



Rekenkamer Gemeente Heerde

Rekenkamer Heerde
Postbus 175
8180 AD Heerde
Tel 0578-699494
E-mail rekenkamer@heerde.nl
www.heerde.nl/rekenkamer

Aan de gemeenteraad van Heerde
Postbus 175
8180 AD Heerde

Contactpersoon**Uw brief van/uw kenmerk****Bijlagen**

1 bijlage

Datum verzonden

28 maart 2024

Ons kenmerk

-

Onderwerp

Jaarverslag 2023

Geachte gemeenteraad,

Hierbij bied ik u namens de Rekenkamer van de gemeente Heerde het jaarverslag 2023 aan.

In dit jaarverslag besteedt de Rekenkamer onder meer aandacht aan rapportage evaluatie Regio Stedendriehoek, NVRR DoeMee-onderzoek naar Klachtenafhandeling, nieuwe Verordening op de gemeentelijke rekenkamer Heerde 2023 en Rekenkameronderzoek Gemeentelijke dienstverlening en voorbereiding op het jaarplan 2024-2025. Tot slot wordt verantwoording afgelegd over het budget van de Rekenkamer.

Met vriendelijke groet,
namens de Rekenkamer van de gemeente Heerde

voorzitter

cc College van burgemeester en wethouders
van de gemeente Heerde



Rekenkamer
Gemeente Heerde

Jaarverslag 2023

Rekenkamer Heerde
Postbus 175
8180 AD Heerde
Tel 0578-699494
E-mail rekenkamer@heerde.nl
www.heerde.nl/rekenkamer

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	
1. Inleiding.....	
2. Samenstelling.....	
2.1 Organisatie.....	
3. Missie en werkwijze.....	
4. Uitgevoerde onderzoeken in 2023.....	
4.1 Rekenkameronderzoek rapportage evaluatie Regio Stedendriehoek.....	
4.2 DoeMee-onderzoek Klachtenbehandeling van de NVRR.....	
4.3 Onderzoek door extern bureau naar Gemeentelijke dienstverlening (gemeente Heerde).....	
5. Voorbereiding onderzoeksprogramma 2024.....	
6. Overige activiteiten.....	
6.1 Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR).....	
6.2 Reguliere vergaderingen.....	
7. Financiën.....	

Voorwoord

Met genoegen bied ik u hierbij het jaarverslag van de Rekenkamer van de gemeente Heerde aan over het jaar 2023. In dit jaarverslag geeft de Rekenkamer inzicht in haar werkzaamheden en de besteding van het budget van het afgelopen jaar.

In het afgelopen jaar zijn er verschillende dingen gebeurd. Zo heeft de Rekenkamer externe partners ontmoet, zijn er onderzoeksbureaus op bezoek geweest bij de Rekenkamer, is er fysiek onderzoek gedaan en hebben wij u als raad weer gezien en gesproken. Dit jaar is er extra aandacht uitgegaan naar de vertaling en implementatie van de nieuwe Wet Versterking Decentrale Rekenkamers, die op 1 januari 2023 is ingegaan. Hiervoor zijn de nodige besprekingen en voorbereidingen getroffen. De Verordening gemeentelijke rekenkamer Heerde 2023 is per november 2023 van toepassing.

Wat mij zeer verheugt, is uw participatie en betrokkenheid bij de Rekenkamer, uw serieuze handelwijze en gebruik van de rekenkamerrapporten die u ontvangt en uiteraard uw input voor onderzoeksonderwerpen. Dat geeft de Rekenkamer energie om ons met toewijding en zorgvuldigheid in te zetten voor uw raad.

Ik spreek mijn dank daarom uit naar u allen voor de prettige en constructieve samenwerking met de raads- en commissieleden, het college en de ambtelijke organisatie van de gemeente Heerde.

Namens de Rekenkamer van de gemeente Heerde,

Corine Sluiter-Kuilwijk
Voorzitter Rekenkamer Heerde

1. Inleiding

In overeenstemming met de Verordening gemeentelijke rekenkamer gemeente Heerde 2023 doen wij verslag van onze activiteiten. De rekenkamerfunctie onderzoekt de doelmatigheid, doeltreffendheid en de rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur. Dit jaarverslag vormt een verantwoording van en terugblik op de activiteiten in het afgelopen jaar.

2. Samenstelling

2.1 Organisatie

De Rekenkamer bestaat uit drie externe leden, één voorzitter en twee leden. De griffie ondersteunt de Rekenkamer en levert daarvoor de secretaris.

De Rekenkamer bestaat uit:

1. Externe leden: Corine Sluiter-Kuilwijk (voorzitter), Bert Lokhorst (lid), Max van Oort (lid);
2. Ambtelijk secretaris vanuit de griffie: deze is in de loop van het jaar een aantal keren gewijzigd. Achtereenvolgend waren dit Johan Kok (tot maart 2023), Robin Hafkamp (vanaf april 2023 tot september 2023) en Sofie van der Zanden (tijdelijk van september 2023 tot februari 2024). Vanaf februari 2024; Ellen Landman
3. Adviseur: Werner Damman (vertrok per 1 augustus 2023) en Robin Hafkamp (griffier).

3. Missie en werkwijze

Missie

Het functioneren van de Rekenkamer vindt zijn basis in de volgende missie: “De Rekenkamer Heerde wil door middel van haar werkzaamheden bijdragen aan de kwaliteit van het lokale bestuur in de gemeente Heerde, aan de transparantie van het gemeentelijk handelen en aan de versterking van de publieke verantwoording daarover. Zij ziet het als haar missie om de gemeenteraad actief te ondersteunen in zijn kaderstellende en controlerende taak”.

De Rekenkamer wil met zorgvuldig onderzoek en een positief, kritische houding bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van het lokale bestuur.

Werkwijze

De werkwijze van de Rekenkamer is vastgelegd in de verordening en het onderzoeksprotocol. Hierin zijn onder meer afspraken vastgelegd over de totstandkoming van het jaarplan, de inventarisatie en de selectie van de onderzoeksonderwerpen, de werkwijze bij de uitvoering van onderzoeken en de procedures van ambtelijk en bestuurlijk wederhoor. Het onderzoeksprotocol is te raadplegen op de website van de Rekenkamer: [Rekenkamercommissie - gemeente Heerde](#)

4. Uitgevoerde onderzoeken in 2023

In 2022 is de Rekenkamer een onderzoek gestart naar het Accommodatiebeleid van de gemeente Heerde. Dat onderzoek liep door in 2023 en werd in het eerste kwartaal van 2023 afgerond. Zoals in het jaarplan 2023-2024 stond geschreven, heeft de Rekenkamer deelgenomen aan een tweetal onderzoeken. Deze worden hieronder beschreven.

4.1 Rekenkameronderzoek rapportage evaluatie Regio Stedendriehoek

De Regio Stedendriehoek – voorheen de Cleantech Regio – bestaat uit 8 deelnemende gemeenten. Dit zijn: Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen. Samen werken zij aan het versterken en verduurzamen van de regio. De rekenkamer(commissie)s van de deelnemende gemeenten hebben besloten om onderzoek uit te voeren naar de Regio Stedendriehoek: welke doelen zijn er door de partners gesteld, hoe is de samenwerking opgesteld en welke resultaten levert de samenwerking op? Daarbij hebben de samenwerkende rekenkamer(commissie)s ook interesse in de invulling van de kaderstellende en controlerende rol van de raden. In dit onderzoek wordt gekeken naar de periode vanaf 2018. Sinds medio 2023 maakt de regio-organisatie een transitie door naar één werkorganisatie. Ook wordt de nieuwe Wgr formeel geïmplementeerd vanaf 1 januari 2024. In dit rapport wordt zowel teruggekeken op de huidige organisatie en de realisatie van de doelen, als vooruitgekeken naar de nieuwe organisatie en plannen.

De Rekenkamer Heerde wil met dit onderzoek de raad inzicht geven in het werk dat de Regio Stedendriehoek doet en de rol van gemeente Heerde in deze samenstelling. Ook wil de Rekenkamer in beeld brengen of er verbeterpunten zijn voor de komende jaren, waar gemeente Heerde en andere aangesloten gemeenten aan kunnen werken. In het onderzoek is antwoord gegeven op de onderzoeksvraag: “In welke mate is de Regio Stedendriehoek doeltreffend en doelmatig en is er sprake van een adequate invulling van de governance door het college van B&W en de gemeenteraad (van de deelnemende gemeenten)?”. Uit het onderzoek zijn een zestal aanbevelingen beschreven en deze worden voorgelegd aan de colleges van B&W van de aangesloten gemeenten, namelijk:

1. Geef als raad opdracht aan het college om – in samenwerking met de andere colleges – vorm te geven aan het regioverhaal;
2. Ga als raad de samenwerking aan met andere raden om te zorgen dat de raadsadviescommissie de goede vorm krijgt;
3. Geef als raad opdracht aan het college om – in samenwerking met de andere colleges – de programmatische sturing door te ontwikkelen. Borg daarbij dat de werkorganisatie niet teveel op afstand komt te staan van de ambtelijke organisatie van de gemeenten;
4. Geef als raad opdracht aan het college om – in samenwerking met de andere colleges – te werken aan het betrekken van ondernemers bij de samenwerking;
5. Geef als raad opdracht aan het college om – in samenwerking met de andere colleges – resultaten en meerwaarde voelbaar en zichtbaar te maken en uit te dragen;
6. Geef als raad opdracht aan het college om – in samenwerking met de andere colleges – een plan van aanpak te maken voor het opvolgen van de aanbevelingen en hierover periodiek terug te koppelen.

Het onderzoek werd in geheel 2023 uitgevoerd. De verwachte planning is dat het onderzoek in het eerste kwartaal van 2024 wordt afgerond.

4.2 DoeMee-onderzoek Klachtenbehandeling van de NVRR

De doelstelling van het onderzoek is om rekenkamers inzicht te verschaffen in (1) het beleid en de organisatie van lagere overheden ten aanzien van de afhandeling van klachten alsmede, (2) de resultaten van dit gevolgde beleid en (3) de informatievoorziening aan de raad over deze resultaten. De intentie is om een selectie van verbonden partijen mee te nemen bij dit onderzoek. Onder verbonden partijen worden gemeenschappelijke regelingen, de NV's en BV's en organisaties die subsidies ontvangen met als doel bepaalde taken van de organisatie uit te voeren, bedoeld.

De centrale vraag waarop in het onderzoek antwoord wordt gegeven luidt: “Op welke wijze geven decentrale overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de volksvertegenwoordiging?”. Decentrale overheden zijn de gemeenten, de provincies en de waterschappen. De volksvertegenwoordiging zijn respectievelijk de gemeenteraden, de Provinciale Staten

en het dagelijks bestuur. Om antwoord te kunnen geven op de centrale vraag is in het onderzoek stilgestaan bij de volgende onderwerpen en aandachtspunten, namelijk op welke wijze de decentrale overheid de afhandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven heeft, tot welke resultaten het beleid heeft geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid bij de afhandeling van klachten, op welke wijze de volksvertegenwoordiging wordt geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van klachten, op welke wijze de volksvertegenwoordiging wordt geïnformeerd over de klachtafhandeling door verbonden partijen, en als laatste op welke manier de klachtafhandeling organisatorisch is vormgegeven binnen de gemeente.

Elke deelnemende gemeente ontving een factsheet klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 75 (decentrale) overheden informatie vertrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen organisatie. In de factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Heerde. De belangrijkste conclusies uit de factsheet:

1. 38 deelnemers (50,7%) hebben doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. In gemeente Heerde is er geen sprake van doelstellingen;
2. 65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. In gemeente Heerde is er wel sprake van richtlijnen. Een klacht kan mondeling, digitaal of schriftelijk worden ingediend – eerst wordt de informele procedure doorlopen en daarna de formele procedure. Binnen 10 weken na ontvangst handelt het bestuursorgaan de klachten af. Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid. In gemeente Heerde is hier wel sprake van. De richtlijnen zijn vastgelegd in de Klachtenverordening gemeente Heerde;
3. 48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In gemeente Heerde is er wel sprake van servicenormen. Voor 53,5% van de deelnemers geldt dat de servicenormen zijn vastgelegd in beleid. In gemeente Heerde is hier wel sprake van. De richtlijnen zijn vastgelegd in de Klachtenverordening gemeente Heerde.

Het onderzoek werd in geheel 2023 uitgevoerd. De verwachte planning is dat het onderzoek in het eerste kwartaal van 2024 wordt afgerond.

4.3 Onderzoek door extern bureau naar Gemeentelijke dienstverlening (gemeente Heerde)

De Rekenkamer wilde graag een eigen onderzoek uitvoeren en uiteindelijk is het onderwerp gemeentelijke dienstverlening geworden. De Rekenkamer Heerde heeft besloten dit onderzoek uit te laten voeren door een extern onderzoeksbureau. Het extern onderzoeksbureau dat het onderzoek gaat uitvoeren heet Necker.

Uit eerdere rondjes langs de fracties over mogelijke onderzoeksthema's voor de rekenkamer kwam de dienstverlening van de gemeente Heerde regelmatig als een van de mogelijke onderwerpen naar boven. Het is een onderwerp dat nog niet eerder door de huidige rekenkamer is opgepakt. De achtergrond van deze onderzoeksuggestie is meestal de constatering/signalering dat in ieder geval sommige burger/ondernemer niet (geheel) tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente. Dat kan al gauw het geval zijn, want de dienstverlening van de gemeente is heel breed. Zo zorgt de gemeente onder meer voor onderhoud van wegen en fietspaden, scholen, de riolering, afvalverwijdering en -inzameling, straatverlichting en het openbaar groen, maar ook voor vergunningverlening, toezicht en handhaving, beleidscommunicatie en burgerparticipatie, het verstrekken van (participatiewet-)uitkeringen, de toegang tot maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg en voor de verstrekking van allerlei documenten zoals geboorteakten, rijbewijzen, paspoorten en trouwakten. Zo beschouwd is vrijwel alles wat de gemeente doet te zien als een vorm van dienstverlening. Een onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente zou dus op al die terreinen kunnen plaatsvinden. In het kader van een mogelijk rekenkameronderzoek moeten er dus keuzes worden gemaakt, niet alles kan immers tegelijk worden onderzocht.

Gezien het feit dat pas in november 2023 gestart is met het opstellen van een startdocument en in december 2023 de externe bureaus hun pitches hebben gedaan over hoe het onderzoek uit te voeren, zijn er nog geen concrete zaken om over te schrijven in het jaarverslag. Het verdere verloop en uitvoering van het onderzoek zal meer vorm gaan krijgen in 2024.

5. Voorbereiding onderzoeksprogramma 2024/2025

De Rekenkamer Heerde hecht waarde aan een goed contact met de gemeenteraad. Bij de voorbereiding van het jaarplan 2024/2025 heeft de Rekenkamer mogelijke onderwerpen voor rekenkameronderzoek bij de fracties in de gemeenteraad geïnventariseerd. Het jaarplan 2024/2025 zal tot stand komen, zoals dit in de nieuwe Verordening gemeentelijke rekenkamer Heerde 2023 is vastgesteld, namelijk door samen met een Klankbordgroep van de gemeenteraad. Dit vindt plaats in het voorjaar van 2024. De Rekenkamer stelt het jaarplan 2024/2025 in het eerste kwartaal vast en zal dit vervolgens aan de gemeenteraad aanbieden.

6. Overige activiteiten

6.1 Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK)

De Rekenkamer Heerde is lid van de NVRK. De stukken van de algemene ledenvergadering zijn geagendeerd voor de Rekenkamer Heerde.

6.2 Wet versterking decentrale Rekenkamers en Verordening Rekenkamer Heerde 2023

In 2023 is er extra aandacht uitgegaan naar de vertaling en implementatie van de nieuwe Wet Versterking Decentrale Rekenkamers, die op 1 januari 2023 is ingegaan. Als gevolg daarvan hebben wij een nieuwe verordening op de Rekenkamer opgesteld, die door de gemeenteraad in november 2023 is vastgesteld. De wet heeft onder andere tot gevolg dat er geen interne leden (raadsleden) meer onderdeel kunnen zijn van de Rekenkamer. Daarom heeft de Rekenkamer het contact/de verbinding met de gemeenteraad in de nieuwe verordening op een andere manier georganiseerd: er is een klankbordgroep uit de gemeenteraad in het leven geroepen. In het voorjaar van 2024 vindt de eerste bespreking tussen klankbordgroep en Rekenkamer plaats.

6.3 Reguliere vergaderingen

De Rekenkamer Heerde vergaderde in 2023 10 keer. Daarbij kwamen onder meer de volgende onderwerpen aan de orde:

- Accommodatiebeleid
- Regio Stedendriehoek (voorheen Cleantech Regio)
- NVRK DoeMee onderzoek klachtenafhandeling
- NVRK Algemene ledenvergadering
- Implementatie Wet versterking decentrale rekenkamers
- Jaarverslag rekenkamercommissie Heerde 2022-2023
- Jaarplan 2023-2024
- Strategische agenda
- Nieuwe Verordening op de gemeentelijke rekenkamer Heerde 2023
- Startnotitie Rekenkamerbrief Huisvesting Kwetsbare Groepen
- Rekenkameronderzoek Gemeentelijke dienstverlening
- Zoektocht nieuw lid Rekenkamer en instellen selectiecommissie

7. Financiën

Voor de totale werkzaamheden van de Rekenkamer was in 2023 een budget beschikbaar van €29.780. Uit dit budget zijn de volgende kosten betaald:

Budget 2023	Begroting	Uitgaven
vergoeding externe leden	10.000	10.871
onderzoekskosten	19.780	6.500
Overige kosten	<u>0</u>	<u>0</u>
Totaal	29.780	17.371

In 2023 is niet het gehele onderzoeksbudget benut. Dat heeft twee oorzaken:

1. De afronding en afhechting van het onderzoek naar accommodatiebeleid liep deels door in 2023. Dat heeft in 2023 geen kosten meer opgeleverd, maar heeft van de Rekenkamer wel de nodige tijd gevraagd.
2. We hebben in 2023 meegedaan aan een tweetal gezamenlijke onderzoeken: Stedendriehoek en Doe-Mee onderzoek klachtenbehandeling. Doordat deze onderzoeken in gezamenlijkheid zijn uitgevoerd, waren de kosten lager dan bij reguliere, eigen onderzoeken.

In 2024 gaan wij onder andere aan de slag met het onderzoek naar Dienstverlening. Daarbij verwachten wij een lichte overschrijding van het onderzoeksbudget. Daarom stellen wij voor om het overgebleven budget uit 2023 over te hevelen naar 2024.

In overeenstemming met de Verordening op de gemeentelijke rekenkamer Heerde 2023 komen alleen de kosten van de externe leden en de onderzoekskosten ten laste van het budget van de Rekenkamer.

Heerde, 28 maart 2024.

De Rekenkamer van de gemeente Heerde,

voorzitter,

secretaris,