaakt. We werkten met een kleine 2000 mensen. Je had die jaren van bezuinigen dat er geen nieuw personeel mocht komen. Op een gegeven moment viel er wel een aantal personeelsleden weg door pensionering en bezuiniging. Toen bleek ineens dat er slechte documentatie was van de bedrijfsprocessen. Ik zie daar iets in terug wat ik hier vanavond gehoord heb. Het CDA? Ik heb geen aanvullende vragen. Dank voor de heldere uiteenzettingen. Mevrouw Pauwels. Dank u wel, Voorzitter. Ik complimenteer een ieder met de genoemde aanpak. Wet- en regelgeving verandert continu, daar moet je weer op inspelen en heb je weer nieuwe verplichtingen. Dat wil niet zeggen dat de medewerkers hun werk niet goed hebben uitgevoerd, maar dat hier waarschijnlijk een nieuwe verplichting ten grondslag ligt. Het is een proces van continu verbeteren. Daarbij is het allemaal mensenwerk, een intensief traject en wij geloven dat het serieus wordt opgepakt met betrokkenheid van iedereen in deze organisatie en gaandeweg aan alle eisen zal voldoen. Met het behalen van de gestelde doelstelling wensen wij jullie in ieder geval heel veel succes. Dank u wel. Ik wil tevens iedereen bedanken voor de heldere uitleg. Ik wens jullie allemaal wel thuis en tot een volgende keer.

Gemeente Kerkrade

# B E H A N D E L B R I E F

Registratienummer:

Het Presidium van de gemeente Kerkrade, handelend met mandaat van de gemeenteraad – ex artikel 3a lid 1 van het Reglement van orde voor de vergaderingen van de raadcommissies ter voorbereiding van de vergaderingen van de raad der gemeente Kerkrade – stelt de hieronder gekozen commissie(s) voor om in de openbaarheid te doen behandelen, het onderwerp:

## Onderwerp

Voortgang verbetering bedrijfsvoering gemeente Kerkrade

## Algemene informatie

| **Dit onderwerp is toegekend aan de commissie:** | **Te behandelen d.d.:** |
|---|---|
| Themabijeenkomst gemeenteraad | 31 oktober 2023 |

## Aanleiding / toelichting

Bij de aanbieding van de gemeenterekening 2021 en 2022 is door de Rekeningcommissie/Financiële commissie een oproep aan het college gedaan om in de bedrijfsvoering te investeren. Het college heeft deze oproep nadrukkelijk opgepakt en wil in deze themabijeenkomst de gemeenteraad informatief meenemen in de stand van zaken op dit moment: waar staan we en waar willen we komende periode nadrukkelijk aandacht aan geven. Daarbij zal ook de accountant aanwezig zijn die als adviseur verbonden is aan dit traject. Op onderdelen is de gemeenteraad overigens ook al tussentijds geïnformeerd via bijvoorbeeld de reguliere planning en controlcyclus, openbare collegebesluiten en een informatieavond op 7 juni 2023.

## Kader / afbakening



Gemeente Kerkrade, afdeling Griffie
Telefoonnummer: 045-5676767
Gemeentehuis@kerkrade.nl

Bezoekadres: Markt 1 6461 EB Kerkrade
Postadres: Postbus 600 6460 AP Kerkrade

Gemeente Kerkrade

# B E H A N D E L B R I E F

Themabijeenkomst. Invulling geven aan verzoek zoals door de gemeenteraad aan college gericht bij aanbieding gemeenterekening 2021 en 2022. Betreft informeren over de stand van zaken bedrijfsvoering.

Aangezien het over bedrijfsvoering gaat is in eerste instantie gedacht aan een besloten bijeenkomst. Er kan immers informatie aan de orde komen die de belangen van de gemeente Kerkrade kan schaden indien die in de openbaarheid komt. Na interne ruggespraak blijkt dat de bijeenkomst openbaar kan zijn, met dien verstande dat afhankelijk van de discussie en vraagstelling beoordeeld moet worden of alle informatie ter plekke gegeven kan worden, gelet op bovengenoemde belangen.

Bedrijfsvoering binnen een gemeente omvat diverse aspecten waaronder zaken als personeelsbeleid, huisvesting, ICT-aspecten etc. Tijdens deze avond wordt met name ingezoomd op de wijze waarop het college in algemene zin de komende jaren het aspect bedrijfsvoering nog nadrukkelijker wil oppakken en zal daarnaast info gegeven worden over het deelaspect privacy.

## Wijze van behandelen

**Doel:**

De raad informeren over de wijze waarop het college het aspect bedrijfsvoering oppakt.

**Aard van het onderwerp:**

Bedrijfsvoering.

**Vorm:**

Schriftelijke stukken: Nog te ontvangen

| | | |
|---|---|---|
| Mondelinge toelichting: Ja, inleiding. | Tijdsduur | 5 minuten |
| Presentatie: Ja | Tijdsduur | 30 minuten |



Gemeente Kerkrade, afdeling Griffie
Telefoonnummer: 045-5676767
Gemeentehuis@kerkrade.nl
Bezoekadres: Markt 1 6461 EB Kerkrade
Postadres: Postbus 600 6460 AP Kerkrade

Anders, namelijk: Tijdsduur minuten

**Bestuurlijke verantwoordelijke(n)**

Wethouders Paas en Weijers. Wethouder Weijers ook als vervanger van wethouder Schlangen.

**Ambtenaren en externen**

Aanwezig zullen zijn:

| **Externen:** | **Ambtenaren:** |
|---|---|
| Rein-Aart van Vught (accountant gemeente Kerkrade) | Mevr. Carolien Gulpen en de heren Steijns, Gulpen, Bakker en Kalfics. |

**Bijlage(n)**

De presentaties die gegeven worden.



Gemeente Kerkrade, afdeling Griffie
Telefoonnummer: 045-5676767
Gemeentehuis@kerkrade.nl

Bezoekadres: Markt 1 6461 EB Kerkrade
Postadres: Postbus 600 6460 AP Kerkrade

Gemeente Kerkrade

# Verzoek tot agendering bespreekpunt in commissie

| |
|---|
| **Indiener(s) voorstel**<br>**SP** |
| **Omschrijving onderwerp**<br>WPG/APG. |
| **Bron onderwerp**<br><br>Collegenota 18 juli. Nota van toelichting 23n00716 Advies en besluitformulier 23n00716 |
| **Voor welke vergadering(en) wilt u dit punt agenderen**<br>**AZM 9 oktober** |
| **Aanleiding en doel verzoek**<br>Het college heeft op 18 juli besloten om af te wijken van het aanbestedingsbeleid en zonder de aanbestedingsregels te volgen een opdracht tot een audit en een herstelplan te gunnen aan Deloitte. Het gaat om een bedrag van minimaal 120.000 euro en iedereen weet dat Deloitte behoort tot een van de duurste kantoren. Volgens ons eigen aanbestedingsbeleid mag het college afwijken van deze regels vermits het college deugdelijk verantwoordt waarom dit is gebeurd. Dat is tot op heden niet gebeurd. Bovendien zijn deze kosten niet gedekt in de begroting en wordt voorgesteld deze te boeken onder 'Onvoorzien' van de drie domeinen.<br>Tevens willen we weten waarom deze wettelijke verplichte documenten al die jaren (hoeveel?) hebben ontbroken en hoe het heeft kunnen gebeuren dat we als gemeente niet aan de wettelijke vereisten hebben voldaan. En welke gevolgen dit heeft (gehad). We willen dat de wethouder dit komt uitleggen en de raad op de hoogte stelt van de genomen stappen. Ook willen we weten waarom men zich niet aan het besluit heeft gehouden om de raad op 12 september, zoals in het collegebesluit vermeld staat, alsnog in te lichten. |
| **Verwachtingen** |

Uitleg en toelichting van de wethouder. De raad in stelling brengen zodat zij haar controlerende taak kan uitvoeren en eventueel extra voorwaarden kan stellen zodat we voldoen aan wat wettelijk van ons geëist wordt.



# Gemeente Kerkrade
# Investeren in bedrijfsvoering

Kerkrade
31 oktober 2023
Rein-Aart van Vugt

Gemeente Kerkrade

Deloitte.

# - Bedrijfsvoering is een kerntaak

© 2016 Deloitte The Netherlands

Deloitte.

# Investeren in bedrijfsvoering, waarom?

Gemeente Kerkrade

## Bedrijfsvoering is ondersteunend, niet ondergeschikt

### Omgeving en wetgeving

- Integraliteit van opgaven (opgave-gericht werken) (o.a. Covid-19, duurzaamheid, energietransitie)
- Complexiteit en integraliteit van vraagstukken (kennis, specialismen)
- Burger stelt hoge eisen aan bedrijfsvoering en 1 aanspreekpunt
- Omgevingswet per 1 januari 2024
- Wet open overheid (Woo)
- Rechtmatigheidsverantwoording vanaf 2023

### Wettelijke eisen en toezichthouders

- Hoge en strenge eisen met betrekking tot Veiligheid ICT, Cybersecurity, Bescherming persoonsgegevens, preventie fraude en Misbruik & Oneigenlijk gebruik en grensoverschrijdend gedrag.
- Toezichthouders: Autoriteit Consument & Markt, Autoriteit Persoonsgegevens, Autoriteit Financiële Markten, Landelijke Rekenkamer, Audit Dienst Rijk, Ministeries en Provincie Limburg
- Overkoepelende visie en uitvoering van (bescherming persoonsgegevens, rechtmatigheidsverantwoording, ICT-veiligheid, Cyberbescherming, misbruik- en oneigenlijk gebruik beleid, fraudedetectie, ondermijning, integraal financieel beleid, risico-management)

© 2018 Deloitte The Netherlands

Deloitte.

# Investeren in bedrijfsvoering, waarom?

Gemeente Kerkrade

## Bedrijfsvoering is ondersteunend, niet ondergeschikt

### Ontwikkelingen

- Moeilijke arbeidsmarkt in combinatie met ‘vergrijzing’.
- Continuïteit bedrijfsvoering
- Versterking kwaliteit in de lijn bij de primaire processen
- Toenemende digitalisering (informatie integraal te ontsluiten)
- Data-gedreven werken
- Landelijke beweging om ondersteunende werkzaamheden te concentreren en de vakafdelingen kwalitatief te versterken.

© 2018 Deloitte The Netherlands

Deloitte.

# Investeren in bedrijfsvoering, wat

Gemeente Kerkrade

- Behoudt waar u goed in bent
- Helder formuleren van een visie op bedrijfsvoering (welke doelen hebben we, wat willen we bereiken en welke inspanning gaan we plegen?)
- Maak van bedrijfsvoering een kerntaak en investeer in bedrijfsvoering (bedrijfsvoering, vastleggingen en documenteren zijn geen belasting of corvee).
- De volgende zeven aspecten van de bedrijfsvoering oppakken:
  - maak helder welke werkzaamheden in de 1e lijn (het primaire proces), de 2e lijn (het kaderstellende en monitorende proces) en de 3e lijn (verbijzonderde interne controle) thuishoren en wat de daarbij passende positie in de organisatie is.
  - centraliseer gelijksoortige activiteiten en werkzaamheden
  - maak eigenaarschap van processen en werkzaamheden duidelijk
  - formuleer heldere kaders met betrekking tot bedrijfsvoering (voorwaarden, methodieken, instrumenten, ICT- en andere hulpmiddelen)
  - verder versterken van de eenduidige sturingsfilosofie
  - besluitvorming en uitvoering integraal maken, binnen de geformuleerde en vastgestelde kaders

© 2018 Deloitte The Netherlands

Deloitte.

Gemeente Kerkrade



Deloitte.

Gemeente Kerkrade

| 1e lijn: managers en afdelingshoofden zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit en eigenaar. | 2e lijn: specialisten | 3e lijn: Onafhankelijk |
|---|---|---|
| Primaire processen (taken en producten voor burgers en bedrijven) | Ondersteunende en randvoorwaardelijke processen:<br>- P&O<br>- ICT<br>- Control<br>- Financiën<br>- Juridische zaken<br>- Security<br>- Compliance | Interne controle en audits:<br>1. Verbijzonderde interne controle<br>2. Functionaris gegevensbeheer<br>3. EDP-audit |
| Verstrekken bijstand<br>Verantwoordelijk voor het gehele proces, ook de kwaliteit, bedrijfsvoering en interne controle in het proces zelf (checks en balances) | Geven kaders, adviseren en ondersteunen:<br>- kwaliteitseisen<br>- inrichting P&C<br>- inrichting boekhouding<br>- risicomanagement<br>- bescherming persoonsgegevens<br>- Security ICT<br>- etc. | Monitoren, signaleren, geven advies over verbeterpunten. |



Toezicht:
Gemeenteraad
Extern

1e Dijk van interne beheersing

2e Dijk van interne beheersing

3e Dijk van interne beheersing

1e lijn:
managers en afdelingshoofden zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit en eigenaar.

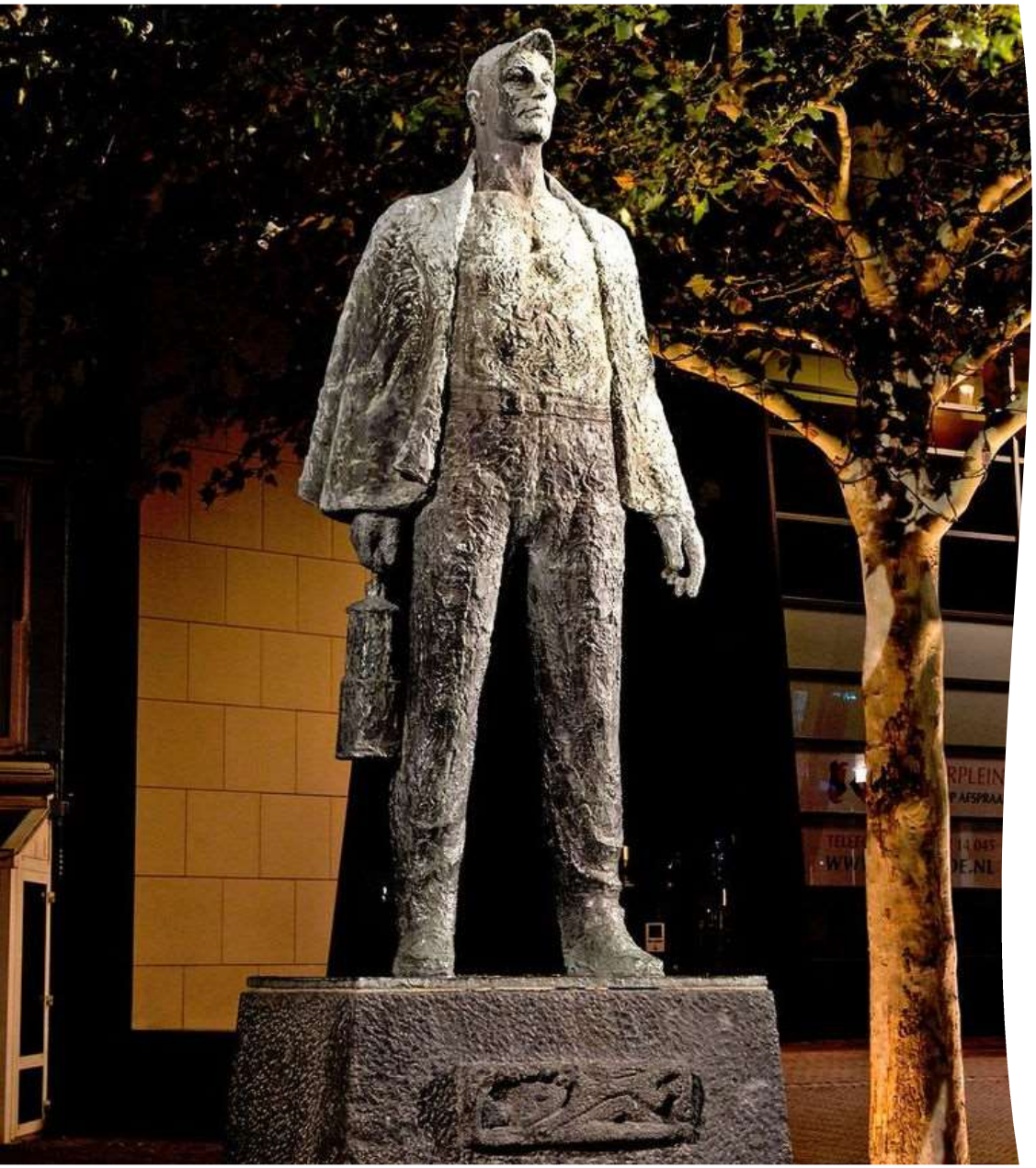
Interne controle in het proces

2e lijn:
Control
Business control

Duidelijke kaders en adviezen

3e lijn:
Verbijzonderde interne controle
Audits

© 2018 Deloitte The Netherlands

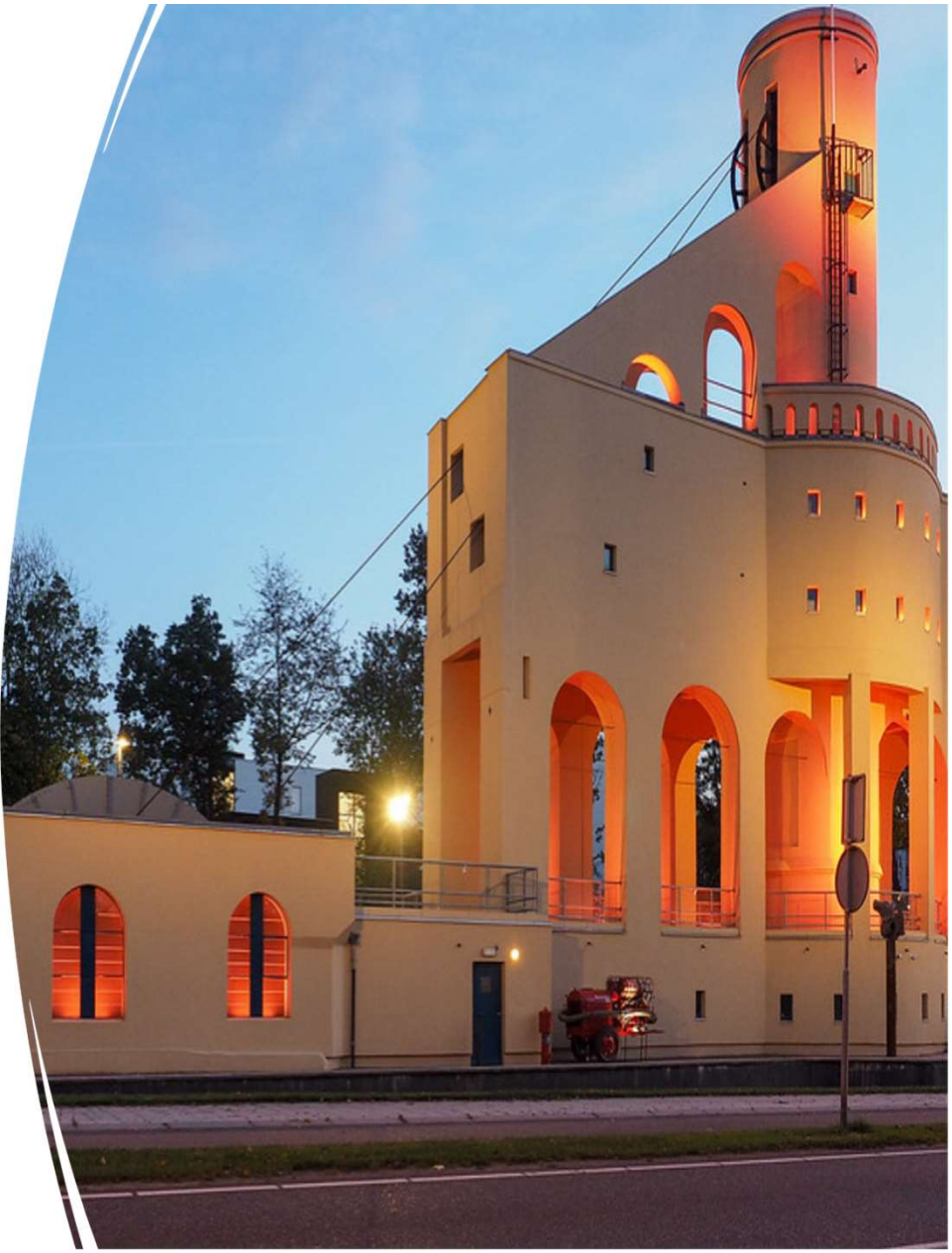


# Bedrijfsvoering: Privacy

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Wet Politie Gegevens en Besluit Politiegegevens BOA's (WPG en BpBOA)

Openbare informatiebijeenkomst.
31 oktober 2023

Gemeente Kerkrade



AVG:
De verwerking van persoonsgegevens van natuurlijke personen in welke vorm dan ook.

WPG/BpBOA
De verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens in het kader van opsporing en handhaving.

Deze wetten stellen eisen aan de verwerkingen van persoonsgegevens en de rechten van deze personen.

Gemeente Kerkrade



- Het college moet kunnen aantonen dat verwerkingen van persoonsgegevens aan de uitgangspunten van de AVG voldoen. Ook moet het college aantonen dat de juiste technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om de persoonsgegevens te beveiligen (Accountability).
- Het college is verplicht verantwoording af te leggen over de gegevensverwerkingen wanneer de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) daarnaar vraagt. Geen goede verantwoording = Boete!

- Dit is ook van toepassing op de Wet Politie Gegevens.

Gemeente Kerkrade



## GEZAMENLIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

**1.College B en W**
- eindverantwoordelijkheid op basis van de AVG en WPG. Bij misstanden: aangesproken door Autoriteit Persoonsgegevens

**2.DirectieTeam (DT)**
- privacy uitdragen binnen de organisatie
- verantwoordelijk voor de ambtelijke organisatie
- Proceseigenaren

**3.Afdelingshoofden**
- procesverantwoordelijke voor eigen werkprocessen
- Inrichting van de werkprocessen, w.o AVG en WPG (bedrijsvoering)
- Bewustwording privacy bevorderen

**4.Medewerker**
- Toepassen van privacy – regels in de uitvoering
- handelingsbekwaam.

Gemeente Kerkrade



# ANALYSE:

- De afgelopen jaren hebben wij ons vooral gericht op “Doen, Doen” voor Kerkrade en haar burgers.
- We realiseren ons dat we ook verantwoording moeten kunnen afleggen of we voldoen aan wet en regelgeving, waaronder de AVG en WPG.
- Hiervoor is nodig dat wij in (bron)documenten hebben vastgelegd Waarom, met Wie en met name Hoe wij onze taken uitvoeren (Opzet, bestaan en werking).
- Op dit moment zijn deze documenten onvoldoende aanwezig en moeten deze alsnog worden opgesteld!
- Om te voldoen aan de AVG en WPG moeten alle processen op de juiste wijze vorm worden geven.
  Denk aan: contract - management, AVG/WPG – vereisten, Informatie beveiliging, financiële – verantwoording, wettelijke kaders, etc.

Gemeente Kerkrade



# ANALYSE - vervolg:

- Om onze taken en processen op zodanige wijze vast te leggen dat deze kunnen dienen als bron om verantwoording af te leggen is een organisatie breed bedrijfsvoering traject nodig.
- Externe ondersteuning (expertise/capaciteit) zal nodig zijn.
- Dit bekent een belasting voor de medewerkers. Zij moeten de informatie leveren om vast te leggen in (bron) documenten.
- De gehele Organisatie (bestuur/management/medewerkers) dienen te transformeren naar bewust handelen (i.p.v. handelingsonbewust /-onzeker).
  En ook hiervoor hebben wij ondersteuning nodig.
- Nogmaals; Het betreft de totale Organisatie, niemand uitgezonderd!
  EN….
  Dit is geen “appeltje/eitje”. Het is een langdurig traject (de gemeente heeft heel veel taken, processen en persoonsgegevensverwerkingen).

Gemeente Kerkrade



# REALISATIE

- 1ste lijn: De uitvoering is handelingszeker op Privacy-gebied en kan deze toepassen,
  2de lijn; De ondersteuning door privacy functionarissen is ingericht en levert!,
  3e lijn; Het toezicht op Privacy is zodanig gepositioneerd dat de functionaris gegevensbescherming de taken onafhankelijk en adequaat kan uitvoeren.
- Inhuur van externe ondersteuning ter invulling van de noodzakelijke capaciteit, kennis en kunde. Inhuur zowel voor de AVG als de WPG.
- WPG: Uitvoeren verplichte audit. Audit rapport met gedetailleerde opsomming van de te nemen maatregelen, welke (bron)documenten ontbreken, etc. NB: Momenteel is gestart met de verplichte WPG – audit.
- Het AVG – compliancy traject wordt in de markt gezet middels een Europese aanbesteding. Reden: de kosten zullen – realistische inschatting – de drempel van 215.000,00 euro overschrijden. De Vervolgopdracht WPG wordt meegenomen in deze aanbesteding.
- Privacy – formatie (2de lijn en 3e Lijn):
  Invullen van de in 2022 goedgekeurde formatie 2e lijn (2 fte). De bestaande formatie (privacy-coördinator en FG) wordt aldus uitgebreid naar 4 fte (Feitelijk 3,6 fte). Gerealiseerd per 1 januari 2024.
- Privacy – functionarissen; actief laten deelnemen met de externe inhuur. Doel; Om na vertrek van de externe inhuur zelf de noodzakelijke expertise en ondersteuning in huis te hebben en de basis kunnen onderhouden en uitbouwen ( versterken van de 1e en 2e lijn).

Gemeente Kerkrade



# FINANCIEEL

- Duidelijk is dat dit veel geld gaat kosten en een langdurig traject. Hoeveel geld in totaal is (nog) onduidelijk.
- De WPG audit met gedetailleerde aanbevelingen kost tussen de 70.000,- en 120.000,00. euro (opgave Deloitte). De marge wordt veroorzaakt doordat niet inzichtelijk is wat we gaan tegenkomen. Besluitvorming College en opdrachtverstrekking heeft plaatsgevonden. Het traject is gestart.
- Het op basis van de aanbevelingen daadwerkelijk WPG – compliant maken van Kerkrade vergt een extra investering boven op de Audit – kosten.
  Het betreft “handjes” voor het beschrijven van de (bron)-documenten, processen etc. Dit wordt meegenomen in de Europese aanbesteding.
- Voor de AVG - compliancy is het duidelijk dat de kosten de Europese drempel van 215.000,00 zal overschrijden. We starten een Europese aanbestedingstraject.
- Financiering van de AVG  en uitvoeren aanbevelingen WPG wordt meegenomen in de begrotingscyclus.

Gemeente Kerkrade



# .....Resultaat

*Door minimaal volwassenheidsniveau 3 te behalen!*

- **Niveau 5 Geoptimaliseerd** — Uitingen tav de prestaties maken optimaal (integraal) onderdeel uit van de bedrijfsstrategie en -uitingen.
- **Niveau 4 Voorspelbaar** — De prestaties worden gemeten, vergeleken met de branche en gebruikt voor een optimaal lerend vermogen
- **Niveau 3 Vastgesteld** — De werkzaamheden worden organisatiebreed volgens een vastgestelde werkwijze uitgevoerd
- **Niveau 2 Beheerst** — De werkzaamheden worden binnen een afdeling beheerst (herhaalbaar) processen uitgevoerd
- **Niveau 1 Informeel** — De werkzaamheden worden op verwerkingsniveau informeel uitgevoerd

en|en

**Niet alleen opzet en bestaan maar ook WERKING!!!**

**VOLDOENDE**

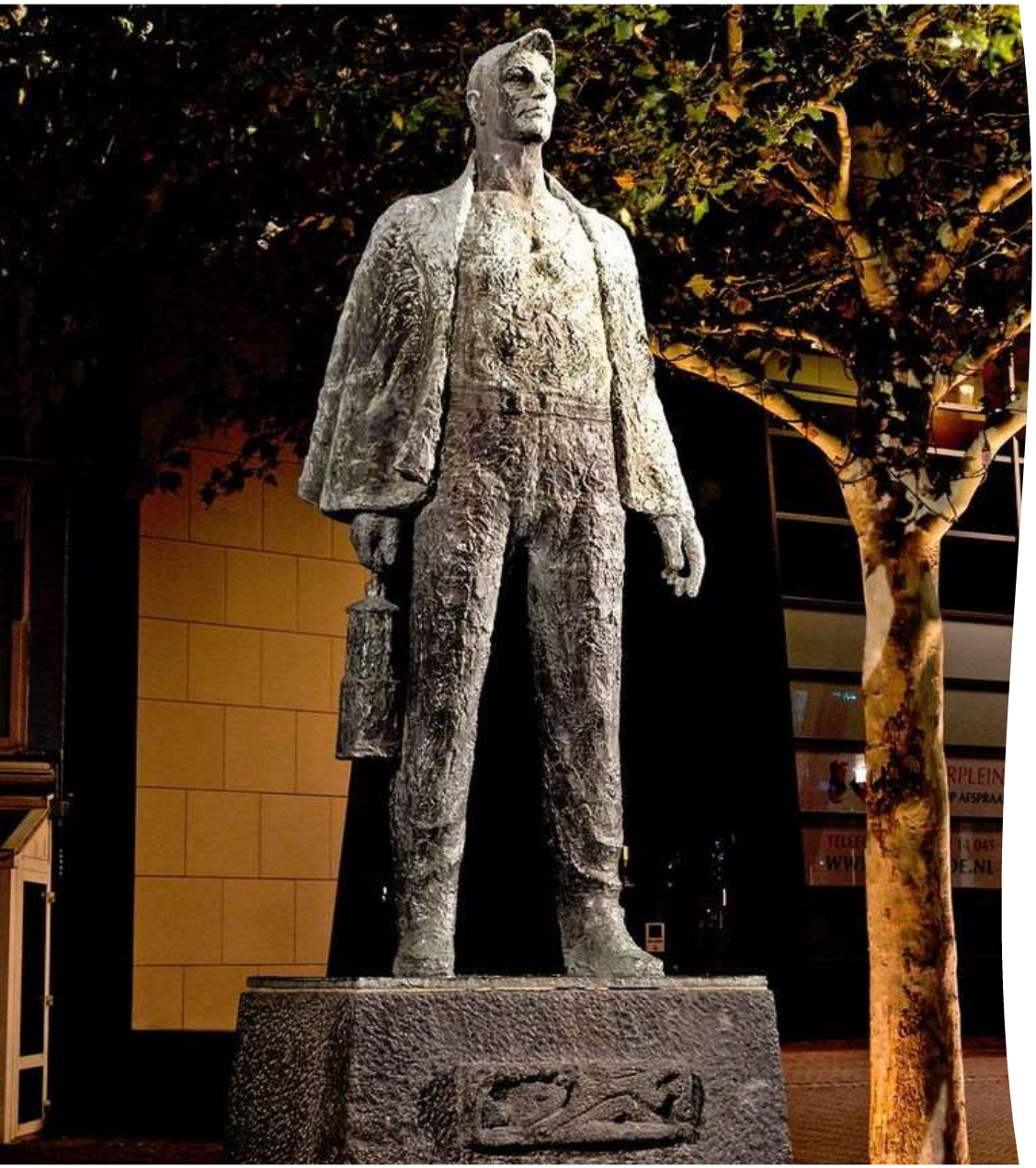
Gemeente Kerkrade




## TOT SLOT

- Een gemeente die kan aantonen AVG-en WPG compliant te werken!
- Inzicht in onze bedrijfsprocessen…
- Informatie die ook kan worden gebruikt voor informatiemanagement, Informatiebeveiliging en Documentaire Informatievoorziening (archief). EN… onze **bedrijfsvoering**.

Gemeente Kerkrade



# Toekomstbestendige bedrijfsvoering

# Openbare informatiebijeenkomst
# 31 Oktober 2023



Gemeente Kerkrade

# Opdracht

Formuleren organisatievisie op bedrijfsvoering inclusief concrete adviezen en een globaal implementatieplan (een **globale** inschatting van producten, middelen en een tijdsplanning).

7 concrete adviezen die omarmd zijn (rood: buiten scope):

- Maak helder welke werkzaamheden in 1e, 2e en 3e lijn plaatsvinden en wat daarbij passende positie is in organisatie
- Centraliseer gelijksoortige functies
- Eigenaarschap en processen verduidelijken
- Formuleer gemeenschappelijke cultuurwaarden
- Formuleer kaders m.b.t. bedrijfsvoering
- Versterken sturingsfilosofie
- Besluitvorming en uitvoering integraal maken

# Tijdlijn en samenstelling

6 april 2022 presentatie resultaten onderzoek Deloitte (opdracht directie)

Vanaf 25 mei 2022 meerdere sessies ontwikkelgroep bedrijfsvoering

Juli 2023 Europese aanbesteding gestart

7 November 2023 definitieve gunning

Gemeente Kerkrade






# Proces

- Intensief traject
- Inhoud – relatie – gedrag & houding – doelgericht samenwerken
- 3 niveaus van beheersing – proces gewijze aanpak
- Bewustwording
- Sense of urgency collectief gedragen

# Uitkomsten ontwikkelgroep

**Doelstelling**

*Gemeente Kerkrade heeft een toekomstbestendige bedrijfsvoering, met de daarbij behorende instrumenten, adequate bezetting in kwantiteit en kwaliteit en met oog voor houding en gedrag.*

- Starten met 3 processen, 1 proces per domein
  - Stad: Interne beheersing grote projecten
  - Bestuur: In- door- en- uitstroom ; personeel (onderdeel van business cycle P&O)
  - Burger: Participatiewet

Integrale werkgroepen per proces

Dan volgende processen, sneller – vliegwiel / stapsgewijs - olievlek

# Uitkomsten ontwikkelgroep

**Bereikt**

- Theoretisch fundament
- Doelstelling aangescherpt
- Sense of urgency
- Processen per domein bepaald
- Bestuurlijke aandacht

**Waar tegenaan gelopen**

- Tijd en capaciteit
- Alles hangt met elkaar samen

Gemeente Kerkrade



# Randvoorwaarden

## Urgentiebesef van de organisatie

Commitment Raad – college en DT

Steun in woorden, daden én gedrag

Gemeente Kerkrade



Deze foto van Onbekende auteur is gelicentieerd onder CC BY-ND




# Randvoorwaarden

- **Ruimte / middelen / tijd**
  - Gefaseerd met ijkmomenten
  - Tijd!
  - Vervangingscapaciteit voor deelnemers aan werkgroepen
  - Inclusiviteit van de medewerkers
  - Ondersteunend processysteem
  - Onafhankelijke ondersteuning werkgroepen / extern bedrijf
    - Mix van inhoudelijk kennis en veranderingsprocessen
    - Uniforme projectleiding / 1 externe partij
    - Specialistische experts op procesniveau / challenge-rol
  - Startbudget




# Randvoorwaarden

**Veiligheid / cultuur**

Feedback kunnen geven en kunnen ontvangen

Investeren in diversiteit, al starten bij samenstelling werkgroepen

**Projectcommunicatie**

Vaste communicatiemedewerker (looptijd project)

Juiste communicatiekanalen

Structureel

# Plan van aanpak / kostenindicatie
# Eerste drie processen

| Onderwerp | Kostenraming | Toelichting |
|---|---|---|
| Processysteem | € 25.000 | Opgevraagd bij Engage, installatie inclusief opleiding / training |
| Uniforme projectleiding / programmanagement | € 100.000 | Totale programma, constante factor |
| Vaste communicatiemedewerker | € 50.000 | Vast gekoppeld aan totale programma. Eigen medewerker of inhuur. |
| Stad (interne beheersing grote projecten) | € 10.000 | Inzet eigen middelen, inhuur specialistische kennis |
| Bestuur (in- door- en uitstroom personeel) | € 5.000 | Inzet eigen middelen, inhuur specialistische kennis |
| Burger (participatiewet) | € 50.000 | Inhuur specialistische kennis |
| Inhuur i.v.m. vervanging leden dedicated kernteams | € 60.000 | Dedicated betrokkenheid eigen medewerkers breed (beleid – bedrijfsvoering – uitvoering) essentieel! Keuze: vervangen of niet? |
| **Totaal** | **€ 300.000** | |



# Vervolgstappen

- Selectie externe bureaus en ondersteunend systeem
- Inhuren noodzakelijke vervangingscapaciteit
- Afstemming met lopende projecten die om inzet vragen
- Samenstelling werkgroepen en werkwijze
- Startbijeenkomst
- Bijeenkomsten werkgroepen
- Voortgang en terugkoppeling