

Quickscan doorwerking onderzoeken klachtafhandeling en minimabeleid

Colofon

Rekenkamer IJsselstein, 2023

Dit onderzoek is uitgevoerd door:
Tijmen Siermann MSc

Tegenlezer:
drs. Rob Paulussen

Rekenkamer IJsselstein
drs. Rob Paulussen (voorzitter)
Tijmen Siermann MSc (lid)
Rick Hagelstein MSc (lid)
drs. Barbara IJsselmuiden (secretaris)

Twitter: @rkcijselstein
Email: rekenkamerijsselstein@gmail.com

Inhoudsopgave

BESTUURLIJKE NOTA.....	5
1.1 <i>Aanleiding en onderzoeksvraag</i>	5
1.2 <i>Conclusies</i>	5
1.3 <i>Aanbevelingen</i>	7
1.4 <i>Bestuurlijke reactie</i>	8
1.5 <i>Nawoord</i>	9
NOTA VAN BEVINDINGEN	11
1. INLEIDING	12
1.1 <i>Aanleiding van het onderzoek</i>	12
1.2 <i>Definities van doorwerking en de afbakening van het onderzoek</i>	12
1.3 <i>Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen</i>	13
1.4 <i>Onderzoeksaanpak</i>	14
2. BEVINDINGEN.....	15
2.1 <i>Inleiding</i>	15
2.2 <i>Onderzoek en aanbevelingen</i>	15
2.3 <i>Besluitvorming</i>	15
2.4 <i>Instrumentele doorwerking</i>	18
2.5 <i>Overige vormen van doorwerking</i>	22
BIJLAGE 1 TYPEN DOORWERKING	24
BIJLAGE 2 GERAADPLEEGDE STUKKEN.....	25
BIJLAGE 3 LIJST VAN GEÏNTERVIEWDE PERSONEN.....	26
BIJLAGE 4 BESCHRIJVING ONDERZOEKEN.....	27

Bestuurlijke nota

1.1 Aanleiding en onderzoeksvraag

De rekenkamer wil met haar rapporten bijdragen aan beter beleid en het bereiken van maatschappelijke effecten. Om die reden wil de rekenkamer inzicht krijgen in de mate waarin de aanbevelingen van eerder uitgevoerde onderzoeken door de Raad, het College en de ambtelijke organisatie zijn opgepakt en uitgevoerd.

De rekenkamer hanteert als uitgangspunt om anderhalf tot twee jaar na afronding van een onderzoek een quickscan te houden naar de 'doorwerking' van de aanbevelingen. In de voor u liggende rapportage doet de rekenkamer verslag over de doorwerking van de onderzoeken naar klachtafhandeling en minimabeleid die de rekenkamer in 2021 heeft uitgevoerd. Hierbij heeft de rekenkamer onderstaande vraagstelling gehanteerd.

Centrale onderzoeksvraag: In hoeverre zijn de door de gemeenteraad overgenomen aanbevelingen van de rapporten van de rekenkamer IJsselstein omgezet in concrete beleidsmaatregelen/- ontwikkeling en wat zijn de verklaringen voor het wel of niet (volledig) uitvoeren van de aanbevelingen?

1.2 Conclusies

Overstijgend:

- De rapporten worden als waardevol gezien. Er is geen twijfel over de kwaliteit en bruikbaarheid van de onderzoeksrapporten. De rapporten zijn uitgebreid besproken en er is sprake van een debat over de aanbevelingen.
- De raad neemt in de onderzochte onderzoeken alle aanbevelingen over. De controle op de uitvoering van de aanbevelingen is echter beperkt. De afspraken over de uitvoering van de overgenomen aanbevelingen en monitoring daarvan, inclusief de verantwoording daarover aan de raad, blijkt een belangrijke factor in de doorwerking. Deze wordt in de onderzochte casuïstiek eenmalig afgedaan met een stand van zaken op het proces. Omdat dit relatief dicht op de presentatie van het rapport plaatsvindt, is er dan nog weinig inzicht in de inhoudelijke doorwerking. Uit dit doorwerkingsonderzoek blijkt dat daarna updates ontbreken, en in de praktijk blijkt een deel van de aanbevelingen (nog) niet in uitvoering gebracht.
- Ambtelijk en bestuurlijk wordt benadrukt dat aandacht voor nakoming van de aanbevelingen door middel van doorwerkingsonderzoek een nuttige bijdrage levert aan de doorwerking.

Klachtbehandeling:

Oordeel raad, college en ambtelijke organisatie, mate waarin aanbevelingen zijn overgenomen:

- Het onderzoek had een klassieke aanpak voor een evaluatieonderzoek. Na een uitgebreide bespreking in de commissie wordt het stuk aanvankelijk als hamerstuk naar de raad gebracht. Hier wordt alsnog een motie ingediend, waarna het ook in de raad besproken wordt.
- De aanbevelingen zijn door de raad allemaal overgenomen, ondanks kanttekeningen van het college bij de aanbeveling rond de regierol van de gemeente bij externe organisaties die taken voor de gemeente uitvoeren.

Vervolg aan conclusies en aanbevelingen (instrumentele doorwerking):

- Terugkoppeling op de stand van zaken met de aanbevelingen vindt plaats in het jaarverslag klachten 2021, waar in korte passages stil werd gestaan bij de voortgang op de aanbevelingen.
- De aanbevelingen in het rapport klachtbehandeling aan het college zijn deels overgenomen. Zo is het management meer in positie gebracht, het webformulier aangepast en de raad middels het jaarverslag klachten geïnformeerd over de stand van zaken. Op de aanbeveling rond de regierol is inzet gepleegd, blijkt uit de interviews, maar er is nog niet te controleren of dit effect heeft gehad. Enkele aanbevelingen hebben aantoonbaar geen opvolging gehad en staan ook niet op de rol om opgepakt te worden; het versterken ondersteuning van klachtbehandelaren en het opnemen van externe klachten in het gemeentelijk jaarverslag klachten voor een totaaloverzicht.

Andere vormen van doorwerking:

- Bij de aankondiging van het onderzoek en de aanpak is ambtelijk contact gezocht met RMN en ODRU, waardoor hier nog ten tijde van het onderzoek stappen konden worden gezet. Het meest tastbare wat hieruit naar voren is gekomen is de klachtenregeling bij RMN (preventieve doorwerking).
- De rapportage en de bijbehorende aanbevelingen hebben tijdelijk tot extra aandacht voor de uitvoering geleid (agenderende doorwerking). Deze aandacht is echter weggeëb, zo blijkt ook uit het feit dat de raad niet het jaarverslag klachten 2021 niet geagendeerd heeft voor de volgende commissie middels een debataanvraag (aanbeveling 7).

Minimabeleid:

Oordeel raad, college en ambtelijke organisatie, mate waarin aanbevelingen zijn overgenomen:

- Het rapport naar minimabeleid had in de aanpak specifiek aandacht voor het betrekken van de doelgroep in het onderzoek. Deze focus werd door zowel raad als ambtelijke organisatie als een waardevolle toevoeging gezien. Het belang van het onderzoek(sthema) wordt benadrukt in de geboden mogelijkheid om een stemverklaring toe te voegen bij behandeling in de raad.
- Alle aanbevelingen worden overgenomen, hoewel het college met name de conclusie dat het beleid sterk stoelt op de pro-activiteit en redzaamheid van de doelgroep niet volledig omarmt.

Vervolg aan conclusies en aanbevelingen (instrumentele doorwerking):

- In twee raadsinformatiebrieven wordt de raad geïnformeerd op het beoogde proces. Ten tijde van deze raadsinformatiebrieven is nog geen van de inhoudelijke aanbevelingen opgepakt.
- Op moment van schrijven zijn veel van de aanbevelingen van het rapport minimabeleid nog in ontwikkeling, en dus in strikte zin des woord niet doorgevoerd. Uit de interviews blijkt dat dit te maken heeft met de energiecrisis, waarbij de aanpak van energiearmoede de capaciteit beoogd voor doorontwikkeling van het beleid en aanbieden van stuurinformatie opslokte. Uit de interviews blijkt dat het draagvlak voor de aanbevelingen, zoals het aanscherpen van doelstellingen en bieden van passende stuurinformatie, aanwezig is en zij een plek zullen krijgen bij de herijking van het beleid in 2023. De raad is geïnformeerd over het tijdspad van de herijking van het beleid, maar niet over het nieuwe tijdspad om de aanbevelingen van de rekenkamer door te voeren.

Andere vormen van doorwerking:

- De rapportage en de bijbehorende aanbevelingen hebben tijdelijk tot extra aandacht voor de uitvoering geleid (agenderende doorwerking). Deze aandacht is blijven hangen, mede door de maatschappelijke ontwikkelingen (energiearmoede) en de herijking van het beleid.

1.3 Aanbevelingen

Aan de raad:

1. Maak meer werk van de controlerende rol: worden de aanbevelingen ook werkelijk uitgevoerd?

Recent vastgestelde wetgeving gaat uw raad hierbij helpen. De nieuwe Wet Versterking Decentrale Rekenkamers stelt dat *“Het college jaarlijks aan de raad moet laten weten wat er met de aanbevelingen aan het college is gedaan.”* (art. 185a). Het doel van deze bepaling is dat de raad oordeelt over de uitvoering van de aanbevelingen. Als er sprake is van een formeel besluit over de aanbevelingen, blijft het college rapporteren totdat de raad tevreden is. Dit gaat echter niet over aanbevelingen die aan de raad zelf zijn gericht.

2. Organiseer als gemeenteraad toezicht op het opvolgen van aanbevelingen die aan de raad zelf zijn gericht.

Waar het gaat om deze aanbevelingen dient de raad zelf de vinger aan de pols te houden. Wie bewaakt de uitvoering en de voortgang daarvan? Maak in het presidium werkafspraken, bespreek deze met de raad en stel vast wie deze taak uitvoert.

3. Overweeg het indienen van een verzoek tot het uitvoeren van vervolgonderzoek bij de rekenkamer indien er vragen zijn over de doorwerking van de aanbevelingen in eerder onderzoek.

Hoewel de rekenkamer zelf de eigen onderzoeksagenda bepaalt, mag de raad van de wetgever een formeel verzoek indienen bij de rekenkamer.

Aan het college

4. Informeer de raad per direct indien aanbevelingen die door de raad zijn overgenomen door gewijzigde omstandigheden niet kunnen worden uitgevoerd of vertraging oplopen.
Dit maakt onderdeel uit van de actieve informatieplicht van het college.

1.4 Bestuurlijke reactie

betreft	Beoordeling doorwerkingsonderzoek rekenkamer			
uw kenmerk	zaaknummer	81587	datum	21 maart 2023
uw brief van	februari 2023		blad 1 van	2
behandeld door	J.J. Vogel/M. de Nijs		bijlagen	1

Geachte rekenkamer,

We ontvingen van u een conceptrapport (quickscan) over de doorwerking van onderzoeken naar klachtafhandeling en minimabeleid die door u in 2021 zijn opgeleverd.

Over **klachtbehandeling** schrijft u op pag. 6 van uw rapport:

"De aanbevelingen in het rapport klachtbehandeling aan het college zijn deels overgenomen. Zo is het management meer in positie gebracht, het webformulier aangepast en de raad middels het jaarverslag klachten geïnformeerd over de stand van zaken. Op de aanbeveling rond de regierol is inzet gepleegd, blijkt uit de interviews, maar er is nog niet te controleren of dit effect heeft gehad.

Enkele aanbevelingen hebben aantoonbaar geen opvolging gehad en staan ook niet op de rol om opgepakt te worden; het versterken ondersteuning van klachtbehandelaren en het opnemen van externe klachten in het gemeentelijk jaarverslag klachten voor een totaaloverzicht."

We delen uw conclusies. In het Klachtenjaarverslag, dat vóór 1 april 2023 wordt afgerond zullen we hier nader aandacht aan schenken.

Over **minimabeleid** schrijft u op pag. 7 van uw concept:

"Op moment van schrijven zijn veel van de aanbevelingen van het rapport minimabeleid nog in ontwikkeling, en dus in strikte zin des woord niet doorgevoerd.

Uit de interviews blijkt dat dit te maken heeft met de energiecrisis, waarbij de aanpak van energiearmoede de capaciteit beoogd voor doorontwikkeling van het beleid en aanbieden van stuurinformatie opslokte. Uit de interviews blijkt dat het draagvlak voor de aanbevelingen, zoals het aanscherpen van doelstellingen en bieden van passende stuurinformatie, aanwezig is en zij een plek zullen krijgen bij de herijking van het beleid in 2023. De raad is geïnformeerd over het tijdspad van de herijking van het beleid, maar niet over het nieuwe tijdspad om de aanbevelingen van de rekenkamer door te voeren."

zaaknummer 81587
blad 2 van 2

Voor beide hiervoor genoemde onderwerpen beveelt u ons aan (pag. 8 van uw concept): "Informeert de raad per direct indien aanbevelingen die door de raad zijn overgenomen door gewijzigde omstandigheden niet kunnen worden uitgevoerd of vertraging oplopen."

We onderschrijven uw aanbeveling en zullen hieraan aandacht schenken.

Hoogachtend,

Het college van IJsselstein,



drs. W.M. van de Werken
secretaris



mr. P.J.M. van Domburg
burgemeester

1.5 Nawoord

Wij danken het college van B&W voor de reactie op de conclusies en aanbevelingen. We lezen in de reactie dat het college de conclusies herkent.

Het college verwijst naar het klachtenjaarverslag dat binnenkort verschijnt om opvolging te geven aan de conclusies rondom de doorwerking van het rapport naar klachtbehandeling. De Rekenkamer is enthousiast dat aandacht wordt besteed aan de (verdere) opvolging van de aanbevelingen en wacht met belangstelling op dit jaarverslag.

De doorwerking van het rapport naar minimabeleid is in belangrijke mate gehinderd door externe factoren zoals de energiecrisis. De Rekenkamer is verheugd dat het college de aanbeveling omarmd om in toekomstige, vergelijkbare situaties per direct de raad te informeren.

Namens de rekenkamer,
Rob Paulussen
Voorzitter Rekenkamer IJsselstein

IJsselstein, april 2022

Nota van bevindingen

1. Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

De rekenkamer wil met haar rapporten bijdragen aan beter beleid en het bereiken van maatschappelijke effecten. Uit onderling overleg tussen de rekenkamer en de begeleidingscommissie (najaar 2022) kwam de wens naar voren om vinger aan de pols te houden over opvolging van de aanbevelingen van eerdere onderzoeken. Met onderzoek naar de doorwerking van de aanbevelingen wil de rekenkamer inzicht krijgen in de mate waarin dit doel bereikt wordt, door te onderzoeken hoe de aanbevelingen van de rekenkamer aan de Raad, het College en de ambtelijke organisatie zijn opgepakt en uitgevoerd.

In maart 2021 heeft de rekenkamer IJsselstein al eens een rekenkamerbrief geschreven over de doorwerking van aanbevelingen in drie rekenkameronderzoeken uit 2019. Uitgangspunt is om doorwerkingsonderzoek meer structureel te organiseren, en anderhalf tot twee jaar na afronding van een onderzoek een quickscan te houden naar de doorwerking. Hiermee is er voldoende tijd verstreken om een goed beeld te krijgen van de opvolging van de aanbevelingen. Daarom wordt het op dit moment opportuun geacht om de onderzoeken die in 2021 zijn uitgevoerd te toetsen op doorwerking. Het gaat dan om de onderzoeken naar klachtafhandeling en minimabeleid.

1.2 Definities van doorwerking en de afbakening van het onderzoek

De doorwerking van een rekenkameronderzoek bakenen we in deze onderzoeken af als ‘de effecten die optreden als gevolg van conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek van de rekenkamer’. Dat betekent dat we primair kijken naar instrumentele doorwerking, dat wil zeggen: In hoeverre zijn de (conclusies en) aanbevelingen van de rekenkamer overgenomen (door raad, college en ambtelijke organisatie) en zijn instrumentele wijzigingen c.q. verbeteringen aangebracht op het beleidsterrein (c.q. in het beleid), in de organisatie, het bestuur en in de kaderstellende en controlerende rol van de raad, en eventueel ook buiten de gemeente (in andere gemeenten, provinciaal, landelijk e.d.)?

Deze doorwerkingsonderzoeken zijn quickscans, om voldoende capaciteit en budget beschikbaar te houden voor nieuw onderzoek. De omvang van de doorwerkingsonderzoeken maakt het niet mogelijk andere typen van doorwerking diepgaand te onderzoeken, maar in de gesprekken met verantwoordelijke ambtenaren en collegeleden wordt ook geïnventariseerd in hoeverre sprake was van doorwerking in meer preventieve, politiek-strategische, agenderende en conceptuele zin¹, hieronder kort toegelicht:

¹ Bekkers, V.J.J.M., H.J.M. Fenger, V.M.F. Homburg en K. Putters, Doorwerking van strategische beleidsadviesing, Erasmus Universiteit Rotterdam en Universiteit van Tilburg, Rotterdam/Tilburg, 2004; Hoekstra, R., “Wat is de meerwaarde van onze rekenkamer? Introductie van een model om de doorwerking van rekenkameronderzoek te meten”; Gerritsen, M. en E. Lemmens, Inzicht in doorwerking van rekenkamerproducten. Doorontwikkeling van het cirkelmodel op basis van praktijkervaringen, NVRR, 2013

- Preventieve doorwerking: In hoeverre heeft het opstarten van een onderzoek van de rekenkamer al werking in de zin dat door het college en de ambtelijke organisatie actie wordt ondernomen?
- Politiek-strategische doorwerking: In hoeverre zijn de rapporten gebruikt voor een politiek-strategische inzet en welke consequenties heeft dit uiteindelijk gehad voor de doorwerking?
- Agenderende doorwerking: In hoeverre hebben de rekenkamerrapporten specifieke onderwerpen (hoger) op de agenda geplaatst binnen de ambtelijke organisatie, het college, gemeenten, provinciaal, landelijk (bijvoorbeeld ook in of via de pers)?
- Conceptuele doorwerking: In hoeverre hebben de rapporten inzichten voor en veranderingen in kennis en opvattingen van individuen, de raad, het college, ambtenaren en eventueel anderen tot gevolg gehad?

Een schematisch overzicht over deze typen van doorwerking aan de hand van de verschillende actoren is terug te vinden in bijlage 1.

1.3 Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Met deze quickscans wil de rekenkamer IJsselstein:

- Inzicht krijgen in de wijze waarop door de raad, het college en/of ambtelijke organisatie is omgegaan met de aanbevelingen uit rekenkameronderzoeken;
- Formulieren van lessen om doorwerking (verder) te vergroten en te stimuleren.

Dit doel leidt tot de volgende centrale onderzoeksvraag.

In hoeverre zijn de door de gemeenteraad overgenomen aanbevelingen van de rapporten van de rekenkamer IJsselstein omgezet in concrete beleidsmaatregelen/- ontwikkeling en wat zijn de verklaringen voor het wel of niet (volledig) uitvoeren van de aanbevelingen?

De centrale vraag is uitgewerkt in onderstaande vier deelvragen.

1. Wat was het onderwerp en het doel van het rapport, wat behelst het onderzoek in het kort en welke aanbevelingen heeft de rekenkamer gedaan?
2. Wat is het oordeel van de raad, het college en ambtelijke organisatie over de rapporten, conclusies en aanbevelingen? Welke aanbevelingen zijn aangenomen door de raad (en welke niet en waarom niet)?
3. Welk vervolg is er daadwerkelijk gegeven aan de conclusies en aanbevelingen? Is er instrumentele doorwerking in beleid(snota's) en acties te zien en welke zijn dat? Wat verklaart de eventuele afwezigheid van maatregelen?

4. Wat kan naast de instrumentele doorwerking worden gezegd over de doorwerking in termen van preventieve, politiek-strategische, agenderende en conceptuele doorwerking?

Voor de opzet van dit onderzoek is gebruik gemaakt van de onderzoeksrapporten van de rekenkamer Breda² en Leeuwarden³.

1.4 Onderzoeksaanpak

De voorbereiding behelsde het in kaart brengen van welke aanbevelingen uit de rapporten van de rekenkamer zijn overgenomen door raad en college op basis van een analyse van de rekenkamerrapporten, bestuurlijke reacties en van de raadsvoorstellen en –besluiten.

Daarna is nagegaan in hoeverre deze daadwerkelijk zijn geïmplementeerd, door middel van gesprekken met ambtenaren en collegeleden die inhoudelijk verantwoordelijk zijn voor de beleidsterreinen waar de betreffende aanbevelingen betrekking op hebben.

Na deze gesprekken keken we naar aanvullende documentatie⁴ die in de gesprekken aan bod kwamen. De belangrijkste resultaten hiervan zijn gebundeld in dit bondige rapport, passend bij een quickscan. In het volgende hoofdstuk worden de onderzoeksvragen behandeld, en richten we ons zodoende op een feitelijk overzicht van de doorwerking en verklaren we – waar mogelijk - de doorwerking (of het gebrek daaraan). Eventuele leerpunten voor de rekenkamer worden meegenomen ter bespreking met de begeleidingscommissie.

² Rekenkamer Breda, De doorwerking van de onderzoeken van de Rekenkamer Breda, Breda, september 2016.

³ Rekenkamer Leeuwarden, Wat doen we er uiteindelijk mee?, Leeuwarden, mei 2018.

⁴ D.w.z.: notulen van vergaderingen, vervolgactieplannen, raads-, college en beleidsdocumenten van de gemeente IJsselstein en gesprekken met direct betrokkenen

2. Bevindingen

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste bevindingen van de quickscans doorwerking bij de onderzoeken naar minimabeleid en klachtbehandeling. Het hoofdstuk is opgebouwd aan de hand van de onderzoeksvragen (2b t/m 2e), die starten met (waar mogelijk) overkoepelende bevindingen. Vervolgens wordt de vraag voor de beiden onderzoeken separaat behandeld.

2.2 Onderzoek en aanbevelingen

Deelvraag: Wat was het onderwerp en het doel van het rapport, wat behelst het onderzoek in het kort en welke aanbevelingen heeft de rekenkamer gedaan?

Bevindingen:

- Het rapport naar klachtbehandeling is als onderwerp geselecteerd, omdat dit een belangrijke en goed afgebakende schakel is in de kwaliteit van het bestuur en de kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners. Het onderzoek had een klassieke aanpak voor een evaluatieonderzoek en resulteerde in 8 aanbevelingen; 2 gericht aan de raad, 6 aan college en ambtelijke organisatie.
- Het rapport naar minimabeleid vond zijn oorsprong in een eerdere evaluatie naar minimabeleid (2014) en was deels gericht op het verkennen van de doorwerking van dit onderzoek, met als extra aandachtspunt het bereiken en betrekken van de doelgroep in het onderzoek. Dit onderzoek resulteerde in 5 aanbevelingen; 1 gericht aan de raad, 4 aan college en ambtelijke organisatie.

Voor een uitgebreid overzicht van de deelvragen en aanbevelingen in deze onderzoeken, zie bijlage 4.

2.3 Besluitvorming

Deelvraag: Wat is het oordeel van de raad, het college en ambtelijke organisatie over de rapporten, conclusies en aanbevelingen? Welke aanbevelingen zijn aangenomen door de raad (en welke niet en waarom niet)?

Bevindingen:

- De rapporten worden zowel ambtelijk als bestuurlijk als waardevol gezien. Er is geen twijfel over de bruikbaarheid van de onderzoeksrapporten. Bij het onderzoek naar minimabeleid wordt met name de focus op de doelgroep, die in het rapport ook zelf aan het woord komt, gewaardeerd.
- De rapporten worden in de commissies uitgebreid besproken en er is sprake van een debat over de aanbevelingen. Bij het onderzoek naar klachtbehandeling wordt het na bespreking in de commissie opnieuw besproken in de raad, na het indienen van een motie. Bij het

onderzoek naar minimabeleid wordt na bespreking in de commissie vanwege het belang van het onderzoek de mogelijkheid geboden om een stemverklaring toe te voegen bij behandeling in de raad.

- De doorwerking op het niveau van de besluitvorming van de onderzochte rekenkamerrapporten is overwegend goed. De raad neemt alle aanbevelingen over. Het college plaatst in de bestuurlijke reactie bij beide rapporten enkele kanttekeningen bij de conclusies en aanbevelingen. Bij de klachtbehandeling gaat dit primair om de aanbeveling rond de regierol van de gemeente bij externe organisaties die taken voor de gemeente uitvoeren. Bij minimabeleid met name om de conclusie dat het beleid sterk steunt op de pro-activiteit en zelfredzaamheid van de doelgroep. Ondanks deze kanttekeningen neemt het college alle aanbevelingen over.

Klachtbehandeling

Op 24 juni 2021 is er een presentatie gegeven in de commissie bestuur door de rekenkamer. Vanwege tijdgebrek is de politieke discussie verplaatst naar de eerstvolgende vergadering van de commissie bestuur op 23 september 2021.

Het voorstel dat voorligt neemt alle aanbevelingen over. Zes fracties gebruiken de kans om te reageren in de eerste termijn. Allen ondersteunen de aanbevelingen. Er worden vragen gesteld aan het college omtrent de bestuurlijke reactie, die als terughoudend wordt ervaren rondom de aanbevelingen die zich richten op de regie op externe organisaties waaraan taken zijn overgedragen.

Het college geeft eveneens blij te zijn met het rapport. Zij zien het beeld dat 'de nieuwe organisatie meer en meer op de rit' raakt. Ze onderschrijven een groot deel van de aanbevelingen en zijn hier ook al mee aan de slag. Op de aanbevelingen die zich richten op de verantwoordelijkheid richting externe organisaties die taken voor de gemeente uitvoeren, erkent het college de regiefunctie, maar geeft aan dat deze zijn grenzen heeft. Het 'overnemen' van de klachten stuit op juridische bezwaren (vertrouwelijkheid) en mogelijk ook extra tijd kost en de kans op fouten vergroot. Zij zien de regierol meer in een stimulerende rol om de klachtenregeling op orde te hebben. In lijn hiermee is het rapport met ODRU en RMN besproken. Ten tijde van de behandeling heeft RMN een klachtenregeling in plaats. In de interviews komt deze invulling ook aan bod. De rekenkamer IJsselstein geeft aan dat het de primaire insteek was van de aanbeveling om meer vinger aan de pols te houden. De bestuurlijke invulling 'om op de stoel van de werkgever te zitten' heeft onvoldoende meerwaarde en juridische basis.

In de tweede termijn wordt het debat gevoerd wat zich richt op de rol van de gemeente in de regie op externe organisaties. Enkele fracties zien graag de gemeente als loket voor klachten én meldingen. Andere fracties zien vooral heil in een scherpere opvatting van de regierol. Naar voren komt dat om regie te voeren er informatie nodig is over de klachten; met deze informatie kan vervolgens gestuurd worden. Ook hier worden regelmatig verbanden gelegd met het thema van meldingen. Besloten wordt het als hamerstuk (A-stuk) door te sturen naar de raad. Bij de raadsbehandeling op 7 oktober 2021 wordt aangegeven dat het stuk alsnog een bespreekstuk (B-stuk) is vanwege een motie van SDIJ en Groenlinks. Zij willen één centraal punt

voor klachten én meldingen bij gemeente zelf én bij externe organisaties met publieke taak namens de gemeente.

De motie wordt in de eerste termijn door het college als overbodig betiteld. Wethouder Foekema stelt dat dit loket, inclusief registratie en terugmeldnorm van 5 dagen, er al is in de vorm van een 'knop' op de website, waarbij op dat punt enkel nog meldingen op deze wijze kunnen worden gedaan. De wethouder zegt toe dat er een vergelijkbare knop komt voor klachten, met een toelichting op de website die het verschil aangeeft tussen klacht en melding. Ook wordt toegezegd dat er een communicatieslag gemaakt worden op het moment dat het systeem op orde is.

Daarnaast komt de wethouder terug op het punt van regie over klachten. Hierbij wordt aangegeven deze te monitoren, maar niet verder te willen gaan dan dat: *“We kunnen niet op stoel werkgever zitten.”*

Omdat de motie zich ook richt op meldingen gaat de wethouder ook hier op in. De stappen om een melding te doen worden als verwarrend betiteld. Er is nu een proces in gang om via app meldingen te doen waarbij deze informatie bij zowel de RMN als bij de gemeente aankomt. Fysiek melding doen bij het stadhuis blijft mogelijk.

In de tweede termijn wordt in het debat door vijf fracties aangegeven dat het logischer is te wachten met de motie en af te wachten of de aanbevelingen goed worden overgenomen door het college – aangezien deze allen in het raadsvoorstel worden overgenomen. Omdat het college de aanbevelingen omarmt, wordt de motie als prematuur gezien. De aangekondigde motie klantloket van de fracties van SDIJ en GroenLinks wordt daarop ingetrokken. Het voorstel is vervolgens unaniem aangenomen.

Minimabeleid

Het rapport is op 22 september 2021 in de Commissie Samenleving gepresenteerd door de rekenkamer IJsselstein. De raadsfracties geven aan blij te zijn met het onderzoek. Er zijn wel meerdere fracties die vraagtekens zetten bij de bestuurlijke reactie in het rapport, die zich niet in alle conclusies herkennen.

Er wordt door het college een positief beeld in gelezen; het gebruik van de regelingen is immers toegenomen en de interviews geven aan dat de gebruikers zich gesteund voelen. Daarnaast erkent de wethouder de noodzaak om oog te houden voor preventieve maatregelen. De wethouder stelt dat op het gebied van SMART-doelstellingen in de nota minimabeleid de inhoudelijke doelen worden benoemd ('meer en beter gebruik van voorzieningen'). Doeltreffendheid kan daar – en aan de klanttevredenheidsonderzoek van de WIL – worden afgelezen. Wel ondersteunt het college de aanbeveling dat de raad de sturingsinformatie overzichtelijker tot zich moet kunnen nemen.

De wethouder komt eveneens expliciet terug op het standpunt van het college in de bestuurlijke reactie dat zij niet van mening zijn dat het minimabeleid te sterk leunt op eigen verantwoordelijkheid. Ze wijst op het brede netwerk van ondersteunende partners die ervoor moeten zorgen dat er zo vroeg mogelijk wordt gesignaleerd dat mensen moeite hebben met rondkomen. Verschillende fracties vinden dat dit nog steeds te veel uitgaat van de zelfredzaamheid van de inwoners. In het debat in de commissie ligt de focus met name op de

manieren waarop de gemeente extra inzet kan plegen om de moeilijk bereikbare doelgroep beter te bereiken.

Ondanks de elementen in de conclusies die het college niet herkent, worden alle aanbevelingen in het raadsvoorstel overgenomen. Het college geeft aan met minima en professionals in gesprek te gaan over de noodzaak de informatievoorziening te verbeteren. Er wordt besloten dat de raad voor het einde van het jaar geïnformeerd wordt over hoe de gewenste maatregelen kunnen worden uitgewerkt. Daarom doet de wethouder een toezegging: *“De raad zal door middel van een rapportage jaarlijks worden geïnformeerd over het voorafgaande kalenderjaar. Er komt voor het einde van dit jaar een schriftelijke reactie naar de raad waarin onder andere in een tijdsplan wordt aangegeven wanneer het koersdocument beschikbaar zal komen. Het college gaat tevens in gesprek over alle ingezette communicatiemiddelen om te komen tot een betere informatievoorziening in het algemeen en daarmee een verbeterlag te maken in het terugbrengen van de menselijke maat.”*

Verder geeft de wethouder aan dat eventueel nieuw te ontwikkelen beleid zijn oorsprong zou kunnen vinden bij de coalitieonderhandelingen, omdat er anders een te krap tijdsplan zou ontstaan. Vanuit de raad wordt meegegeven dat er vanwege de consensus ook al stappen kunnen worden gezet vóór de verkiezingen.

In de raadsvergadering van 7 oktober 2021 staat het rapport op de agenda als A+-stuk, omdat het onderwerp van te groot belang wordt gezien om als hamerstuk te agenderen. Op deze manier kunnen stemverklaringen worden toegevoegd. Deze zijn vooraf aan de griffie voorgelegd om te voorkomen dat er punten worden benoemd die nog ter discussie staan, waar andere partijen niet meer op kunnen reageren. Vier partijen (D66, Groenlinks, VVD en CDA) gebruikten een stemverklaring voor een korte toelichting op het stemgedrag. Allen zijn het eens met de aanbevelingen. Er wordt verwezen naar de toezegging van het college in december met een tijdsplan te komen en jaarlijks in april te rapporteren over de stand van zaken. Daarmee wordt besloten conform voorstel burgemeester en wethouders.

2.4 Instrumentele doorwerking

Deelvraag: Welk vervolg is er daadwerkelijk gegeven aan de conclusies en aanbevelingen? Is er instrumentele doorwerking in beleid(snota's) en acties te zien en welke zijn dat? Wat verklaart de eventuele afwezigheid van maatregelen?

Bevindingen:

- De controle op de uitvoering van de aanbevelingen is beperkt. Bij het rapport minimabeleid is in een raadsinformatiebrief een stand van zaken gegeven, waarbij vooral in is gegaan op het proces en nog geen aanbevelingen waren opgepakt. Bij het rapport klachtbehandeling gebeurde dit in het jaarverslag klachten 2021, waar in korte passages stil werd gestaan bij de voortgang op de aanbevelingen.
- Op moment van schrijven zijn veel van de aanbevelingen van het rapport minimabeleid nog in ontwikkeling, en dus in de strikte zin van het woord niet doorgevoerd. Dit heeft te maken

met de energiecrisis, waarbij de aanpak van energiearmoede de capaciteit beoogd voor doorontwikkeling van het beleid en aanbieden van stuurinformatie opslokte. Uit de interviews blijkt dat het draagvlak voor de aanbevelingen, zoals het aanscherpen van doelstellingen en bieden van passende stuurinformatie, nog steeds aanwezig is en zij een plek zullen krijgen bij de herijking van het beleid in 2023.

- De aanbevelingen in het rapport klachtbehandeling aan het college zijn deels overgenomen. Zo is het management meer in positie gebracht, het webformulier aangepast en de raad met het jaarverslag klachten geïnformeerd over de stand van zaken. Op de aanbeveling rond de regierol is inzet gepleegd, blijkt uit de interviews, maar is nog niet te controleren of dit effect heeft gehad. Enkele aanbevelingen hebben aantoonbaar geen opvolging gehad en staan ook niet op de rol om opgepakt te worden; het versterken ondersteuning van klachtbehandelaren en het opnemen van externe klachten in het gemeentelijk jaarverslag klachten voor een totaaloverzicht.

Klachtbehandeling

In maart 2022 verscheen het jaarverslag klachtbehandeling 2021. Hierin wordt stilgestaan bij de aanbevelingen van de rekenkamer.

Aanbeveling 1 – om de regie op klachtbehandeling richting externe organisaties met een publieke taak te verbeteren – heeft ten tijde van het schrijven van het jaarverslag klachten 2021 nog geen vorm gekregen. Uit de interviews blijkt dat RMN en ODRU zijn aangespoord in hun jaarverslagen inzichtelijk te maken hoeveel klachten er in IJsselstein zijn gedaan. In de jaarverslagen van 2021 was er nog geen doorwerking zichtbaar, mogelijk omdat dit te kort op de behandeling van het rapport zat (juni 2021). Voor 2022 zijn de cijfers nog niet binnen. Pulse wordt anders benaderd dan RMN en ODRU. Met Pulse is er een subsidierelatie, wordt niet met een dienstverleningsovereenkomst gewerkt en is minder sprake van structureel overleg. Bestuurlijk wordt erkent dat er een factor is in de mate waarin de inwoner de medewerkers van de subsidierelatie als (verlengstuk van) de gemeente zien, maar vindt de subsidieconstructie leidend in de keuze of er vanuit de gemeente wordt aangestuurd op een goede klachtbehandeling en informatie hierover wordt gedeeld.

Bij aanbeveling 2 – de ondersteuning van klachtbehandelaren in hun taak met een cursus en instructie – is afgedaan met de toelichting dat zij ondersteund worden door de klachtencoördinator. Dit is niet anders dan vóór het onderzoek. Bij het binnenkomen van een klacht is er kort interactie tussen behandelaar en coördinator, waarbij er toelichting wordt meegegeven. Er is geen schriftelijke werkinstructie.

Bij aanbeveling 3 – het door het management toezien op tijdige en zorgvuldige klachtbehandeling – staat vermeld dat uit het jaarverslag blijkt dat hieraan gevolg wordt gegeven. Er wordt dan met name bedoeld op het sturen op de tijdigheid. In het jaarverslag is een duidelijke verbetering van afhandeling binnen de gewenste doorlooptijd zichtbaar. De rol van het management hierin wordt in het interview erkend. Of zij ook een rol spelen in een meer *zorgvuldige* klachtafhandeling wordt uit het jaarverslag niet duidelijk, en is ook niet bekend.

Aanbeveling 4 – gericht op de aanpassing van het webformulier – is aantoonbaar doorgevoerd. Het is niet langer noodzakelijk om de naam van de beklagde in te vullen. Het is voor de rekenkamer niet te controleren of dit is doorgevoerd, vanwege de plaatsing achter een DigiD-inlog. Sowieso zijn er stappen gezet op de website. In de behandeling van het rapport is toegezegd dat er een duidelijker onderscheid wordt gemaakt tussen meldingen en klachten.

Aanbeveling 5 is gericht op een overzicht van klachten, ook van externe organisaties met een publieke taak. Deze wordt afgedaan met de boodschap dat er een jaarverslag met de klachten wordt aangeboden aan bestuur, maar dat gegevens van externe organisaties hier niet in worden overgenomen. Daarmee kan worden geconstateerd dat de aanbeveling niet is overgenomen. Er is ook geen beeld of de externe partijen invulling geven aan deze aanbevelingen. In het jaarverslag wordt aangegeven dat deze worden verwerkt in de rapportages van externe organisaties. In 2021 was dit nog niet het geval. Voor 2022 zijn de cijfers nog niet binnen.

Aanbeveling 6 – over het informeren van de stand van zaken bij het uitvoeren van de aanbevelingen – wordt de facto afgehandeld met een passage in het jaarverslag klachtbehandeling 2021.

Aanbevelingen 7 en 8 zijn gericht op de raad. In aanbeveling 7 wordt de raad aangespoord om het jaarverslag klachtbehandeling in de commissie- en mogelijk ook raadsvergadering te bespreken door in te gaan op wat er van klachten inhoudelijk is geleerd en wat er is geleerd voor een verdere optimalisering van de klachtbehandeling zelf: bij de gemeente en belangrijke externe organisaties. Het jaarverslag stond als ingekomen stuk op de commissie bestuur op 15 september 2022. Het is echter niet geagendeerd voor de volgende commissie middels een debataanvraag. Sinds de jaarverslagen vanaf 2019 zijn deze nog niet in de raad besproken maar alleen voor kennisgeving aangenomen. Daarnaast werden raadsleden in aanbeveling 8 aangespoord om inwoners met individuele klachten actief te wijzen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht. Hiervan is geen effect merkbaar in aantallen of aard van de klachten.

Minimabeleid

Tijdens de behandeling van het onderzoeksrapport in de commissie deed de wethouder de toezegging dat in april 2022 een overzicht van stuurinformatie over voorafgaande kalenderjaar zou komen en dat er in december 2021 een procesvoorstel zou worden voorgelegd. Dit procesvoorstel is uiteindelijk in de raadsinformatiebrief 14 december 2021 aan de raad voorgelegd, en – ondanks de tweeledige aard van de toezegging – is besloten deze toezegging hiermee als afgedaan te beschouwen. Op 8 februari 2022 volgt een nieuwe raadsinformatiebrief, ter vervanging van de brief van 14 december.⁵ De rekenkamer heeft niet

⁵ De belangrijkste wijzigingen in deze brief zijn:

- Aanbeveling 1 – Er is toegevoegd dat er medio 2022 een rapportage kan worden verwacht die informatie biedt over doelbereik;
- Aanbeveling 1 - Dat de inhoudelijke doelen in het minimabeleid in het beleid zijn benoemd wordt enigszins afgezwakt ('impliciet aangegeven');

kunnen achterhalen wat de directe aanleiding is voor deze aanpassingen. De opsteller van de raadsinformatiebrief is niet meer werkzaam bij de gemeente IJsselstein.

In deze brief wordt ten aanzien van de aanbeveling over de doelstellingen gesteld dat de doeltreffendheid van beleid wordt gemeten aan de doelen die ‘benoemd en (impliciet) aangegeven zijn’ in de nota minimabeleid; meer en beter gebruik van voorzieningen. Uit de interviews blijkt dat wordt erkend dat deze doelstelling abstract van aard is, maar dat er tot nu toe geen expliciete aandacht geweest voor het scherper stellen van deze doelstellingen. De noodzaak hiertoe wordt wel gevoeld, zodat de raad ook op het beoogde effectniveau kan worden gevoed met informatie. Momenteel wordt nieuw beleid ontwikkeld, waarbij deze slag doorgevoerd zal worden.

Dit sluit aan op de tweede aanbeveling – gericht op stuurinformatie. Hierop wordt aangegeven dat de raad een rapportage zal ontvangen die inzicht geeft over de ontwikkeling, het gebruik en bereik van gemeentelijke minimaregelingen over het jaar 2021. Daarnaast wordt in de raadsinformatiebrief aangegeven ook via benchmarks met andere gemeenten te vergelijken. De bedoeling is om deze rapportage voortaan jaarlijks te maken. Deze werd ten tijde van het schrijven van de raadsinformatiebrief medio 2022 verwacht. Door bijzondere omstandigheden – met name de capaciteit die vrijgemaakt moest worden om de crisis rond energiearmoede aan te pakken – is het tijdpad hiervan verschoven. Het belang wordt wel nog erkend. Uit de interviews komt de intentie naar voren dit gelijk op te laten trekken met de ontwikkeling van het nieuwe beleid. Er is dan in de eerste plaats informatie nodig is om de raad mee te nemen in de huidige situatie (waarbij ook participatie- en cliëntenraden betrokken kunnen worden). Dit is een eenmalige informatievoorziening waarop de raad zijn kaderstellende rol kan invullen. Daarna zou er een terugkerende variant kunnen komen die de raad handvatten biedt om te controleren en bij te sturen. Hoe dit er uit komt te zien is uiteraard afhankelijk van de keuzes die de raad maakt en de aangescherpte doelstellingen (zie aanbeveling 1).

Wat betreft de aanbeveling rond de uitwerking van de kaders voor het minimabeleid in afstemming met de partijen die betrokken zijn bij de uitvoering (aanbeveling 3) wordt in de raadsinformatiebrief geconstateerd dat deze aanpak reeds onderdeel is van beleid en uitvoering, waarbij wel wordt aangegeven dit verder te ontwikkelen. Als voorbeeld wordt de aanpak rond vroegsignalering van financiële problemen toegelicht: *“Het Sociaal Team is aangesloten op de aanpak vroegsignalering en gaat mee op huisbezoek. Andersom is de WIL-generalist als inkomensspecialist aangesloten bij het Sociaal Team. Veel inwoners die ondersteuning ontvangen van het Sociaal Team hebben ook financiële problemen. De komst van het Lokaal werkteam in 2022 biedt nieuwe kansen om inwoners nog beter integrale*

-
- Aanbeveling 3 – Aan de zin ‘Deze aanbeveling en aanpak is onderdeel van beleid en uitvoering’ wordt toegevoegd dat dit ‘verder wordt ontwikkeld’. Aan het slot is na enkele voorbeelden van bestaande praktijk toegevoegd: ‘Deze aanpak gaan we verder ontwikkelen waarover we uw raad zullen informeren.’
 - Aanbeveling 4 – Er wordt niet alleen aangegeven in gesprek te gaan met professionals om duidelijk te krijgen waar verbetering mogelijk is, maar er wordt ook expliciet benoemd dit dan te verbeteren. Verder is toegevoegd over de voorgang van deze aanbeveling te informeren in de beloofde rapportage over doelbereik.

ondersteuning te bieden. Deze aanpak gaan we verder ontwikkelen waarover we uw raad zullen informeren.”

In de raadsinformatiebrief wordt ook stilgestaan bij aanbeveling 4 om met minima en professionals in gesprek te gaan over de noodzaak om de informatievoorziening over de regelingen en de toegankelijkheid hiervan te verbeteren door aan te sluiten bij de behoeften van de doelgroep en de ervaringen van professionals. Het college geeft aan in gesprek met de professionals en vrijwilligers met als doel om nog duidelijker te krijgen waar communicatie en toegankelijkheid tot regelingen verbeterd kunnen worden. Opvallend is dat de doelgroep zelf niet wordt genoemd als gesprekspartner. Uit de interviews blijkt dat dit vooral via de organisaties in het breed armoedeoverleg (bv. hulpverleningsorganisaties, kerken, maatschappelijk werk, zorgorganisaties, voedselbank, vluchtelingenwerk) wordt beoogd. Het blijft echter een aandachtspunt dat op deze wijze vooral de doelgroep wordt bereikt die de weg naar deze instanties al heeft gevonden. Het potentieel van maatregelen als de energietoeslag, of instrumenten als de U-pas is groot: hiermee wordt een relatief grote doelgroep bereikt, waarmee dit wellicht een ingang is om te wijzen op andere instrumenten en regelingen. Bij het benaderen van de doelgroep moet wel de AVG in acht worden genomen. Het betrekken van de doelgroep is hiermee zeer complex en tijdrovend. Dit verklaart waarom met regelmaat wordt gekozen voor afstemming met professionals en vrijwilligers.

De vijfde aanbeveling - informeer de raad voor het einde van het jaar over het tijdspad waarbinnen de aanbevelingen kunnen worden uitgevoerd – is via deze raadsinformatiebrief afgehandeld.

2.5 Overige vormen van doorwerking

Deelvraag: Wat kan naast de instrumentele doorwerking worden gezegd over de doorwerking in termen van preventieve, politiek-strategische, agenderende en conceptuele doorwerking?

Bevindingen:

- Met name bij het onderzoek naar klachtbehandeling was er sprake van preventieve doorwerking. Bij de aankondiging van het onderzoek en de aanpak is ambtelijk contact gezocht met RMN en ODRU, waardoor hier nog ten tijde van het onderzoek stappen konden worden gezet. Het meest tastbare wat hieruit naar voren is gekomen is de klachtenregeling bij RMN.
- De rapportage en de bijbehorende aanbevelingen hebben in de onderzochte dossiers mede geleid tot extra aandacht voor de uitvoering van het betreffende beleid in lijn met de aanbevelingen (agenderende doorwerking). Bij klachtbehandeling is deze aandacht echter weggeëbd, zo blijkt ook uit het feit dat de raad het jaarverslag klachten 2021 niet geagendeerd heeft voor de volgende commissie met een debataanvraag (aanbeveling 7). Bij minimabeleid is de aandacht meer blijven hangen, mede door de maatschappelijke ontwikkelingen (energiearmoede) en de herijking van het beleid.

Klachtbehandeling

Er is sprake geweest van preventieve doorwerking. Het gaat hier om eventuele acties tussen aanvang onderzoek en publicatie van het rapport. Er is na de aankondiging van de onderzoekaanpak ambtelijk contact gezocht met RMN en ODRU om ook hier het onderzoek aan te kondigen. Op dat moment was er bij RMN nog helemaal niets geregeld op het gebied van klachtbehandeling. Ten tijde van het onderzoek is dit in gang gezet en is er een klachtenregeling gekomen. Bij ODRU was men al meer georganiseerd, maar waren er geen verwijzingen naar de mogelijkheid tot klachten over gedrag op de website. Dit is meegegeven aan de accounthouder en opgepakt.

Daarnaast is er in beperkte mate sprake geweest van agenderende doorwerking. Dit gaat om of een onderwerp hoger op de politieke agenda komt te staan. Na de twee commissiebehandelingen en een motie in de raad is de aandacht echter weggeëbd. Daarna is er geen sprake van aantoonbaar toegenomen interesse, getuige ook het niet agenderen voor bespreking van het jaarverslag klachten.

Minimabeleid

Er is momenteel veel aandacht vanuit de raad voor het thema. De impact van het rapport hierin (agenderende doorwerking) is lastig vast te stellen, omdat het thema ook door de omstandigheden (herijking beleid en energiecrisis) hoog op de politieke agenda staat. Sinds het rapport is er ook incidenteel meer geld vrijgemaakt om aan armoedebeleid uit te geven, mede door de ontwikkelingen rond de ontwikkelingen op het terrein van energiearmoede.

Een factor die blijvend aandacht krijgt, is het uitgangspunt van zelfredzaamheid. In het beleid (daterend van 2016) staat geformuleerd dat verwacht wordt dat de cliënt de eerste stap zet om gebruik te maken van regelingen en instrumenten. In de raadsbehandeling bleek al dat de praktijk soms afwijkt van de 'tone of voice' van deze beleidsformulering. Dit wordt in de interviews ook benadrukt. Toch is er in de politiek nog regelmatig aandacht voor dit uitgangspunt van zelfredzaamheid, wat ook bij de raadsbehandeling van het rapport expliciet naar voren kwam. Er is in de raad sprake van verschillende politieke voorkeuren op dit punt.

Er is in strikte zin niet echt sprake van nieuwe/ gewijzigde inzichten (conceptuele doorwerking), hoewel het te verwachten valt dat de formulering in de huidige beleidsnota in het herijkte beleid niet meer op deze manier zal worden gebruikt.

Bijlage 1 Typen doorwerking

Niveau	Preventief	Instrumenteel	Conceptueel	Agenderend	Strategisch
College	Eventuele acties van college tussen aanvang onderzoek en publicatie van het rapport.	Oordeel bestuurlijke reactie. Overgenomen conclusies en aanbevelingen. Toegezegde acties. Ingezette acties. Doorgevoerde/ uitgevoerde acties.	Informatief, nieuwe/ gewijzigde inzichten. Aantoonbare wijzigingen denkkader. Doorgevoerde wijzigingen in beleid.	Onderwerp/ probleem veel hoger op de politieke agenda. In het verlengde (veel) meer aandacht. Nadrukkelijk terugkerend in de tijd.	Onderwerp/ rapport politiek strategisch gebruikt. Acties vooral symbolisch, legitimerend, partijpolitiek of gericht.
Raad	Eventuele acties bij aanvang onderzoek/ voorafgaand aan publicatie.	Oordeel raad. Overgenomen conclusies en aanbevelingen, besluitvorming. Ingezette vervolgarties. Uitgevoerde acties.	Nieuwe/ gewijzigde inzichten. Aantoonbare wijzigingen denkkader. Doorgevoerde wijzigingen in beleid.	Onderwerp/ probleem veel hoger op de politieke agenda. In het verlengde veel meer aandacht. Nadrukkelijk terugkerend in de tijd.	Onderwerp/ rapport politiek strategisch gebruikt. Acties vooral symbolisch, legitimerend.
Beleid	Eventuele acties bij aanvang onderzoek/ voorafgaand aan publicatie van rapport.	Ambtelijk oordeel. Overgenomen conclusies en aanbevelingen in beleid. Verwijzingen rapport bij acties. Ingezette en uitgevoerde acties en concrete maatregelen.	Nieuwe/ gewijzigde inzichten. Aantoonbare wijzigingen denkkader. Doorgevoerde wijzigingen in beleid.	Onderwerp/ probleem veel hoger op de beleidsagenda. In het verlengde veel meer aandacht. Nadrukkelijk terugkerend in de tijd.	Onderwerp/ rapport gebruikt om ambtelijke standpunten/ beleidsproblemen directie(s) scherp te belichten en specifieke acties te bewerkstelligen.
Media	Aandacht aan onderzoek voorafgaand aan publicatie van rapport.	Aandacht media rapport, oordeel rapport, nodig geachte maatregelen.	Eventuele vervolgartikelen, nieuwe inzichten, vermelding rapport bij vernieuwing.	Onderwerp/ probleem veel hoger op de agenda. In het verlengde veel meer aandacht. Nadrukkelijk terugkerend in de tijd.	Onderwerp/ rapport gebruikt voor (partij)politieke standpunten.
Andere gemeentes/ rekenkamers/ provincie/rijk/ gremia/ samenleving	Aandacht aan onderzoek voorafgaand aan publicatie van rapport.	Aandacht voor rapport, mogelijke voorbeeldfunctie, voorgestelde acties, eventueel gebruik rapport.	Nieuwe/gewijzigde inzichten door het rapport. Aantoonbare wijzigingen denkkader. Voorgestelde wijzigingen naar aanleiding van rapport.	Onderwerp/ probleem veel hoger op de agenda. In het verlengde veel meer aandacht. Nadrukkelijk terugkerend in de tijd.	Rapport elders gebruikt voor politiek-strategische doeleinden.

Bijlage 2 Geraadpleegde stukken

- Gemeente IJsselstein, Programmabegroting 2022.
- Rekenkamer Breda, De doorwerking van de onderzoeken van de rekenkamer Breda, Breda, september 2016.
- Rekenkamer Leeuwarden, Wat doen we er uiteindelijk mee?, Leeuwarden, mei 2018.
- Bekkers, V.J.J.M., H.J.M. Fenger, V.M.F. Homburg en K. Putters, Doorwerking van strategische beleidsadviesing, Erasmus Universiteit Rotterdam en Universiteit van Tilburg, Rotterdam/Tilburg, 2004; Hoekstra, R., “Wat is de meerwaarde van onze rekenkamer? Introductie van een model om de doorwerking van rekenkameronderzoek te meten”; Gerritsen, M. en E. Lemmens, Inzicht in doorwerking van rekenkamerproducten. Doorontwikkeling van het cirkelmodel op basis van praktijkervaringen, NVRR, 2013
- Jaarverslag klachtbehandeling 2021, Gemeente IJsselstein, 2021
- Raadsinformatiebrieven Aanbevelingen Rekenkamercommissie onderzoek minimabeleid 2021, december 2021 en februari 2022

Bijlage 3 Lijst van geïnterviewde personen

Burgemeester gemeente IJsselstein

Adviseur minimaregelingen, armoede, schulden

Wethouder gemeente IJsselstein

Senior juridisch adviseur

Bijlage 4 Beschrijving onderzoeken

Klachtbehandeling

In mei 2021 werd het rapport over de klachtbehandeling opgeleverd, waarbij de onderzoeksfocus lag op klachten over gedrag – niet over klachten over de openbare ruimte (meldingen) of bezwaren.

Een goede kwaliteit van de klachtbehandeling is in het belang van de ambtelijke organisatie: de uit klachten voortvloeiende informatie kan wijzen op onvolkomenheden of zelfs misstanden in ambtelijke werkwijzen, routines en systemen. Klachtbehandeling is daarmee een belangrijke bron voor het optimaliseren van de dienstverlening. Deze overwegingen bracht de rekenkamer ertoe onderzoek te doen naar de klachtbehandeling bij de gemeente zelf en tevens naar de afspraken omtrent klachtbehandeling die de gemeente heeft met een drietal belangrijke organisaties waar inwoners in het dagelijkse leven veel mee te maken hebben: Stichting Pulse, het Reinigingsbedrijf Midden Nederland (RMN) en de Omgevingsdienst Regio Utrecht (ODRU).

De hoofdvraag bij dit onderzoek werd als volgt geformuleerd:

Stelt de gemeente IJsselstein inwoners voldoende in staat een klacht in te dienen, is de behandeling van klachten zorgvuldig en dienstverlenend en leert de gemeente van de ingediende klachten?

Daarbij behoorde de onderstaande deelvragen:

1. Op welke wijze is de klachtbehandeling in IJsselstein vormgegeven? Wie zijn er binnen de ambtelijke organisatie verantwoordelijk voor de interne klachtenprocedure? Wie bepaalt of een klachtprocedure formeel of informeel wordt doorlopen? Bestaan er voor beiden procedures duidelijke instructies en regels? Voldoet de wijze waarop de klachtprocedure georganiseerd is aan de daartoe te stellen eisen van rechtmatigheid?
2. Welke afspraken heeft de gemeente gemaakt over klachtbehandeling bij organisaties die taken uitoefenen namens de gemeente (in het bijzonder organisaties die ook dienstverlenend zijn naar inwoners)? Is voor inwoners daarmee duidelijk waar zij met hun klacht terecht kunnen?
3. Wat is het aantal ingediende klachten die sinds 2018 zijn ingediend? Hoe verhouden de aantallen in IJsselstein zich met in omvang vergelijkbare gemeenten? Kunnen deze aantallen worden gespecificeerd naar beleidsveld, afdeling, afhandelingsmethodiek (formeel/informeel), uitkomst (gegrond/ongegrond) en doorlooptijd van de klacht?
4. In hoeverre is de toegang van de klachtbehandeling voor inwoners te onderscheiden van de bezwaarprocedure en het doen van meldingen, en hoe wordt omgegaan met bejegeningklachten die gepaard gaan met een meldingen en/of een bezwaar?
5. In hoeverre voldoet de gemeente IJsselstein bij de behandeling van klachten aan de wettelijke termijnen zoals deze zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb)?
6. In welke mate is er sprake van een zorgvuldige klachtbeoordeling en klachtbehandeling?

7. Wordt er ook feitelijk van klachtbehandeling geleerd? Op welke wijze(n) zijn/worden de ingekomen klachten geanalyseerd voor de (bij)sturing van de beleids- en uitvoeringsprocessen in de gemeente en de (bij)sturing van afspraken met externe organisaties?
8. Wordt voor het verbeteren van de klachtbehandeling zelf gebruik gemaakt van de leerpunten die uit de praktijk naar voren komen?

Dit onderzoek resulteerde in 8 aanbevelingen. Zes aan het college van B&W en de ambtelijke organisatie (1 t/m 6) en twee aanbevelingen gericht aan de gemeenteraad (7 en 8),

1. Versterk de regie op klachtbehandeling richting externe organisaties met een publieke taak namens de gemeente.

Verbeter daartoe de informatiepositie van regiegemeente IJsselstein. Dit kan door als gemeente zelf het loket te vormen van waaruit klachten worden doorgeleid naar de betrokken organisaties voor klachtbehandeling en de terugkoppeling naar inwoners ook via dit loket te laten verlopen. Een andere optie is het maken van afspraken over een kwartaalrapportage over aard, aantal, resultaat en lessen van bij organisaties ingediende klachten.

2. Ondersteun klachtbehandelaren in hun taak met een korte gerichte cursus klachtbehandeling en een duidelijke instructie waarin de eisen van klachtbehandeling zijn verwoord.

Besteed daarin aandacht aan klachtherkenning, zorgvuldige klachtbehandeling, informele afhandeling, termijnen en de minimum eisen wat betreft dossiervorming en adequate afdoening richting de inwoner met een klacht.

3. Zie als management toe op tijdige en zorgvuldige klachtbehandeling door de aangewezen klachtbehandelaar.

Overweeg de klachtencoördinator opdracht te geven tot escaleren als klachtbehandeling door klachtbehandelaar niet, niet zorgvuldig of niet tijdig plaatsvindt.

4. Pas het webformulier voor het indienen van een klacht aan door het ook mogelijk te maken een klacht in te dienen als een inwoner de naam van beklagde niet kent.

En neem daarmee een hindernis weg die nu in het webformulier zit 'ingebakken'.

5. Biedt overzicht op klachten die inwoners van IJsselstein hebben ingediend. Stel voor de gemeenteraad een jaarverslag op over de bij de gemeente ingediende klachten en de ingediende klachten (aantal, aard, resultaat) gericht aan belangrijke externe organisaties met een publieke taak namens de gemeente.

6. Informeer de gemeenteraad in het laatste kwartaal van 2021 over de stand van zaken bij het uitvoeren van de door de gemeenteraad overgenomen aanbevelingen en geef een tijdspad voor overgenomen aanbevelingen die mogelijk nog niet gerealiseerd zijn.

7. Bespreek het jaarverslag in de commissie- en mogelijk ook raadsvergadering door in te gaan op wat er van klachten inhoudelijk is geleerd en wat er is geleerd voor een verdere optimalisering van de klachtbehandeling zelf: bij de gemeente en belangrijke externe organisaties.
8. Benut als raadslid de klachtenprocedure door inwoners met individuele klachten actief te wijzen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.

Minimabeleid

In juli 2021 werd de evaluatie naar minimabeleid opgeleverd, een onderzoek naar de leefwereld van minima en het bereik, de toegankelijkheid en impact van regelingen vanuit het minimabeleid.

Goed minimabeleid door inkomensondersteuning of andere voorzieningen kan ervoor zorgen dat mensen die weinig te hebben besteden toch kunnen blijven participeren in de maatschappij. Uit eerder onderzoek van de rekenkamercommissie (2014) bleek dat alleen het hebben van beleid en voorzieningen geen garantie biedt dat inwoners ook daadwerkelijk gebruik maken van de voorzieningen. De rekenkamercommissie benadrukte destijds het belang van goede communicatie naar de doelgroep om het gebruik van de regelingen te stimuleren. Het advies van destijds en de belangstelling vanuit de raad voor dit onderwerp bracht de rekenkamer ertoe opnieuw onderzoek te doen naar het minimabeleid. Ditmaal met een bredere insteek. De rekenkamer was benieuwd in hoeverre het advies dat eerder werd gegeven, is verwerkt in beleid en heeft gevraagd om een evaluatie van het beleid en de beleidsuitvoering voor de periode 2016-2020. In het onderzoek werden nadrukkelijk ook ervaringen van minima zelf meegenomen, door middel van interviews onder deze doelgroep. In de interviews wordt met name de toegevoegde waarde van deze doelgroepbenadering in de rapportage aangestipt.

De onderzoeksvragen bij dit onderzoek zijn als volgt geformuleerd:

1. Hoe wordt het minimabeleid van de gemeente IJsselstein door de gebruikers ervan ervaren?
2. Hoe is het minimabeleid van de gemeente IJsselstein vormgegeven?
3. Hoe vindt de beleidsuitvoering plaats?
4. Hoe doeltreffend is het minimabeleid van de gemeente IJsselstein?

Dit resulteerde in vijf aanbevelingen. Eén hiervan was gericht aan de gemeenteraad (1), vier aan het college van B&W en de ambtelijke organisatie (2 t/m 5).

1. **Stel SMART-geformuleerde doelstellingen op voor het minimabeleid met een heldere afbakening van de doelgroep voor de verschillende regelingen en streefwaarden voor het gebruik en bereik van de regelingen, opdat er een adequaat inzicht ontstaat over de ontwikkeling van het gebruik en bereik.**

Kijk daarbij ook naar het effect van de regelingen en de mate waarin de regelingen helpen om de maatschappelijke participatie te verbeteren. Betrek daarnaast de overweging dat het meer ideologische uitgangspunt van 'eigen verantwoordelijkheid

tot het zetten van de eerste stap' niet bijdraagt aan de doelmatigheid en effectiviteit bij het behalen van de doelstellingen op het gebied van bereik en toegankelijkheid.

2. Ontwikkel op basis van de doelstellingen (zie aanbeveling 1) sturingsinformatie waarmee een beeld kan worden gevormd van de doeltreffendheid van het minimabeleid en er van de beleidsuitvoering geleerd kan worden.
Gebruik deze informatie om periodiek de raad te informeren over doelbereiking.
3. Werk in afstemming met de partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van de verschillende regelingen de kaders verder uit in een aanpak waarin de doelgroep actief en persoonlijk en gericht op het gehele huishouden wordt benaderd.
4. Ga met minima en professionals in gesprek over de noodzaak om de informatievoorziening over de regelingen en de toegankelijkheid hiervan te verbeteren door aan te sluiten bij de behoeften van de doelgroep en de ervaringen professionals. Formuleer aan de hand van de gesprekken concrete verbeterpunten en informeer de raad hierover.
5. Informeer de raad voor het einde van het jaar over het tijdsplan waarbinnen de aanbevelingen kunnen worden uitgevoerd.