

Rekenkamer Hilversum



Jaarverslag 2018

Rekenkamer Hilversum
Jaarverslag 2018

Rekenkamer Hilversum

Dudokpark 1, kamer 1.14

Postbus 9900

1201 GM HILVERSUM

Rekenkamer@hilversum.nl

Januari 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Inleiding	5
2. Uitvoering onderzoeken	6
2.1 <i>Gemeentelijke samenwerking</i>	6
2.2 <i>Verstrekking van Wmo-voorzieningen</i>	7
2.3 <i>Publiek Private Samenwerking: De Uitvaartstichting</i>	9
2.4 <i>Jeugdzorg</i>	9
2.5 <i>Duurzaamheid en informatiebeveiliging/privacy</i>	9
3. Overige activiteiten	10
3.1 <i>Interne contacten</i>	10
3.2 <i>PR</i>	10
3.3 <i>Externe contacten</i>	10
4. Financieel overzicht 2018	11

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Rekenkamer Hilversum. Ook dit jaar heeft de rekenkamer met veel plezier uitvoering gegeven aan haar jaarplan. De rekenkamer heeft het onderzoek naar gemeentelijke samenwerking en de verstrekking van Wmo-voorzieningen afgerond. Het onderzoek naar de relatie tussen de gemeente Hilversum en de uitvaerstichting is inmiddels in de afrondende fase. In januari zullen de resultaten van dit onderzoek aan u worden gepresenteerd. Het onderzoek naar jeugdzorg is in 2018 opgestart en loopt door in 2019.

In 2018 heeft Meriam Embregts helaas afscheid van ons genomen. In 2019 zal de begeleidingscommissie op zoek gaan naar een nieuw lid en hem of haar voor benoeming aan de raad voordragen. Wij kijken uit naar de komst van dit nieuwe lid en naar de samenwerking met de begeleidingscommissie. Verder wil ik graag het college van burgemeester en wethouders, griffie en ambtelijke organisatie namens de rekenkamer Hilversum hartelijk danken voor de goede samenwerking. De rekenkamer hoopt deze prettige samenwerking het komende jaar voort te zetten.

Robert Elenbaas
voorzitter

1. Inleiding

De rekenkamer heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. Onafhankelijk ten opzichte van raad, college van burgemeester en wethouders en ambtelijke organisatie, maar ook onafhankelijk ten opzichte van burgers, bedrijven en instellingen van Hilversum. Het is de taak van de rekenkamer om het bestuur dat de gemeente voert te onderzoeken op doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid. De rekenkamer let daarbij ook op de randvoorwaarden van goed bestuur. Dat wil zeggen dat ze ook oog heeft voor zaken als integriteit, democratische besluitvorming en publieke verantwoording. De rekenkamer richt zich met haar conclusies en aanbevelingen in de eerste plaats tot de gemeenteraad. Met haar onderzoeken wil de rekenkamer bijdragen aan een beter bestuur in Hilversum en het vertrouwen van de burger in het gemeentebestuur vergroten.

De samenstelling van de rekenkamer was in 2018 als volgt:

Leden:

- dr. Robert Elenbaas, voorzitter
- drs. Katja Bongers
- drs. Erwin Derks
- mr. dr. Meriam Embregts

Secretaris:

- drs. Dorien Verloop

In dit jaarverslag legt de rekenkamer verantwoording af over haar activiteiten in 2018 en de besteding van de financiële middelen.

Voor meer informatie over de rekenkamer, haar visie, werkwijze en onderzoeksrapporten verwijzen wij u naar de website <http://www.hilversum.nl/Home/Bestuur/Rekenkamer>
U kunt de Rekenkamer Hilversum ook volgen op Twitter via @RKHilversum.

2. Uitvoering onderzoeken

2.1 Gemeentelijke samenwerking

In de periode april 2017 tot en met december 2017 heeft de rekenkamer onderzoek gedaan naar gemeentelijke samenwerking. De rekenkamer wilde met dit onderzoek in kaart brengen aan welke regionale en bovenregionale samenwerkingsverbanden de gemeente Hilversum deelneemt, wat de kosten en baten zijn en welke mogelijkheden tot sturing en controle de raad op deze samenwerkingsverbanden heeft. De rekenkamer wil hiermee de raad in staat stellen om zijn grip op deze samenwerkingsverbanden te verbeteren.

Om bovenstaande te onderzoeken heeft de rekenkamer een brede inventarisatie van alle regionale en bovenregionale samenwerkingsverbanden uitgevoerd. Vervolgens heeft de rekenkamer een verdiepende studie uitgevoerd aan de hand van de volgende casussen: Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek, De Regio Gooi en Vechtstreek, De Metropool Regio Amsterdam (MRA) en het Goois Natuurreservaat (GNR).

Conclusies

De rekenkamer kwam op basis van haar onderzoek tot de volgende conclusies:

1. Hilversum heeft in vrijwel alle samenwerkingsverbanden waarin de gemeente deelneemt grip op de samenwerking (verlengd lokaal bestuur). In het geval van de MRA (Metropoolregio Amsterdam) heeft Hilversum echter nauwelijks grip. Daar heeft Hilversum bewust gekozen voor sturing via de Regio Gooi en Vechtstreek (verlegd bestuur).
2. Hoewel er feitelijk voldoende mogelijkheden zijn om grip te houden op samenwerkingsverbanden, overheerst het gevoel bij raadsleden dat zij daarop juist onvoldoende grip hebben.
3. Er is geen expliciete, door de raad vastgestelde visie op samenwerking. Voor de langere termijn is er daarom geen formeel afwegings- en sturingskader voor besluitvorming over regionale samenwerking. Daardoor is consistent handelen over meerdere bestuursperiodes – vooral bij wijzigingen in het krachtenveld of in de motieven voor samenwerking – moeilijk.
4. De regionale besluitvorming gaat traag en de feitelijke realisatie laat dan ook lang op zich wachten.
5. Het is soms moeilijk om een afwijkend standpunt in te nemen ten opzichte van andere gemeenten in een samenwerkingsverband.
6. De informatie die de raad ontvangt is uitvoerig maar in onvoldoende mate toegesneden op politieke en lokale relevantie.
7. Evaluaties van samenwerkingsverbanden richten zich hoofdzakelijk op de processen, sturing en structuur. Evaluatie van de meerwaarde van de samenwerking raakt daardoor op de achtergrond.

Aanbevelingen

De rekenkamer deed de volgende aanbevelingen:

1. Expliciteer de strategische visie op samenwerking en stel deze vast.
2. Lever een bijdrage aan het vergroten van de slagvaardigheid van de samenwerkingsverbanden.

3. Gebruik de Regiopodia niet alleen voor informatie-uitwisseling maar gebruik ze ook voor het ontwikkelen van gemeenschappelijke kaderstelling en als platform voor het sluiten van coalities.
4. Verbeter de informatievoorziening. Zorg voor een dashboard per samenwerkingsverband (of voor de meest relevante verbanden), zodat de raad zicht krijgt op bestuurlijk relevante zaken.
5. Doe een periodieke evaluatie van de mate van grip op de samenwerking én de meerwaarde en resultaten van de samenwerking, om zo nodig en indien mogelijk bij te kunnen sturen.

Besluitvorming door de gemeenteraad

Op 14 februari heeft de rekenkamer een presentatie gegeven van de onderzoeksresultaten voor de raad. Op 5 september is het onderzoek behandeld in de Commissie Economie en Bestuur. Op 26 september vond besluitvorming over het onderzoek plaats in de gemeenteraad. Amendement 18/87 werd overgenomen door de raad en verving daarmee het besluit om de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer over te nemen.

Met het amendement werd:

1. kennisgenomen van het feitenrapport “Grip op samenwerking” en de daarop gebaseerde conclusies van de rekenkamer;
2. besloten de aanbevelingen van de rekenkamer over te nemen;
3. aanvullend besloten per samenwerkingsverband strategische doelen te beoordelen, te verbeteren en/of op te stellen en de uitvoering daarop te volgen;
4. het college verzocht de uitwerking van de aanbevelingen van de rekenkamer en het aanvullende besluit, zoals geformuleerd onder 3, ter hand te nemen en hierover nader van gedachten te wisselen met de raad.

2.2 Verstrekking van Wmo-voorzieningen

In de periode september 2017 tot en met mei 2018 heeft de rekenkamer onderzoek gedaan naar de verstrekking van Wmo-voorzieningen.

De rekenkamer wilde graag van een aantal Wmo-voorzieningen (zoals hulp bij het huishouden, scootmobielen, rolstoelen, dagbesteding en begeleiding) onder meer weten hoeveel en welke voorzieningen de gemeente de afgelopen periode heeft verstrekt, hoe lang het aanvraagproces heeft geduurd en wat de hoogte van de eigen bijdrage was. Deze cijfers heeft de rekenkamer vervolgens vergeleken met een aantal andere gemeenten. Ook was de rekenkamer geïnteresseerd in de kwalitatieve uitvoering van het proces van hulpvraag waarmee een inwoner naar het loket komt tot de uiteindelijk beslissing, waarbij de voorziening wordt toe- of afgewezen. In dit proces is het “keukentafelgesprek” een belangrijke stap om de hulpvraag en de mogelijke oplossing daarvoor goed in kaart te brengen. De rekenkamer wilde graag weten hoe dit proces verloopt, welke werkinstructies de consultants gebruiken en hoe inwoners dit proces ervaren. Was het duidelijk waar mensen met hun hulpvraag naar toe konden? Was de door de gemeente Hilversum verstrekte informatie duidelijk? En is men uiteindelijk goed geholpen door de gemeente?

Om bovenstaande vragen te beantwoorden heeft de rekenkamer een kleine benchmark uitgevoerd, waarin kwantitatieve gegevens voor enkele voorzieningen zijn vergeleken met andere

gemeenten. Voor het kwalitatieve deel van het onderzoek is een aantal inwoners – met expliciete toestemming van de betreffende inwoners - actief gevolgd in het aanvraagtraject. De cliënt is van het moment dat men contact heeft met de gemeente, via het keukentafelgesprek, tot de toeleiding naar de zorgaanbieder “geschaduw”. Daarbij zijn alle contactmomenten en verstrekte informatie meegenomen in de analyse. Met behulp van deze casuïstiek werden verbeterpunten in kaart gebracht.

Conclusies

De rekenkamer kwam op basis van haar onderzoek tot de volgende conclusies:

1. De wachttijden in het aanvraagproces zijn te lang. Wettelijke termijnen worden in een ruime meerderheid van de gevallen overschreden.
2. De rechtspositie van de cliënt is onvoldoende geborgd in het aanvraagproces.
3. De duidelijkheid van brieven en beschikkingen laat te wensen over.
4. In het aanvraagproces zijn onvoldoende waarborgen ingebouwd om te voorkomen dat kwetsbare cliënten, die niet over voldoende ‘eigen kracht’ beschikken, buiten de boot vallen of van het kastje naar de muur worden gestuurd.
5. Uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken zijn te laat en niet eenduidig gecommuniceerd, waardoor zij niet bruikbaar zijn om die klanttevredenheid te beoordelen.
6. De consistentie in de gespreksvoering is onvoldoende geborgd.
7. De privacy van cliënten was onvoldoende gewaarborgd.
8. De bejegening door en kennis van consulenten worden door cliënten over het algemeen positief gewaardeerd. De sfeer in de ontvangstruimte van het Sociaal Plein kan echter beter.

Aanbevelingen

De rekenkamer deed de volgende aanbevelingen:

1. Zorg dat de wettelijke termijnen worden gehaald en verbeter de registratie van de doorlooptijden.
2. Laat het inkorten van de doorlooptijden niet ten koste van de rechtspositie van cliënten gaan.
3. Loop alle (standaard)communicatie nog eens goed na op juistheid en leesbaarheid. Doe dit samen met de Adviesraad Sociaal Domein.
4. Laat kwetsbare cliënten niet buiten de boot vallen; neem regie als gemeente en bewaak dat cliënten ook daadwerkelijk geholpen worden.
5. Verbeter de informatievoorziening over de klanttevredenheidsonderzoeken.
6. Borg de consistentie van de onderwerpen die aan bod komen in het gesprek.
7. Zorg ervoor dat de privacy van cliënten geborgd is.
8. Onderzoek de mogelijkheid om het Sociaal Plein laagdrempeliger en persoonlijker in te richten.

Behandeling in de Commissie Zorg en Samenleving

Op 3 september heeft de rekenkamer een presentatie gegeven van de onderzoeksresultaten voor de raad. Op 12 september stond het onderzoek op de agenda van de Commissie Zorg en Samenleving. De commissie besloot om het onderzoek van de agenda te halen en in december opnieuw te agenderen, met het verzoek aan het college om in de tussenliggende periode een betere analyse te maken en een plan van aanpak op te stellen. Op 16 januari 2019 stond het onderzoek opnieuw op de agenda van de Commissie Zorg en Samenleving.

2.3 Publiek Private Samenwerking: De Uitvaartstichting

Al jaren leeft de politieke wens om een “eigen crematorium” in Hilversum te realiseren. In 2016 is het dan zover. Op Zuiderhof wordt een kleinschalig crematorium gerealiseerd. Het beheer en de exploitatie van de begraafplaatsen en het crematorium worden in 2016 ondergebracht in een beheerstichting. Daarmee wordt een gemeentelijke taak (begraven) samen met een aantal economische activiteiten (zoals verkoop van urnen en catering) in één stichting ondergebracht. De bedoeling daarvan is om verliezen op begraven te compenseren met winsten op cremieren. Volgens de gemeente is er namelijk al jaren sprake van een verliesgevende exploitatie op begraven. Binnen de gekozen constructie blijft de gemeente eigenaar van de begraafplaatsen en het crematorium en wordt in de Raad van Toezicht vertegenwoordigd door de inhoudelijk betrokken wethouder. De stichting krijgt het gebruiksrecht voor de begraafplaatsen en het crematorium en betaalt de gemeente een gebruiksvergoeding tegen kostprijs. Daarbij wordt de mogelijkheid opengelaten om op termijn de exploitatie van begraven en cremieren aan marktpartijen over te laten.

De rekenkamer vroeg zich af of er in de toekomst kan worden uitgegaan van kostendekkende exploitatie door de beheersstichting. Ook vroeg de rekenkamer zich af of voldaan is aan de voorwaarden die voortvloeien uit (Europees) recht inzake staatssteun, aanbestedingsrecht en de Wet Markt en Overheid.

De rekenkamer zal in januari 2019 de resultaten van het onderzoek presenteren aan de raad.

2.4 Jeugdzorg

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdzorg. Zij moeten zorgen voor jeugdzorg aan zeer kwetsbare cliënten, bijvoorbeeld kinderen en jongeren met een handicap, gedragsproblemen of een psychische stoornis of jeugdigen in gezinnen met sociale problemen of een onveilige situatie. Gemeenten en zorgaanbieders moeten beter gaan samenwerken en meer inzetten op preventie. De gemeente moet de jeugdzorg ook vernieuwen, zodat deze beter en goedkoper wordt.

De rekenkamer Hilversum vraagt zich af of de jeugdzorg in Hilversum sinds 2015 inderdaad beter en goedkoper is geworden; weten jongeren en hun ouders de toegang tot jeugdhulp te vinden, welke budgetten zijn beschikbaar en hoe hoog zijn de uitvoeringskosten? Om deze vragen te beantwoorden gaat de rekenkamer beleidsstukken, klanttevredenheidsonderzoeken en financiële informatie bestuderen. Daarnaast zal de rekenkamer ervaringen van cliënten (ouders en kinderen/jeugdigen) en “partners in het veld” zoals huisartsen, scholen, en hulpverleners, in kaart brengen.

In 2018 is de rekenkamer begonnen met de documentenanalyse en interviews. In januari 2019 staan groepsinterviews gepland met onder andere ouders, jeugdigen, zorgaanbieders en raadsleden. De rekenkamer verwacht het onderzoek voor het zomerreces af te ronden.

2.5 Duurzaamheid en informatiebeveiliging/privacy

In het Jaarplan 2018 had de rekenkamer capaciteit gereserveerd voor onderzoeken naar duurzaamheid en informatiebeveiliging. Aangezien de onderzoeken naar de verstrekking van

Wmo-voorzieningen en de uitvaorstichting meer capaciteit hebben geleverd dan oorspronkelijk ingeschat, heeft de rekenkamer in 2018 nog geen invulling kunnen geven aan de onderzoeken naar duurzaamheid en privacy/informatiebeveiliging. Deze onderwerpen zullen daarom doorschuiven naar 2019.

3. Overige activiteiten

3.1 Interne contacten

In november heeft een afstemmingsoverleg plaatsgevonden tussen rekeningencommissie, wethouder Financiën, concerncontroller, accountant en rekenkamer. Daarnaast hebben de leden-rapporteur en de secretaris bij de start van nieuwe onderzoeken de inhoud en het proces steeds afgestemd met de gemeentesecretaris, de betrokken portefeuillehouders en directeuren. Tijdens de onderzoeken heeft de secretaris regelmatig contact gehad met de betrokken ambtenaren over de voortgang en planning van het onderzoek. Met de griffie zijn goede contacten gewaarborgd doordat de secretaris van de rekenkamer haar werkplek op de griffie heeft en deelneemt aan het wekelijkse werkoverleg met de griffie. Daarnaast vullen de griffier en de voorzitter van de rekenkamer gezamenlijk het werkgeverschap van de secretaris in.

3.2 PR

De rekenkamer ambieert een open en toegankelijk orgaan te zijn. Om dit te bereiken voerde zij een actief communicatiebeleid. Concreet betekende dit in 2018 het volgende:

- De rekenkamer heeft burgers via haar website opgeroepen suggesties aan te dragen voor nieuwe onderzoeksonderwerpen.
- Elk afgerond onderzoek leidt tot een schriftelijk rapport. Daarnaast wordt bij de presentatie van onderzoeken gezocht naar andere passende vormen van communicatie. Bij het onderzoek naar de verstrekking van Wmo-voorzieningen heeft de rekenkamer bij wijze van experiment een filmpje gemaakt.
- Zowel bij de start als bij de afronding van onderzoeken heeft de rekenkamer een persbericht uitgegeven.
- In samenspraak met het gemeentelijk webbureau wordt de website van de rekenkamer voortdurend actueel gehouden. De website bevat alle openbare informatie over de rekenkamer, zoals de samenstelling en (neven)functies van leden, het visiedocument, het Reglement van Orde, de onderzoeksrapporten en nieuwsbrieven. Ook op de website van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) zijn de onderzoeksrapporten van de rekenkamer te vinden.
- De rekenkamer is sinds 2013 ook te volgen op Twitter via @RKHilversum.

3.3 Externe contacten

Om kennis en ervaring over het lokale rekenkamerwerk uit te wisselen, heeft de rekenkamer contact met collega-instellingen in het land. De Rekenkamer Hilversum is lid van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers & Rekenkamercommissies (NVRK). De secretaris heeft contact met collega-secretarissen en onderzoekers via de aan de NVRK verbonden Kennis Kring. Ook wordt zo

nodig samenwerking gezocht met andere rekenkamers in de regio. Met dit doel is in 2017 een kring van rekenkamer(commissie)s uit de regio Gooi en Vechtstreek opgericht. In 2018 hebben twee bijeenkomsten van deze rekenkamer(commissie)s plaatsgevonden.

Twee leden van de rekenkamer hebben op 25 mei 2018 het jaarcongres van de NVRR in Utrecht bezocht.

Naast hun deelname in de Rekenkamer Hilversum, zijn twee leden ook nog actief binnen andere lokale rekenkamercommissies. Katja Bongers is lid van de rekenkamercommissie Amstelveen en Robert Elenbaas is extern lid en plaatsvervangend voorzitter van de rekenkamercommissie Zeist.

4. Financieel overzicht 2018

De raad had voor 2018 een bedrag van € 145.000,- voor de rekenkamer begroot ter dekking van alle kosten. Dit budget is als volgt besteed:

Kostenpost	Begroting	Gerealiseerd per 31 december 2018
1. Onderzoeksbudget	€ 144.000	€ 145.486
2. Overige kosten	€ 1.000	€ 515
Totaal	€ 145.000	€ 146.001