GEMEENTE HEERENVEEN

Datum oplevering rapport	Onderwerp rapport	Aanbevelingen in rapport	Raadsbesluit	Datum raad rapport behandeld	Stand van zaken	PHF
24-09-2023	Monitoringsonderzoek - Dienstverlening Heerenveen	Conclusie: Er zijn processtappen gezet in traject om te komen tot nieuwe dienstverleningsvisie, onder andere vertaling in een Doelen-Inspanningennetwerk (DIN) en meerjarenplanning. Traject is ruim twee jaar na rekenkameronderzoek nog steeds niet afgerond en er is nog geen nieuwe dienstverleningsvisie evenals de gewenste servicenormen vastgesteld. Telefonische bereikbaarheid en opstellen en implementeren strategie op kanaalsturing is opgenomen in projectmatige aanpak, maar nog niet gerealiseerd. College en ambtelijke organisatie geven aan dat er op dit moment geen financiële ruimte is voor verbetering. Nieuwe dienstverleningsvisie zal aangeboden worden met onder andere financiële vertaling. Visie op bedrijfsvoering geeft ook richting aan werken	Er is geen raadsbesluit. Het resultaat van het monitoringsonderzoek is geplaatst bij de ingekomen stukken raadsbrief ID 2053 - Resultaat monitoringsonderzoek Dienstverlening in Heerenveen.	19-10-2023	In raadsbrief ID 2548 heeft het college haar voornemens voor de komende twee jaar verwoord. De komende twee jaar investeren in het vraaggericht werken. U moet daarbij denken aan de (1) de implementatie van een nieuwe telefooncentrale, (2) de ontwikkeling van nieuwe en realistische servicenormen, (3) integratie van de nieuwe organisatiekoers en (4) het opstellen en implementeren van kanaalinrichting en -sturing (het klik, bel en kom-kader). Naast vraaggerichter werken, willen we ook procesgerichter en digitaler te werk gaan. We zullen daarbij (5) onze processen inventariseren en	Jaap van Veen

		volgens de bedoeling. Gemeenteraad is via Perspectiefnota, begroting en jaarrekening actief betrokken bij ontwikkelingen. Inhoud raadsagenda is 1 van de belangrijke kaders voor nieuwe visie. College is voornemens eind 2023 nieuwe visie aan te bieden aan gemeenteraad.			optimaliseren (LEAN-inrichting en handelingskader) en (6) zoveel als mogelijk onze dienstverlening standaardiseren en digitaliseren. Hierbij geven we onder andere opvolging aan de door u ingediende motie grafzoeker. Tot slot willen we het contact met onze inwoners en ondernemers versterken. Dat doen we door (7) een beslisboom te ontwikkelen die inwoners en ondernemers duidelijkheid gaat geven op vragen rondom participatieprocessen. Ook willen we (8) onze nieuwe inwoners en bedrijven een warm welkom geven door het aanbieden van een welkomstpakket, dit overeenkomstig de door u aangenomen motie. Deze 8 toezeggingen kunnen wij binnen de bestaande middelen	

					uitvoeren. Ook zullen wij u eind dit jaar een brief sturen waarbij wij rapporteren over de voortgang en de vervolgacties in 2025. In de loop van 2025 ontvangt u dan van ons de visie op dienstverlening voor de periode 2026-2030. Raadsbrief ID 2548 is geplaatst bij de ingekomen stukken en door de raad voor kennisgeving aangenomen.	
02-07-2023	Burgerparticipatie in de fysieke leefomgeving	De rekenkamercommissie komt tot drie aanbevelingen: 1. Besteed bij de implementatie van het participatiebeleid in de organisatie voldoende aandacht aan training en scholing van de medewerkers om tot een succesvolle participatie te komen 2. Zorg voor voldoende evaluatie van participatieprocessen om daar als organisatie van te leren en te borgen dat leerervaringen in het beleid worden opgenomen	In de raadsvergadering van 19 oktober is het volgende raadsbesluit genomen: 1. in te stemmen met de conclusies van het rapport 'Burgerparticipatie in de fysieke leefomgeving' en de aanbevelingen over te nemen. 2. Het	19-10-2023	Het rapport staat op de agendacommissie van 23 augustus 2023. De Rekenkamercommissie geeft een toelichting in de info-sessie op 21 september. Het raadsvoorstel is inhoudelijk behandeld in de commissie ROM van 12 oktober en vervolgens in de raad van 19 oktober. Aanbevelingen 3 en 4 aan de raad zijn	Jaap van Veen

		en tot uitvoering worden gebracht. 3. Maak als raad gebruik van de generieke mogelijkheden die de Participatie- en inspraakverordening biedt om bij majeure projecten richting te geven aan participatie. 4. Geef als raad financiële kaders mee om participatie op een passende en proportionele wijze uit te voeren.	college de opdracht te geven om de raad bij majeure projecten (grootschalig en/of met forse impact) in de fysieke leefomgeving voorafgaand aan het participatieproces een proceskader (incl. financiën) voor te leggen en dit als processtap in het Participatiebeleidsdocument Omgevingswet op te nemen'. 3. Het college opdracht te geven om participatieprocessen te evalueren en bij de jaarlijkse evaluatie van het beleid ook op te nemen hoe de leerervaringen geborgd zijn en tot		door de raad belegd in beslispunt 2 van het raadsbesluit. De stand van zaken is: 2. Bij majeure projecten wordt al veel aandacht besteed aan participatie, dit zal in de toekomst met een proceskader mbt participatie aan het de raad wordt voorgelegd. Het participatiebeleidsdocument participatie wordt hier op aangepast. 3. Participatieprocessen worden op dit moment al geëvalueerd, dit krijgt een structureel karakter met borging van de leerervaringen hier uit. Dit zal in de tweede helft van 2024 worden opgenomen en zal bij de inrichting van het project- en programmabureau ook een belangrijk element zijn.	

			uitvoering worden gebracht.			
15-11-2022	Monitoringsonderzoek rekenkameronderzoek Subsidiebeleid in Heerenveen	- Bij de raad is nog ruimte om aandacht te besteden aan het onderwerp subsidie en daarbij ook de gewenste effecten van subsidiëring op maatschappelijke doelen te betrekken (zie bijvoorbeeld de raadsbrieven over dit onderwerp). Zowel vaststelling van de begroting als de jaarrekening bieden kansen om het onderwerp subsidie expliciet aan de orde te stellen. Ambtelijke organisatie en griffie zouden verder met elkaar kunnen afstemmen hoe de raad qua informatievoorziening verder gefaciliteerd zou kunnen worden. - Het college heeft werk gemaakt om uitvoering te geven aan de aanbevelingen en het verder door ontwikkelen van de organisatie en in het beleid aandacht te besteden aan maatschappelijke ambities die in de onderliggende programma's verder worden uitgewerkt. Uit interviews bij	Er is geen raadsbesluit. De raadsbrief is geplaatst bij de ingekomen stukken onder ID 926.	30-11-2022	In de raadsvergadering van 9 november 2023 is de volgende toezegging gedaan: Er wordt een bijeenkomst georganiseerd voorafgaand aan het opstellen van het afwegingskader voor het subsidiebeleid en de algemene verordening subsidie om: - de raad inzicht te geven in de uitwerking van het huidige subsidiebeleid (evaluatie) - voor de raad inzichtelijk te maken aan welk gemeentelijk doel iedere subsidie bijdraagt, welk effect beoogd wordt, hoe dit wordt gemeten en tot welke resultaat dit heeft leidt - de effecten van de subsidies periodiek op de agenda van de raad te	Hedwich Rinkes Gerrie Rozema

		Ateliers Majeur en Caleidoscoop is naar voren gekomen dat gemeente kritisch de totstandkoming van prestatieafspraken volgt, hierover tijdens het uitvoeringsjaar regelmatig het gesprek voert, via tussenevaluaties tot bijstelling komt en ook de jaarverslagen van deze organisaties toets op het bereiken van de prestatieafspraken. Bestuurlijk wederhoor: College zal afstemming zoeken met griffie hoe de informatievoorziening aan de gemeenteraad verder geoptimaliseerd kan worden.			plaatsen, zodat de controlerende rol vormgegeven kan worden. De raad heeft middels programma's en visie documenten aangegeven welke hoofddoelen zij wil bereiken met haar beleid. Het subsidiebeleid is daar onderdeel van. Programma's en visiestukken zijn het algemene afwegingskader dat het College als onderlegger gebruikt om onder meer subsidies toe te delen. Een verdere verfijning past het college toe door per onderdeel te bezien in hoeverre nadere beleidsregels nodig zijn. Die beleidsregels zijn een verantwoordelijkheid van het college. Binnen het maatschappelijk domein wordt op dit moment beproefd hoe dat uitwerkt op de incidentele	

					subsidies. Na afloop van het jaar 2024 moet dat leiden tot een evaluatieverslag. Dat verslag kan in het voorjaar van 2025 met uw raad besproken worden.	
17-10-2022	Armoedebeleid gemeente Heerenveen	1.College - Werk in samenspraak met de Raad een strategie uit met het doel om de Raad op proces en inhoudsniveau op maat te bedienen (Sociaal Domein breed, en specifiek v.w.b. het armoedebeleid). 2.Raad – Vraag het College om een realistische planning van de voorgenomen monitoring Sociaal Domein breed/ en per uitvoeringsprogramma. 3.Raad – Vraag het College om een analyse te maken van de te onderscheiden doelgroepen van het armoedebeleid en welke gerichte inzet gepleegd dient te worden om het bereik van de doelgroepen en de regelingen te vergroten. Heroverweeg op basis van nadere analyse of de gestelde	Er is geen raadsbesluit. Raadsvoorstel rekenkameronderzoek armoedebeleid. Het college is verzocht voor de raad van februari 2023 een plan van aanpak te maken voor aanbeveling 1, 2 en 4 en dit uit te zetten in de meerjarenplanning. Dit plan van aanpak in dezelfde raad als het kaderstellende debat (februari 2023) over bestaanszekerheid te agenderen. Het college is opdracht gegeven	01-12-2022	Op maandag 13 februari 2023 was er een informatiemarkt over bestaanszekerheid. In de raadsvergadering van 13 juli 2023 is ID 44 - motie Bestaanszekerheid aangenomen waarbij de raad het college opdracht heeft gegeven om een beleidsnotitie bestaanszekerheid aan de raad voor te leggen met keuzes en financiële consequenties, zodat de raad in de vergadering van september 2023 richtinggevende uitspraken kan doen die verwerkt kunnen worden in de begroting. In de raad van 19 oktober 2023 is de beleidsnotitie	Sybrig Sijtsma

		financiële kaders nog passend zijn, zeker in het licht van de huidige inflatie/recessie. 4.Raad & College – Oriënteer je ook op initiatieven die elders genomen worden om de bestaanszekerheid van inwoners te vergroten.	aanbeveling 3 te betrekken bij de voorbereidingen voor het kaderstellende debat (februari 2023) zoals afgesproken in de LTA. Het college te vragen daar waar mogelijk al met de aanbevelingen aan het werk te gaan.		voorstellen bestaanszekerheid vastgesteld en heeft de raad 400.000 euro beschikbaar gesteld en bij amendement ID39 - Behoud AV Frieso besloten bij de behandeling van MJP 2025 een besluit te nemen over het al dan niet voortzetten AV Frieso in 2025 e.v. Op 16 mei is er een informatie-sessie over een door het college voorgestelde passende zorgregeling voor mensen met een lager inkomen. De definitieve integrale afweging (voor behoud) vindt plaats bij de Perspectief nota.	
01-11-2021	Bejegening Bijstandsgerechtigden	1. Informeer bijstandsgerechtigden beter over hun rechten en plichten. 2. Zorg voor meer inzicht in de doelgroep. 3. Besteed aandacht aan nazorg bij terugvorderingsprocedures. 4.	De raad nam op 9 juni 2022 het besluit: •Kennis te nemen van het plan van aanpak 'bejegening en terugvorderingen	16-12-2021	Er is één plan van aanpak voor zowel de aanbevelingen uit dit rapport als de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport over de rechtmatigheid	Sybrig Sijtsma

		Bouw in de administratieve organisatie meer checks en balances in. 5. Begeleid/school medewerkers in het werken vanuit de bedoeling. 6. Bied een luisterend oor voor medewerkers die geraakt zijn door de recente klachten. 7. Geef prioriteit aan verbeteren van het digitale systeem. 8. Stuur op afhandeltermijnen en informeer cliënten tijdig. 9. Informeer cliënten bij wisseling van 'vaste' contactpersonen. 10. Informeer cliënten proactief over wijzigende wettelijke regelingen of vergoedingen. 11. Bekommer je om de 'oude' bijstandscliënten. 12. Waardeer medewerkers in de uitvoering. 13. Evalueer de huidige klachtenprocedure. 14. Voer cliëntenonderzoek uit.	Participatiewet' en op basis daarvan prioriteit te leggen bij het versterken van de dienstverlening en bedrijfsvoering binnen het sociaal domein •Daartoe voor een periode van twee jaar (juli 2022 - juli 2024) ter versterking van de digitalisering sociaal domein een incidenteel budget beschikbaar te stellen van in totaal € 1.290.000 •N.a.v. de digitalisering van het sociaal domein een formatiecalculatie te laten uitvoeren gericht op de domeinen Werk, Inkomen en Wmo •N.a.v. het rapport bejegening structureel 1 FTE		behandeld in de raad van 9 juni 2022 en voorafgaand daaraan in de commissie van 30 mei 2022. Het college zegde toe in de commissie van 30 mei 2022: - De raad periodiek te informeren over de stand van zaken. - De gesprekken met ambtenaren zullen na de zomer gepland worden. Dit wordt meegenomen naar de agendacommissie, zodat er gehoor gegeven kan worden aan deze wens van de commissie. In deze gesprekken wordt ook 'Werken vanuit de bedoeling' besproken. - Er wordt vastgelegd wat 'Werken vanuit de bedoeling' betekent. Het raadsbesluit van 9 juni 2022 staat vermeld bij 'Raadsbesluit'. In het najaar van 2023 hebben er gesprekken plaatsgevonden tussen raadsleden en	

			terugvordering en verhaal beschikbaar te stellen ter hoogte van € 96.000 ten laste van het begrotingsresultaat •Ter versterking van de dienstverlening sociaal domein extra aandacht te besteden aan de toenemende zorgmijders en gevolgen van de toeslagenaffaire gedurende 2 jaar en daarvoor € 106.000 per jaar beschikbaar te stellen •Deze middelen te onttrekken aan de algemene reserve van de middelen decembercirculaire 2021 ongekend recht, continuïteit van Zorg (Corona) en inkomstenderving		ambtenaren. Hiervan is verslag gedaan in de commissie SAZA van 27 november 2023 . Afgesproken is dat er bijeenkomsten worden georganiseerd met de raad en de organisatie waarin geanonimiseerde casuïstiek wordt besproken. Zodat raadsleden een beeld hebben van dilemma's die er zijn als het gaat om politiek, beleid en uitvoering. Gesprekken over 'werken vanuit de bedoeling' zullen betrokken worden bij het landelijke proces van de 'Participatiewet in balans' (niet de regels, maar de mens centraal). Deze concept wetgeving is op dit moment nog controversieel, maar de concept wetgeving heeft we al ter consultatie gelegen. In overleg met de griffie, passend bij de jaarkalender van de raad,	

			gemeenten (Corona) voor € 821.000 voor de incidentele inzet, hetgeen gevolgen heeft voor het weerstandsvermogen •Onttrekking aan de algemene reserve restant benodigde middelen € 681.000 voor de incidentele inzet, hetgeen gevolgen heeft voor het weerstandsvermogen •De bijgevoegde begrotingswijziging vast te stellen.		zal in het najaar een bijeenkomst worden georganiseerd waarin geanonimiseerde casuïstiek besproken zal worden.	
09-10-2020	Wijkteams - transformatie binnen het sociaal domein in Friesland door de ogen van de wijkteams	-nadrukkelijker in de opdracht aan de toegangsteams de transformatiebelofte “kostenefficiënt handelen” op te nemen. -de monitoring in het sociaal domein te verbeteren, zodat er betere stuurinformatie beschikbaar komt. -onderzoek te doen ter verbetering van de efficiency van de dienstverlening en specifiek in te gaan op de wijze	Het college is gevraagd om: 1. een voorstel voor te leggen aan de raad over kosten bewust en kostenefficiënt werken in het Sociaal Domein, met daarin antwoord op de vragen: - wat is (de ernst van) het	22-04-2021	Voor specialistische jeugdhulp is op 1 januari 2024 de nieuwe provinciale inkoop van start gegaan. Binnen deze nieuwe inkoop wordt, conform de hervormingsagenda jeugd, voorgesorteerd op een herijking van de jeugdhulp waardoor de scope van de	**Onderdeel WMO, preventie** Sybrig Sijtsma **Onderdeel Jeugd, onderwijs, TJG** Gerrie Rozema

		waarop de dienstverlening (Wmo, Jeugd) is ingekocht, bekostigd en hoe invulling gegeven wordt aan het contractbeheer. -werken aan het realiseren van algemene, laagdrempelige, collectieve voorzieningen. -samenwerking tussen preventieteam, toegangsteams en het (passend) onderwijs en de kinderopvang te verbeteren door de vindbaarheid van het TJG en Preventieteams te vergroten door o.a. bijeenkomsten te organiseren.	probleem? - wat zijn mogelijke oplossingen? - wat zijn de consequenties van de oplossingen? 2. een voorstel voor te leggen aan de aan de raad over versterken van preventie in het Sociaal Domein, met daarin antwoord op de vragen: - wat is (de ernst van) het probleem? - wat zijn mogelijke oplossingen? - wat zijn de consequenties van de oplossingen?		specialistische jeugdhulp nauwer is geworden. Binnen de nieuwe inkoop voor jeugdhulp is nadrukkelijk een onderscheid gemaakt tussen de specialistische jeugdhulp (SJH) en de niet specialistische jeugdhulp (NSJH). Er liggen werkafspraken met het Aanmeld en Advies team. Eerst bekijken we of preventie in beeld is, de volgende stap is NSJH, daarna volgt de Korte Ambulante Hulpverlening (inzet is dat met 5-10 gesprekken met een gezinswerker de vraag opgelost kan worden) en als laatste volgt de inzet van SJH. Naast deze inzet zijn wij de afgelopen jaren bezig geweest de samenwerking met onderwijs en huisarts te verbeteren door hen standaard bij elke aanvraag te informeren.	

					Dit laatste uiteraard indien ouders hiervoor toestemming geven. En is de samenwerking op het gebied van Integrale Vroeghulp verbeterd. Het betreft hier kinderen van 0-7 jaar waar vragen zijn over hun ontwikkeling. Voor de Wmo geldt dat we een hmm protocol hebben toegepast voor het indiceren van huishoudelijke hulp. Dit protocol geeft houvast bij indiceren en heeft een afname van gebruik (in tijd) bewerkstelligd. Ook de inzet van experts bij indiceren beschermd wonen draagt bij aan beheersing. Vanaf eind 2023 zetten we binnen het programma gezond welzijn vernieuwen (zorgtransitie) in op een beweging naar de voorkant.	

					Inzet is vooral minder professionele zorg en meer oplossen in de wijk.	
02-04-2020	Monitoringsonderzoek naar de opvolging van de aanbevelingen die zijn gedaan in eerdere onderzoeken Jeugdzorg, WMO en Sportstad	1. De kaderstellende en controlerende rol van de gemeenteraad op het terrein van jeugdzorg, WMO en Sportstad BV te verbeteren door de raad ook meer bij het voortraject van de beleidsvorming te betrekken. 2. De griffie de door de raad overgenomen aanbevelingen van de rekenkamercommissie te laten vastleggen en periodiek te laten monitoren om zodoende te voorkomen dat de aanbevelingen niet worden opgevolgd.	De aanbevelingen in de monitoringsonderzoeken over te nemen en vorm te geven door uit te spreken: 1. De raad wil betrokken zijn in het voortraject van de beleidsvorming Jeugdzorg en de conclusies en aanbevelingen uit 2017 betrekken in deze beleidsvorming. 2. De raad wil concrete richtlijnen voor de uitvoering van het (te herijken) beleid Wmo vaststellen waarin de aanbevelingen meegenomen worden, en in de beleidsvorming	07-09-2020	Jeugdhulp De pilot BZK jeugdhulp is afgerond in juli 2023. In mei 2023 heeft de raad ingestemd met het voorstel om de doelen van de bestuursopdracht lokaal akkoord jeugd vorm te geven via de programmastructuur sociale transitie inhoud te geven. Middels de motie Grip is afgesproken dat er een procesvoorstel komt hoe dit vorm gegeven wordt en welke kaders de raad kan stellen. Op 11-9-23 is een procesvoorstel besproken. de commissieleden SAZA konden zich vinden in dit voorstel. Het college is bezig met de uitwerking van de startnotitie “proces naar	**WMO, Sportstad,** Sybrig Sijtsma **Jeugdwet** Gerrie Rozema

			afspraken maken over monitoring van de prestatiedoelstelling en Wmo. 3. De raad wil betrokken zijn in het voortraject van de beleidsvorming rond het exploitatietekort van het Gemeentelijke Sportcentrum BV en het gemeentelijke sportcentrum in 2026 en de positie van de holding Sportstad Heerenveen BV daarin, en in de beleidsvorming afspraken maken over monitoring. 4. De griffie geeft vorm aan de monitoring van aanbevelingen van de rekenkamercommissie. Het is aan de raad zelf om vinger		visie op opvoeden en opgroeien ". Het doel van deze startnotitie is het vaststellen van het proces van ontwikkeling en besluitvorming rondom de visie op opvoeden en opgroeien. Vanuit het proces rondom het Lokaal Akkoord Jeugd, bij de aftrapbijeenkomst van de sociale transitie en tijdens ambtelijke – en bestuurlijke gesprekken met partners zijn bouwstenen en input meegegeven voor de visie en het programmaplan. De input en de bouwstenen zijn een limitatieve opstelling die worden uitgewerkt in de visie op opvoeden en opgroeien. WMO In juni 2019 heeft de raad de Wmo verordening 2020 vastgesteld. Op 22-11-21 heeft de raad besloten tot de ombuiging Wmo (1	

			aan de pols te houden als het gaat om de daadwerkelijke opvolging van aanbevelingen.		milj. structureel). Op 17-5-21 is de raad geïnformeerd over de ontwikkelingen. Op 29-6-22 is de raadsbrief ombuiging HH1 ontvangen. Op 5-12-23 de raadsbrief ombuiging sociaal domein. Op 8-2-24 is de raad geïnformeerd over voorliggend veld in relatie tot maatwerkvoorzieningen. Op 9-3-24 is de raadsbrief financiële bestuursrapportage 2022 sociaal domein ontvangen. Er zijn (nog) geen richtlijnen vooraf vastgesteld door de raad. Er zijn (nog) geen afspraken gemaakt over monitoring van prestatiedoelstellingen. Er is hierop vanuit de raad geen actie ondernomen. In het MJP-1 en 2 (vastgesteld 2e half jaar	

					2023) zijn de strategische doelen van het programma gezond welzijn vernieuwen (zorgtransitie) vastgesteld. Deze doelen worden gemonitord. In de raadspresentatie van 8 februari 2024 is de samenhang van inspanningen met de raad gedeeld. Sportstad Op 19-12-19 is de raad geïnformeerd over Sportstad. Toezegging Commissie AZ - 9-3-20: De raad wordt betrokken in het proces waarin de gemeente zich beraadt over mogelijke maatregelen met het oog op de huurovereenkomst met Sportstad Heerenveen BV. Op 8-2-21, en 29-9-22 is de raad geïnformeerd over Sportstad. Op 25-3-22 is een raadsbrief verstuurd over financiering	

					sportstad. Op 4-12-23 is de raad geïnformeerd over Sport en bewegen. Er zijn vooraf (nog) geen uitgangspunten vastgesteld door de raad voor beleidsvorming van het Gemeentelijke Sportcentrum BV en het gemeentelijke sportcentrum in 2026 en de positie van de holding Sportstad Heerenveen BV. Het is aan de raad om in de gaten te houden dat de aanbevelingen ook daadwerkelijk worden opgevolgd. Bij de perspectiefnota 2025 worden aan de raad keuzes voorgelegd rond het Gemeentelijk Sportcentrum en de ijshockeyhal. Vooruitlopend hierop worden twee separate raadsvoorstellen voorgelegd (planning LTA maart 2025).	