

Voortgang aanbevelingen rekenkamercommissie

RKC Digitale dienstverlening Raadsbesluit 20 februari 2018

A

Aanbeveling	Toelichting op de aanbeveling	Ondernomen acties
1 - Stel als raad de kaders van het informatiebeleidsplan vast. Met het nieuwe plan (2017 - 2020) zoekt het college de discussie met de raad. De rekenkamercommissie beveelt aan in deze discussie de kaders vast te stellen over de volgende onderwerpen:	I. hoever wil Ooststellingwerf in digitalisering gaan, wil ze de dienstverlening volledig digitaal beschikbaar stellen? Vanuit de enquête onder de inwoners lijkt daarvoor zeer zeker draagvlak te bestaan.	Er is in 2019 een Visie dienstverlening vastgesteld, met de koers: 'dichtbij, efficiënt en digitaal'. Op basis van deze visie is het programma dienstverlening opgesteld met een bijbehorend DIN (Doel Inspanningen Netwerk) en uitvoeringsprogramma (vastgesteld in 2020). We hebben het voor inwoners mogelijk gemaakt om documenten digitaal te ondertekenen, inwoners kunnen digitaal een afspraak maken met de gemeente en steeds meer producten en processen zijn digitaal ingericht en raadpleegbaar via MijnOoststellingwerf. Er is een OWO i-visie opgesteld en gepresenteerd in de raad o.a. met filmpje.
	II. moet het tempo waarin Ooststellingwerf digitaliseert omhoog, nu "onder de motorkap" de bouwstenen door het team OWO-I&A beschikbaar daarvoor zijn?	Op dit moment zijn met name eenvoudige en enkelvoudige processen digitaal beschikbaar. Via de WMEBV wordt gekeken welke processen nog meer gedigitaliseerd kunnen worden. Het is niet verstandig om op dit moment het tempo omhoog te doen, omdat we in een aanbestedingstraject zitten en er landelijke ontwikkelingen zijn die te maken hebben met wat er onder de motorkap gebeurt.
	III. moet de gemeente een app maken om interactie met smartphones te verbeteren?	Onze gemeentelijke website en alles wat daarbij hoort qua dienstverlening is prima te raadplegen op een smartphone of ander mobiel device (responsive). Een speciale app lijkt op dit moment nog geen toegevoegde waarde te hebben. We willen inwoners niet onnodig belasten met het installeren van een speciale app als dat weinig toegevoegde waarde lijkt te hebben.
	IV. moet de balie minder open naarmate digitaal meer diensten worden afgenomen? Kan de tevredenheid van de inwoners verder stijgen naarmate digitale dienstverlening wordt uitgebreid?	We werken sinds 2020 volledig op afspraak. Dit is tot op heden nog binnen de 'oude' openingstijden. De opties voor andere openingstijden worden meegenomen in de kostedekkendheid van de leges. We merken uit de burgerpeiling dat de tevredenheid van inwoners is niet rechtstreeks te koppelen aan het uitbreiden van digitale dienstverlening.
	V. is digitalisering in te zetten om kosten te besparen? Zouden hiervoor geen doelen kunnen worden geformuleerd zoals een jaarlijkse kostendaling met een bepaald percentage?	Digitalisering is niet per definitie ook een kostenbesparing. De kostenbesparing moet vooral gezocht worden in efficiëntere processen, het voorkomen van onnodig klantcontact en beperkte openingstijden. Hierin is het van belang om de relatie tussen beperkte openingstijden en klanttevredenheid ook te blijven leggen (als je minder open bent, kunnen wachttijden gaan oplopen). We zijn hier actief mee bezig, maar hebben dit niet gefiscaliseerd.
2 - Geef het college opdracht de kaders in een uitvoeringsplan uit te werken	Het plan dat het college voor de komende jaren maakt zou meetbare doelen, mijlpalen en dienstverleningsniveaus, een heldere planning in de komende drie jaren en een systeem van rapportage aan de raad en monitoring moeten bevatten. De ambitie die de raad in de eerste aanbeveling heeft vastgesteld, komt in dit plan herkenbaar terug. Laat de gemeenteraad dit uitvoeringsplan vaststellen.	De gemeenteraad heeft de visie dienstverlening, het programma dienstverlening en het uitvoeringsprogramma ter kennisname toegestuurd gekregen. In het DIN (Doel Inspanningen Netwerk) staan heldere doelen geformuleerd. De gemeenteraad krijgt elk half jaar een update van de stand van zaken. De klanttevredenheid is onder andere gestegen en het aantal onnodige telefoontjes is afgenomen. Het informatiebeleidsplan is iets anders als het programma dienstverlening, maar heeft zeker raakvlakken. De OWO i-visie is recentelijk door de gemeenteraad besproken.
3 - Geef het college opdracht over de voortgang te rapporteren.	Eenmaal per jaar zou de voortgang van de digitalisering, het verloop van de plannen, de serviceniveaus en de tevredenheid aan de raad gerapporteerd moeten worden.	Dit is in december 2021 gedaan via een mededeling naar de raad.

RKC Juridische kwaliteitszorg Raadsbesluit 18 december 2018

B

Aanbeveling	Toelichting op de aanbeveling	Ondernomen acties/Status
1. Te zorgen voor een plan of planning waarbinnen structureel aan juridische kwaliteitszorg gewerkt kan worden	Zo kunnen audits, de kwaliteitsscan en de JKZ-monitor echt een terugkerend onderdeel van het proces worden, wat de PDCA-cyclus zal versterken. De plannen die hier voor op de plank liggen zijn een goed uitgangspunt. Onderdeel daarvan is de positionering en taakstelling van de juristen. Creëer daarbij een mogelijkheid van minder vrijblijvende advisering en kaderstelling door de juridische controlfunctie.	Deze JKZ-planning wordt jaarlijks gemaakt, waarbij ook wordt gerapporteerd over de voortgang over het afgelopen jaar.
2. Een integraal juridisch opleidingsplan vast te stellen	Met een plan wordt voor iedereen duidelijk welk kennisniveau wordt nagestreefd, en welke capaciteiten nodig zijn op de verschillende afdelingen.	Deze aanbeveling heeft de raad niet overgenomen. Er is dan ook geen actie op ondernomen.

3. De raad nadrukkelijk te informeren over welke stappen er gezet worden op het gebied van juridische kwaliteit	Juridische kwaliteitszorg is breder dan alleen het aantal rechtszaken waarin de gemeente verwikkeld is. Om dit beseft en een realistisch beeld van de juridische kwaliteit van de organisatie ook bij de raadsleden te ontwikkelen, kan de informatieverstrekking verbeterd worden. Het verstrekken van een jaarlijks actueel overzicht van gewonnen en verloren rechtszaken aan de raad draagt bij aan het inzicht in de juridische kwaliteitszorg.	Aan de periodieke update van de lopende gerechtelijke procedures is de uitkomst van de inmiddels afgesloten gerechtelijke procedures toegevoegd. Daarnaast ontvangt de raad (zoals gebruikelijk) de jaarverslagen van de klachtenfunctionaris en de beide kamers van de commissie van advies voor de bezwaarschriften.
4. Over een jaar aan de raad te rapporteren over de uitvoering van bovengenoemde aanbevelingen.		Zie bovenstaande punten

RKC Vergunningverlening OWO-VTH Raadsbesluit 17 september 2019

C.

Aanbeveling	Toelichting op de aanbeveling	Ondernomen acties
1. om op basis van de wet VTH de raad een verordening voor te leggen ter vaststelling;		Eind 2019 is de verordening Kwaliteit Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving Omgevingsrecht vastgesteld in de raden van de OWO-gemeenten.
2. in het nog op te stellen vergunningenbeleid meetbare doelen, zowel voor de dienstverleningsprestaties als voor de 4K's op te nemen en waarover het college in het jaarverslag VTH rapporteert;		In januari 2020 is een OWO-breed beleidsplan VTH vastgesteld. Hierin zijn (meetbare) doelen opgenomen. In het beleidsplan OWO-VTH zijn de doelen verder uitgewerkt en in het VTH-jaarprogramma wordt concreet uitgewerkt welke activiteiten ondernomen worden om onze doelen te bereiken.
3. in overleg te gaan met de andere OWO colleges om na te gaan of de werkwijze van vergunningverlening van de OWO gemeenten op dezelfde leest geschoeid kan gaan worden, met behoud van lokale beleidsvrijheid, zodat alsnog de 4 K's bereikt kunnen worden;		Er is inmiddels een OWO-breed beleidsplan vastgesteld door de 3 gemeenten waardoor een uniforme basis is gelegd voor de vergunningverlening. Daarnaast is in het kader van de implementatie van de Omgevingswet verkend waar verder geharmoniseerd kan worden. De 3 colleges hebben zich nadrukkelijk uitgesproken voor een gezamenlijke aanpak van de implementatie van de Omgevingswet. Ook is er bestuurlijk draagvlak om te onderzoeken of de legesverordeningen op elkaar afgestemd kunnen worden.
4. in overleg te gaan met de andere OWO colleges om de samenwerking met de FUMO te verbeteren waardoor duidelijkheid kan worden verkregen over de afhandelingsstermijn van adviezen;		OWO-VTH neemt een pro-actieve rol in de nieuwe governance structuur rond de FUMO, die nadrukkelijk is gericht op een meer constructieve manier van samenwerken van de gemeenschappelijke regeling FUMO.
5. over een jaar aan de raad te rapporteren over de uitvoering en het resultaat van bovengenoemde		De verslaglegging over de uitvoering en het resultaat van de genoemde aanbevelingen zijn verwerkt in dit jaarverslag 2020 en het programma voor 2021.

RKC Financiële sturing uitvoering Jeugdwet Raadsbesluit 22 september 2020

D.

Aanbeveling	Toelichting op de aanbeveling	Ondernomen acties
1. De begroting van jeugdzorg voortaan op te bouwen met gedetailleerde informatie over de verwachte kosten van de zorg op grond van de gegevens van de behandelingen die beschikbaar zijn.		De begroting wordt op die manier opgesteld (uitgavenraming).
2. Elk kwartaal een gedegen analyse van de werkelijke cijfers te maken en die naast de verwachtingen uit de begroting te leggen.	De analyse dient ten minste een verklaring te geven van de afwijkingen van de werkelijke cijfers tegenover de begroting. Tot slot moet de analyse een voorspelling geven van de verwachte kosten.	4 x per jaar maken we een monitor sociaal domein, 2 x een financiële en 2 x aangevuld met inhoudelijke informatie. Daarin krijgt de raad naast feitelijke realisatie cijfers ook prognoses tot het eind van het jaar.
3. Te overwegen het aantal behandelingen (de 'intensiteit') niet langer zonder overleg met de gemeente door de zorgaanbieder te laten bepalen.	Laat het college nagaan of intern een budgethouder de verwijzing en het aantal behandelingen navolgbaar controleert alvorens de behandeling begint. En nadat de behandeling is afgerond de budgethouder na laten gaan of alle behandelingen zijn uitgevoerd en succesvol was.	Sinds begin 2020 is een functie contractondersteuner opgenomen en ingevuld in het gebiedsteam. Die beoordeelt of sprake is van juiste verwijzing, stapeling en maatwerk controleert en adviseert. Daarnaast zijn de leden van het ondersteuningsteam vraagbaak voor de medewerkers.
4. Binnen een jaar aan de raad te rapporteren over de uitvoering en het resultaat van bovengenoemde aanbevelingen.		Dit heeft plaatsgevonden in het kader van de taskforce jeugd.

RKC Schuldhulpverlening Raadsbesluit 29 juni 2021

E.

Aanbeveling	Toelichting op de aanbeveling	Ondernomen acties
1 - Geef het college opdracht om het beleid iedere vier jaar te evalueren en daarna nieuw beleid met goede meetbare doelen zoals aantallen in de schuldhulpverlening en onder bewind, door de raad te laten vaststellen.	Maak daarbij aparte doelen voor gezinnen met minderjarige kinderen. De wijziging van de wet per januari jongstleden en de aangekondigde Doe-agenda hierover bieden daartoe een prima aanleiding.	Dit komt terug in de bestaande doe-agenda C en in de Monitor Sociaal Domein. De doelen, maatschappelijke effecten en indicatoren zijn opgenomen in de doe-agenda. Er volgt nog een nieuwe nota (aanvulling) die doelen specificeert op het gebied van schuldhulpverlening (planning commissie 05/04/2022, raad 19/4/2022).
2 - Geef het college opdracht een volgende stap te zetten in de stroomlijning van het proces van hulpverlening tussen gemeente en ketenpartners.	Probeer daarbij de ingezette lijn om mensen meer door vrijwilligers te laten helpen door te zetten en verder uit te bouwen. Betrek cliënten hier ook bij door aan het einde van ieder traject dit gezamenlijk kort en navolgbaar te evalueren. Gebruik voor het opdoen van ideeën hierbij de ervaringen van de partnergemeente Opsterland.	Dit komt terug in de bestaande doe-agenda C en in de nieuwe nota. We zetten lichte hulp in waar mogelijk en zware hulp waar nodig. Vrijwilligers krijgen een meer prominente plek in de keten. We ontwikkelen een routekaart (wie doet wat binnen de keten). Het Gebiedsteam krijgt een heldere regierol, dit geeft duidelijkheid voor zowel inwoners als hulpverlening/ketenpartners.

3 - Geef het college opdracht om de schriftelijke en mondelinge communicatie over het traject van schuldhulpverlening richting (toekomstige) cliënten te verbeteren.	Houd daarbij rekening met de behoefte aan duidelijkheid over de (duur van de) processtappen en de eisen waaraan de cliënten moeten voldoen. Ontwikkel samen met de cliënten de communicatie en controleer bij hen of ze daadwerkelijk een verbetering zijn en voor meer duidelijkheid zorgen.	Communicatie verbeteren we door: • Een gestroomlijnd proces te hebben waarin het Gebiedsteam de regierol heeft (waar kan de inwoner terecht met welke vraag, en ook: hoe lang duurt het traject, wat wordt er verwacht etc.) • Aansluiting bij de Nederlandse schuldhulproude (waar in het proces bevindt de inwoner zich, wat kan zij verwachten van de ondersteuning). • Een besluit op het beschikken tot de wet binnen het Gebiedsteam.
4 - Over een jaar aan de raad te rapporteren over de uitvoering van bovengenoemde aanbevelingen.		

RKC meldingen openbare ruimte Raadsbesluit 29 juni 2021

F.

Aanbeveling	Toelichting op de aanbeveling	Ondernomen acties
1. Geef het college opdracht om de data die beschikbaar is te gebruiken voor het opstellen van beleid en zo voor preventief beheer van de openbare ruimte.		Verwerkt in de processen. In de praktijk al tot uitvoering gebracht.
2. Geef het college opdracht om de raad jaarlijks op hoofdlijnen te informeren de meldingen openbare ruimte.	Een datagedreven aanpak is ondersteunend voor evaluatie en verbetering van het beheer openbare ruimte. De informatie hieruit delen met de raad geeft de raad de mogelijkheid hun kaderstellende en controlerende taak te kunnen uitvoeren. Dit kan gedaan worden door in de jaarlijkse rapportage de hoofdlijnen te duiden aan de hand van de afwijkingen die zich voordoen, bijvoorbeeld ten opzichte van de KPI's.	Verwerkt in de processen. In januari 2022 de raad geïnformeerd over het jaar 2021. Dit is een jaarlijkse terugkerende actie.