



JAARVERSLAG 2015

JAARVERSLAG 2015 REKENKAMERCOMMISSIE HILLEGOM, LISSE EN NOORDWIJKERHOUT

I. Leren voor de toekomst

De rekenkamercommissie Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout toetst het door de gemeentebesturen van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout gevoerde beleid en beheer op rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid. Daarvoor doet zij onderzoek. Het doel van de onderzoeken is om inzicht te bieden in de prestaties van de gemeenten als geheel, zodat zij in de toekomst effectiever en efficiënter kunnen werken. Leren voor de toekomst staat dus voorop.

De rekenkamercommissie verricht haar werkzaamheden binnen de kaders van de verordening Rekenkamercommissie Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout en volgens het door de rekenkamercommissie vastgestelde onderzoeksprotocol.

Samenstelling rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie bestaat uit een externe voorzitter, een extern lid en drie raadsleden. De drie gemeenteraden benoemen elk een raadslid uit hun midden. Elk raadslid heeft een plaatsvervanger. De raadsleden worden voor een periode gelijk aan de zittingsduur van de raad benoemd. De externe leden worden voor vier jaar door de raden benoemd. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

De rekenkamercommissie was op 31 december 2015 als volgt samengesteld:

voorzitter: de heer drs. P.A.M. van der Velde (extern, herbenoemd juni 2015)

leden : mevrouw drs. A. van der Veer (extern, benoemd juni 2015)

de heer A.J. van Heusden (raadslid Hillegom)

de heer B.A. van Santen (raadslid Lisse)

de heer mr. Ing. J.C.P. de Moor (raadslid Noordwijkerhout)

plaatsvervangers:

mevrouw J.A. Ringelberg (raadslid Hillegom)

de heer J.G. de Bruin (raadslid Lisse)

de heer J.J.J. Beugelsdijk (raadslid Noordwijkerhout)

ambtelijk secretaris: mevrouw drs. T.C. van Wijck-Stolk

plaatsvervanger : de heer drs. J. Jaspers

Op 1 juli 2015 liep de zittingstermijn van de twee externe leden van de rekenkamercommissie af. De heer Eiselin liet weten niet voor herbenoeming in aanmerking te willen komen. Zijn plaats is ingevuld door mevrouw Van der Veer. In juni 2015 is zij als extern lid van de rekenkamercommissie door de drie raden benoemd. Gelijktijdig vond herbenoeming van de heer Van der Velde - als extern voorzitter van de rekenkamercommissie - plaats.

Vergaderingen van de rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie kwam in 2015 elf keer bij elkaar. De vergaderingen vonden beurtelings plaats in de gemeentehuizen van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout.

II. Onderzoeken rekenkamercommissie 2015

Gemeentelijk communicatiebeleid Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout

In maart 2014 startte de rekenkamercommissie een onderzoek naar het communicatiebeleid bij de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout. Het doel van dit onderzoek was inzicht te krijgen in de effectiviteit van de communicatie met de burgers in de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout. Het onderzoek is onder verantwoordelijkheid van de rekenkamercommissie uitgevoerd door onderzoekers van KplusV. De rapporten zijn op 18 februari 2015 aan de raden aangeboden.

De aanbevelingen uit de rapporten en een overzicht van de besluitvorming door de raden zijn als bijlage I opgenomen bij dit jaarverslag. De rapporten zijn terug te vinden op de website van de rekenkamercommissie (www.rekenkamercommissie-hln.nl).

Onderzoek verbonden partijen HLN

In mei 2015 is de rekenkamercommissie een onderzoek naar verbonden partijen gestart. Het doel van dit onderzoek is na te gaan in hoeverre de raden hun kaderstellende en controlerende taak kunnen uitoefenen ten aanzien van verbonden partijen. Het onderzoek wordt onder verantwoordelijkheid van de rekenkamercommissie uitgevoerd door onderzoekers van BMC. Het eindrapport is begin februari gelijktijdig aan de colleges voor bestuurlijk hoor en wederhoor én – in eerste instantie ter informatie - aan de raden toegestuurd.

Nieuwe werkwijze toezenden rapport aan raden

Dit is de eerste keer dat de colleges en de raden gelijktijdig op de hoogte worden gesteld van de inhoud van een rekenkamerrapport. In het verleden ontvingen de raden de rapporten pas na afronding van het bestuurlijk hoor en wederhoor. Deze werkwijze had tot gevolg dat de colleges minstens vier weken eerder dan de raden over een rapport beschikten. De rekenkamercommissie wijzigde vorig jaar haar onderzoeksprotocol op dit punt. De raden en colleges zijn hierover in januari 2015 geïnformeerd. Met deze wijziging wil de rekenkamercommissie bereiken dat de raden meer tijd hebben om kennis te nemen van een rapport voordat dit besproken wordt tijdens een raad- en/of commissievergadering. De reactie van de colleges en de reactie van de rekenkamercommissie daarop worden - zoals gebruikelijk - aan de raden toegezonden.

Wanneer dit is gebeurd kunnen de rapporten worden geagendeerd voor de commissie- en raadsvergaderingen.

Rekenkamerbrief over het ontbreken van verslaglegging in de jaarrekeningen naar aanleiding van raadsbesluiten over rekenkamerrapporten

In september vroeg de rekenkamercommissie in een rekenkamerbrief de raden van Hillegom en Noordwijkerhout om aandacht voor de rapportage over de uitvoering van raadsbesluiten die naar aanleiding van rekenkamerrapporten zijn genomen.

Na het verschijnen van een rapport legt de rekenkamercommissie de raden het besluit voor om :

1. De aanbevelingen van de rekenkamercommissie naar aanleiding van een rapport over te nemen;
2. Het college van burgemeester en wethouders opdracht te geven zorg te dragen voor de uitvoering van de aanbevelingen en
3. Het college van burgemeester en wethouders te verzoeken om jaarlijks in de

jaarrekening, te starten vanaf de jaarrekening (jaar x), de raad te informeren over de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen.

De rekenkamercommissie heeft een aantal jaar geleden het (deel)besluit onder punt 3 opgenomen. Dit om de raden in de gelegenheid te stellen kennis te nemen van de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen en desgewenst bij te sturen. De rekenkamercommissie heeft de jaarrekeningen over de jaren 2012 tot en met 2014 doorgenomen en constateerde dat de rekenkamercommissie incidenteel in de jaarrekeningen genoemd wordt. Er vindt echter geen systematische voortgangsrapportage van de uitvoering van de aanbevelingen plaats. De raadsbesluiten worden op dit punt niet uitgevoerd. Gezien het belang van het volgen van de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen vroeg de rekenkamercommissie de raden om de colleges te verzoeken gevolg te geven aan de door de raden genomen besluiten of in overleg te treden met de colleges over een alternatief voor deze wijze van rapporteren. De rekenkamercommissie heeft daarbij de handelswijze van het college van Lisse als voorbeeld genoemd. Dit college rapporteert één keer per twee jaar – in een afzonderlijk document – aan de raad en de rekenkamercommissie over de voortgang van de uitvoering van de door de raad overgenomen aanbevelingen.

Onderzoek winkelleegstand

In het jaarplan 2015 is een onderzoek naar de regisserende rol van gemeenten bij winkelleegstand voor Hillegom en Lisse aangekondigd. Uit vooronderzoek door de rekenkamercommissie bleek dat de gemeenten volop bezig zijn met beleidsvorming en hun rol bij winkelleegstand oppakken.

De rekenkamercommissie concludeerde daarop dat een rekenkameronderzoek geen toegevoegde waarde heeft en zag af van een onderzoek.

Omvang juridische dienstverlening

De rekenkamercommissie heeft in mei 2015 de raadsleden van de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout gevraagd naar 'verwonderpunten', die zij in hun raadswerk tegen zijn gekomen. Een aantal raadsleden noemde de omvang van de juridische procedures waarin de gemeenten zijn verwickeld en de kosten ervan. Zij gaven aan behoefte te hebben aan meer inzicht. De rekenkamercommissie onderschrijft het belang van meer inzicht en besloot een onderzoek naar dit onderwerp te starten. Op 25 november vond de startbijeenkomst voor dit onderzoek plaats. Het onderzoek wordt onder verantwoordelijkheid van de rekenkamercommissie uitgevoerd door onderzoekers van ProFacto/LexNova.

III. Overige activiteiten

Nazorgtrajecten

In een nazorgtraject gaat de rekenkamercommissie na wat de stand van zaken is van de uitvoering van de besluiten, die de raden naar aanleiding van een rapport van de rekenkamercommissie, hebben genomen. De rekenkamercommissie doet deze nazorgtrajecten bij de gemeenten Hillegom en Noordwijkerhout. In Lisse hebben raad en college afgesproken om één keer in de twee jaar via het college verslag te doen aan de raad én de rekenkamercommissie over de voortgang van de uitvoering van de raadsbesluiten. In januari 2014 is dit verslag onder de titel "Aanbevolen door de rekenkamercommissie" door het college van Lisse aan de raad aangeboden. De rekenkamercommissie betreft dit verslag bij haar eigen nazorgtrajecten.

In 2014 is de rekenkamercommissie drie nazorgtrajecten gestart. Het gaat hierbij om de besluitvorming naar aanleiding van de rapporten over “inhuur externe adviseurs en arbeidskrachten door de gemeente Noordwijkerhout”, “Kwaliteit van de huishoudelijke zorg Wmo” en “Uitvoering leerplichtwet” (regio-onderzoek).

Deze nazorgtrajecten heeft de rekenkamercommissie in 2014 niet kunnen afronden. Dit komt enerzijds doordat vanuit Noordwijkerhout de gevraagde informatie niet tijdig kon worden aangeleverd, anderzijds doordat het nazorgtraject met betrekking tot de leerplichtwet in december 2014 was gestart.

In september 2015 startte de rekenkamercommissie een nazorgtraject naar aanleiding van de van de quick scan collegeonderzoeken ex artikel 213a.

Nazorgtraject inhuur extern personeel Noordwijkerhout

De rekenkamercommissie heeft naar aanleiding van de reactie van het college aanvullende vragen gesteld over de wijze waarop met name de afhandeling van aanbeveling 13 uit het rapport heeft plaatsgevonden.

Deze aanbeveling luidt als volgt:

Maak met het college van burgemeester en wethouders afspraken over de wijze waarop en de frequentie waarmee de gemeenteraad wordt geïnformeerd over het opstellen van inhuurbeleidskaders, inclusief kaders inzake zelf doen versus uitbesteden

Op 5 januari 2015 meldde het college van Noordwijkerhout dat er geen behoefte bleek te zijn aan meer inhuurbeleidskaders, mede door de sterk beperkte externe inhuur. Op de vraag van de rekenkamercommissie in welke raadsvergadering door de raad is geconstateerd dat aan uitvoering van deze aanbevelingen geen behoefte is, kreeg de rekenkamercommissie op 20 februari 2015 als antwoord dat dit niet expliciet aan de raad is voorgelegd. Toegezegd werd dat dit naar aanleiding van de rapportage van de rekenkamercommissie alsnog zal gebeuren.

Nazorgtraject kwaliteit huishoudelijke zorg

Op de vraag naar de stand van zaken van de uitvoering van de aanbevelingen van het rapport over de kwaliteit van de huishoudelijke zorg is vanuit de gemeenten op verschillende wijze gereageerd.

Vanuit Hillegom is – binnen de gestelde deadline - een zeer beknopte reactie ontvangen.

Vanuit Noordwijkerhout is – ruim een half jaar na het verstrijken van de reactietermijn – een uitgebreide reactie ontvangen, waarin op alle aanbevelingen wordt ingegaan. In de rapportage van het college van Lisse “aanbevolen door de rekenkamercommissie” d.d. 21 juli 2014 wordt ook per aanbeveling gereageerd.

De rekenkamercommissie heeft inhoudelijk geen nadere vragen naar aanleiding van de reacties vanuit Lisse en Noordwijkerhout. De reactie vanuit Hillegom was te summier om op zijn merites te kunnen beoordelen. Omdat zich bij het onderhavige onderwerp de laatste jaren veel beleidswijzigingen hebben voorgedaan heeft de rekenkamercommissie besloten om het college van Hillegom niet te vragen om alsnog per aanbeveling te reageren.

De rekenkamercommissie zal in het vervolg bij de start van nazorgtrajecten de colleges expliciet vragen om per aanbeveling te reageren.

Nazorgtraject uitvoering leerplichtwet

De rekenkamercommissie heeft kennis genomen van de reacties vanuit Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout en heeft geen nadere vragen.

Interne evaluatie

Afgeronde onderzoeken

De rekenkamercommissie heeft het verloop van de onderzoeken “Invloed en sturing gemeentelijk afvalbeleid” en de rapporten over het gemeentelijk communicatiebeleid bij de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout intern geëvalueerd. Bij volgende onderzoeken wordt gebruik gemaakt van de uit deze evaluaties voortgekomen verbeterpunten.

Uit de evaluaties zijn de volgende verbeterpunten naar voren gekomen:

- Voorafgaand aan de behandeling van rekenkamerrapport in een commissievergadering stuurt de rekenkamercommissie een persbericht;
- Afronding van hoor en wederhoor fases tijdens de zomervakantieperiode dient te worden vermeden.
- Wanneer de reactie in hoor en wederhoorfase van een van de gemeenten uitblijft worden de (afgeronde)rapporten van de andere twee gemeenten niet opgehouden, maar aan de desbetreffende raden toegezonden.
- Tijdens de fase van ambtelijk hoor en wederhoor wordt contact gelegd met de ambtelijk medewerkers. Dit kan in de vorm van een bijeenkomst. Dit om het draagvlak voor de uitkomsten van het rapport bij de ambtelijke organisatie te vergroten.
- Het onderzoeksprotocol wordt te zijner tijd op het punt van interviews aangepast.

Afstemming collegeonderzoeken en accountantscontrole

Collegeonderzoeken ex artikel 213a

In artikel 213a van de Gemeentewet is vastgelegd dat het college de rekenkamercommissie tijdig op de hoogte brengt van onderzoeken die hij instelt. Daarnaast dient het college de rekenkamercommissie een afschrift te zenden van het verslag van de resultaten van de onderzoeken. De rekenkamercommissie heeft in 2015 geen informatie over de start dan wel de resultaten van collegeonderzoeken ontvangen.

Accountantscontrole

In de controleverordening ex artikel 213 van de Gemeentewet is opgenomen dat de rekenkamercommissie betrokken wordt bij de afstemming met betrekking tot de accountantscontrole.

De heer Van der Velde is als agendalid betrokken bij de auditcommissie van Hillegom.

Met de gemeenten Lisse en Noordwijkerhout heeft geen afstemming met betrekking tot de accountantscontrole plaatsgevonden.

Contact met de gemeenteraden

Verwonderpunten

In mei 2015 heeft de rekenkamercommissie de raadsleden benaderd met de vraag om – een jaar na de start van de nieuwe raadsperiode – hun verwonderpunten met de rekenkamercommissie te delen. Een aantal raadsleden vroeg in hun reactie aandacht voor de omvang en kosten van juridische procedures bij de gemeenten.

Contact met de fractievoorzitters

In november en december 2015 sprak de rekenkamercommissie met de fractievoorzitters van de gemeenteraden van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout. Tijdens deze gesprekken werden o.a. mogelijke onderzoeksonderwerpen voor het jaarplan 2016 besproken.

Bijeenkomsten met andere rekenkamer(s)commissies

Regiobijeenkomsten Rekenkamers en Rekenkamercommissies Holland Rijnland

De rekenkamers en rekenkamercommissies van Holland Rijnland zijn dit jaar op 22 april te Oegstgeest, op 24 juni te Voorschoten en op 28 oktober te Alphen aan den Rijn bij elkaar geweest.

Tijdens de vergadering van 24 juni 2015 is afgesproken dat de rekenkamercommissie Wassenaar, voorschoten, Oegstgeest, Leidschendam-Voorburg (WVOL-v) de komende twee jaar het voorzitterschap en secretariaat voor de regiobijeenkomsten op zich neemt. Daarnaast is er een reglement voor gezamenlijk onderzoek door de rekenkamer(commissie)s vastgesteld.

Ledenvergaderingen van de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVR)

In juni 2015 is er binnen de NVR – naar aanleiding van een te verwachten brief van minister Plasterk aan de Tweede Kamer over onder andere de formele positie van rekenkamer(commissie)s en de kwaliteit van het rekenkameronderzoek – een discussie ontstaan over de wenselijkheid van het lidmaatschap van raadsleden van een rekenkamercommissie. De rekenkamercommissie heeft in een brief aan de leden/het bestuur van de NVR aangegeven dat het verbeteren van de kwaliteit van rekenkameronderzoek wat haar betreft los staat van de vorm van de rekenkamerfunctie. De inbreng van raadsleden binnen een rekenkamercommissie voorkomt dat er een te grote afstand tussen raden en een (gemeenschappelijke) rekenkamercommissie ontstaat.

Naar aanleiding van de wijze waarop het bestuur van de NVR deze discussie heeft opgepakt en richting de Tweede Kamer namens de leden een standpunt heeft gecommuniceerd hebben verschillende rekenkamercommissies hun lidmaatschap van de NVR beëindigd. In november heeft ook de rekenkamercommissie de meerwaarde van een lidmaatschap van de NVR besproken. Uiteindelijk is besloten om het lidmaatschap niet met ingang van 1 januari 2016 te beëindigen, maar om eind 2016 te evalueren welke meerwaarde een lidmaatschap van de NVR de rekenkamercommissie biedt. Het is mogelijk dat de rekenkamercommissie dan alsnog besluit haar lidmaatschap te beëindigen.

Externe communicatie

Sinds 1 april 2015 heeft de rekenkamercommissie een eigen website www.rekenkamercommissie-hln.nl. Op deze website is alle informatie van en over de rekenkamercommissie te vinden. De gemeentelijke websites van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout hebben een directe link naar de website van de rekenkamercommissie.

IV. Financiën

Budgettair kader 2015

In 2011 besloten de raden in het kader van een bezuinigingsronde te korten op het onderzoeksbudget voor de rekenkamercommissie. De samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout werd op het punt van het budget aangepast. Afsproken is dat de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout met ingang

van 2012 jaarlijks een bedrag van € 0,61 per inwoner beschikbaar stellen. Daarnaast dragen de gemeenten Hillegom en Lisse een bedrag van € 0,28 per inwoner bij voor extra onderzoeken.

Uitgaven 2015

Het beschikbare budget voor de rekenkamercommissie bedroeg in 2015 € 48 252,- .

	Bijdrage gemeenten/inkomsten 2015	Begroting 2015	Werkelijke Uitgaven 2015
Totale bijdrage van de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout	€ 48 252,-		
Vergoedingen externe leden		€ 10 500,-	€ 11 602,-
Onkosten/reiskosten/representatie		€ 1 000,-	935,-
Website		€ 1 750,-	€ 1 195,-
Abonnementen/ Lidmaatschappen		€ 750,-	€ 550,-
Deskundigheidsbevordering		€ 750,-	€ 0,-
Onderzoeken		€ 33 502,-	€ 25 890,-
Totaal	€ 48 252,-	€ 48 252,-	€ 40 172,-

Toelichting

Voor de vergoedingen van de externe leden was een te laag bedrag in de begroting 2015 opgenomen.

De jaarlijkse kosten voor het instandhouden van de website van de rekenkamercommissie zijn € 195,-. De overige uitgaven aan de website betreffen het deel van de kosten van het bouwen van de website, dat in 2015 in rekening is gebracht.

Verplichtingen voor onderzoek (ter grootte van € 8 000,-), die in 2015 zijn aangegaan worden geormerkt bijgeraamd bij het budget van 2016.

De kosten voor ambtelijke ondersteuning van 10 uur per week vallen buiten het budget van de rekenkamercommissie. De drie gemeenten dragen hierin naar rato van het aantal inwoners bij.

Bijlage I GEMEENTELIJK COMMUNICATIEBELEID

Besluitvorming rapporten Gemeentelijk communicatiebeleid

Hillegom Op 2 april 2015 besproken in commissievergadering.	De raad heeft op 16 april 2015 besloten de aanbevelingen over te nemen en het college opgedragen hieraan uitvoering te geven. Daarnaast verzoekt de raad het college van burgemeester en wethouders om jaarlijks, te starten vanaf de jaarrekening 2015, de raad te informeren over de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen.
Lisse Op 15 april 2015 besproken in de vergadering van de commissie Maatschappij en Financien.	De raad heeft op 22 april 2015 besloten de aanbevelingen over te nemen en het college opgedragen hieraan uitvoering te geven. Daarnaast verzoekt de raad het college van burgemeester en wethouders om jaarlijks, te starten vanaf de jaarrekening 2015, de raad te informeren over de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen.
Noordwijkerhout Op 16 april 2015 besproken tijdens de vergadering van de commissie Bestuurlijke Aangelegenheden en Middelen.	Het raadsvoorstel van de rekenkamercommissie is niet voorgelegd aan de raad. Tijdens de commissievergadering van 16 april is besloten om het rapport te betrekken bij het opstellen van het nieuwe communicatiebeleidsplan van de gemeente.

Aanbevelingen gemeentelijk communicatiebeleid Hillegom

Algemeen

1. Zet communicatie in het hart van het beleid. Maak binnen elke gemeente afspraken die ervoor zorgen dat alle afdelingen vanuit dezelfde principes communiceren. Zoals Professor Wallage stelt: Communicatie zit in het hart van het beleid. Investeer in een werkwijze waarin beleids- en communicatieadviseurs vanaf het begin van het beleidsproces nauw met elkaar samenwerken om de buitenwereld en de binnenwereld met elkaar te verbinden. Het communicatiemodel Factor C is daarmee ook een methodiek die beleidsmakers ondersteunt bij het ontwikkelen van communicatief beleid. Organiseer met de drie gemeenten trainingen om dit beleid te ontwikkelen.

Beleid

2. Werk het beleid uit in meetbare doelstellingen waarvan na een aangegeven tijdsperiode kan worden beoordeeld in welke mate ze zijn bereikt.
3. Neem in dit beleid ook een krachtenveldanalyse op waarmee de verschillende doelgroepen, belangen en bijpassende communicatie-instrumenten in kaart worden gebracht.
4. Maak tenminste voor grotere projecten een krachtenveldanalyse. De krachtenveldanalyse geeft schematisch inzicht in de actoren, hun positie, hun belang en opstelling ten aanzien van een beleidsissue en vormt daarmee de basis voor het communicatieplan.

Organisatie

5. Leg voor ieder communicatieproject in een werkverdeling vast welke medewerker welke activiteiten uitvoert en wanneer die afgerond moeten zijn.
6. Bespreek de werkwijze wat betreft communicatieacties nogmaals met de beleidsinhoudelijke afdelingen. Leg de inhoudelijke afdelingen uit in welke fase het cluster communicatie toegevoegde waarde kan bieden.
7. Leg in het jaarplan voor 2015 en navolgende jaren alle communicatietaken in dat jaar vast, dus zowel de specifieke beleidsinitiatieven en nieuwe ontwikkelingen, maar ook de routinematige taken. Bespreek de communicatietaken voor het komende jaar met de inhoudelijke afdelingen en vraag hen om hun afdelingsplannen voor communicatietrajecten voor het komende jaar. Maak op basis van dit taakoverzicht een planning voor het jaar en koppel dit aan de beschikbare personele capaciteit. Stel waar nodig prioriteiten om de werklast in overeenstemming te brengen met de personele capaciteit.
8. Zorg voor een goede kennisuitwisseling met de gemeenten Lisse en Noordwijkerhout. Bekijk hoe Hillegom van best practices in de andere twee gemeenten kan leren en wissel kennis en ervaringen uit over het gebruik van social media met de communicatieteams.
9. Zorg voor één centraal aanspreekpunt voor burgers waar ze met hun vragen terecht kunnen en van waaruit ze worden doorverwezen. Hiervoor kan het Klantcontactcentrum dienen waar de gemeente momenteel aan werkt.

Aanbevelingen rapport gemeentelijk communicatiebeleid Lisse

Algemeen

1. Zet communicatie in het hart van het beleid. Maak binnen elke gemeente afspraken die ervoor zorgen dat alle afdelingen vanuit dezelfde principes communiceren. Zoals Professor Wallage stelt: Communicatie zit in het hart van het beleid. Investeer in een werkwijze waarin beleids- en communicatieadviseurs vanaf het begin van het beleidsproces nauw met elkaar samenwerken om de buitenwereld en de binnenwereld met elkaar te verbinden. Het communicatiemodel Factor C is daarmee ook een methodiek die beleidsmakers ondersteunt bij het ontwikkelen van communicatief beleid. Organiseer met de drie gemeenten trainingen om dit beleid te ontwikkelen.

Beleid

2. Werk het beleid uit in meetbare doelstellingen waarvan na een aangegeven tijdsperiode kan worden beoordeeld in welke mate ze zijn bereikt.
3. Neem in dit beleid ook een krachtenveldanalyse op waarmee de verschillende doelgroepen, belangen en bijpassende communicatie-instrumenten in kaart worden gebracht.
4. Maak tenminste voor grotere projecten een krachtenveldanalyse. De krachtenveldanalyse geeft schematisch inzicht in de actoren, hun positie, hun belang en opstelling ten aanzien van een beleidsissue en vormt daarmee de basis voor het communicatieplan.

Organisatie

5. Voer een format voor een communicatiecheck in om direct aan het begin van een communicatietraject te zien wat de boodschap is, wie de doelgroep is en welke stappen er genomen moeten worden. Maak hier, waar mogelijk, gebruik van het bestaande format van de gemeente Hillegom.
 6. Leg in het communicatiebeleid expliciet vast in welke gevallen het team communicatie het communicatieplan opstelt, en in welke gevallen dit de verantwoordelijkheid is van de beleidsinhoudelijke afdeling.
 7. Bespreek de werkwijze wat betreft communicatieacties nogmaals met de beleidsinhoudelijke afdelingen. Leg de inhoudelijke afdelingen uit in welke fase het cluster communicatie toegevoegde waarde kan bieden en ga ook expliciet in op de werkwijze van het team communicatie (de VAT-methode) en welke ondersteuning inhoudelijke afdelingen vanuit deze werkwijze van het team communicatie kunnen verwachten.
 8. Leg in het jaarplan voor 2015 en navolgende jaren alle communicatietaken in dat jaar vast, dus zowel de specifieke beleidsinitiatieven en nieuwe ontwikkelingen, maar ook de routinematige taken. Bespreek de communicatietaken voor het komende jaar met de inhoudelijke afdelingen en vraag hen om hun plannen voor communicatietrajecten voor het komende jaar. Maak op basis van dit taakoverzicht een planning voor het jaar en koppel dit aan de beschikbare personele capaciteit. Stel waar nodig prioriteiten om de werklast in overeenstemming te brengen met de personele capaciteit.
 9. Zorg voor een goede kennisuitwisseling met de gemeenten Hillegom en Noordwijkerhout. Bekijk hoe Lisse van best practices in de andere twee gemeenten kan leren en wissel kennis en ervaringen uit over het gebruik van social media.
 10. Zorg ervoor dat de informatie over inspraakprocedures eenvoudiger via de website te vinden is. Bijvoorbeeld door de vindbaarheid op trefwoord te verbeteren, of door een aparte pagina te maken waarop de stappen in het inspraakproces uiteen worden gezet.
-

Aanbevelingen rapport gemeentelijk communicatiebeleid Noordwijkerhout

Algemeen

1. Zet communicatie in het hart van het beleid. Maak binnen elke gemeente afspraken die ervoor zorgen dat alle afdelingen vanuit dezelfde principes communiceren. Zoals Professor Wallage stelt: Communicatie zit in het hart van het beleid. Investeer in een werkwijze waarin beleids- en communicatieadviseurs vanaf het begin van het beleidsproces nauw met elkaar samenwerken om de buitenwereld en de binnenwereld met elkaar te verbinden. Het communicatiemodel Factor C is daarmee ook een methodiek die beleidsmakers ondersteunt bij het ontwikkelen van communicatief beleid. Organiseer met de drie gemeenten trainingen om dit beleid te ontwikkelen.

Beleid

2. Werk het beleid uit in meetbare doelstellingen waarvan na een aangegeven tijdsperiode kan worden beoordeeld in welke mate ze zijn bereikt. Geef daarbij in het beleidsplan aan hoe de doelstellingen in het communicatiebeleid zich verhouden tot de gemeentelijke uitgangspunten en de doelstellingen in het coalitieakkoord.

- Maak daarbij expliciet wat de beleidsdoelen zijn op het vlak van communicatie de komende jaren.
3. Neem in dit beleid ook een krachtenveldanalyse op waarmee de verschillende doelgroepen, en belangen in kaart worden gebracht. Leg hierin expliciet de link met de beschikbare communicatiemiddelen; welke middelen worden ingezet voor welke doelgroep?
 4. Maak tenminste voor grotere projecten een krachtenveldanalyse. De krachtenveldanalyse geeft schematisch inzicht in de actoren, hun positie, hun belang en opstelling ten aanzien van een beleidsissue en vormt daarmee de basis voor het communicatieplan.
 5. Leg in het communicatiebeleid expliciet vast hoe evaluatie van het beleid plaatsvindt en wanneer. Koppel de resultaten van deze evaluatie terug aan raad en college. Stel het nieuwe communicatiebeleidsplan op aan de hand van de uitkomsten van de evaluatie. Voer daarbij niet alleen een eindevaluatie uit, maar zorg ook voor een tussentijds evaluatie zodat de mogelijkheid bestaat om eventueel tussentijds bij te sturen.

Organisatie

6. Voer een format voor een communicatiecheck in om direct aan het begin van een communicatietraject te zien wat de boodschap is, wie de doelgroep is en welke stappen er genomen moeten worden.
7. Bespreek de werkwijze wat betreft communicatieacties nogmaals met de beleidsinhoudelijke afdelingen. Ga daarbij in het bijzonder in gesprek met de technische afdelingen. Bespreek met hen de onderlinge verwachtingen en de rol van de eenheid communicatie en de wijze waarop onderlinge afstemming plaatsvindt. Investeer in een training Factor C voor medewerkers beleid en communicatie om rollen en inhoud helder te krijgen. (Zie ook aanbeveling onder Algemeen punt 1.)
8. Zorg ervoor dat in de verschillende afdelingsplannen de communicatietaak expliciet wordt opgenomen, zodat de uitvoering van de communicatieactiviteiten binnen de afdelingen wordt geborgd.
9. Bekijk hoe de samenwerking met (externe) uitvoeringsorganisaties op het vlak van communicatie kan worden verbeterd.
10. Zorg voor een goede kennisuitwisseling met de gemeenten Hillegom en Lisse. Bekijk hoe Noordwijkerhout van best practices in de andere twee gemeenten kan leren en wissel kennis en ervaringen uit over het gebruik van social media.
11. Zorg voor één centraal aanspreekpunt voor burgers waar ze met hun vragen terecht kunnen en van waaruit ze worden doorverwezen. Hiervoor kan het Klantcontactcentrum dienen waar de gemeente momenteel aan werkt.
12. Zorg ervoor dat de informatie over bezwaar- en klachtenprocedures eenvoudiger via de website te vinden is. Bijvoorbeeld door de vindbaarheid op trefwoord te verbeteren, of door een aparte pagina te maken over bezwaar- en klachtenprocedures gekoppeld aan de pagina over het doorgeven van meldingen.

Bijlage 2

RAPPORTEN VAN DE REKENKAMERCOMMISSIE

2015

Gemeentelijk communicatiebeleid Hillegom
Gemeentelijk communicatiebeleid Lisse
Gemeentelijk communicatiebeleid Noordwijkerhout

2014

Regionaal Investeringsfonds Holland Rijnland
Invloed en sturing op het gemeentelijk afvalbeleid van Hillegom en Lisse

2013

Uniformiteit in Maatwerk, uitbesteding gemeentelijke diensten aan afval-en groenbedrijf De Meerlanden

Collegeonderzoek in Hillegom, Quick scan over uitvoering van 213a-onderzoek
Collegeonderzoek in Lisse, Quick scan uitvoering van 213a-onderzoek
Collegeonderzoek in Noordwijkerhout, Quick scan uitvoering van 213a-onderzoek

Subsidies in Hillegom
Subsidies in Lisse
Subsidies in Noordwijkerhout

Weerstandsvermogen Hillegom
Weerstandsvermogen Lisse

2012

Treasurybeleid gemeente Hillegom
Treasurybeleid gemeente Lisse
Treasurybeleid gemeente Noordwijkerhout
Schuldhelpverlening

2011

Inhuur externe adviseurs en arbeidskrachten door de gemeente Noordwijkerhout
Kwaliteit huishoudelijke zorg Wmo
Uitvoering Leerplichtwet

2010

Bezoldiging en declaratiegedrag van het bestuur en hogere ambtenaren in de gemeente Hillegom
Bezoldiging en declaratiegedrag van het bestuur en hogere ambtenaren in de gemeente Lisse
Bezoldiging en declaratiegedrag van het bestuur en hogere ambtenaren in de gemeente Noordwijkerhout

Behandeling bezwaarschriften gemeente Hillegom
Behandeling bezwaarschriften gemeente Lisse
Behandeling bezwaarschriften gemeente Noordwijkerhout

2009

Methodiek onderhoudsplannen gemeentelijke eigendommen gemeente Hillegom
Methodiek onderhoudsplannen gemeentelijke eigendommen gemeente Lisse
Methodiek onderhoudsplannen gemeentelijke eigendommen gemeente Noordwijkerhout

Oorzaken en gevolgen van vertraging grote projecten in de gemeente Hillegom
Oorzaken en gevolgen van vertraging grote projecten in de gemeente Lisse
Oorzaken en gevolgen van vertraging grote projecten in de gemeente Noordwijkerhout

2008

Quick scan speelruimtebeleid gemeente Hillegom
Quick scan speelruimtebeleid gemeente Lisse
Quick scan speelruimtebeleid gemeente Noordwijkerhout

2007

Digitale dienstverlening aan de burgers van Hillegom
Digitale dienstverlening aan de burgers van Lisse
Digitale dienstverlening aan de burgers van Noordwijkerhout

Het gebruik van fractieondersteuning in Hillegom
Het gebruik van fractieondersteuning in Lisse
Het gebruik van fractieondersteuning in Noordwijkerhout

Sturing en verantwoording in de Wet Werk en Bijstand in de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout

Doeltreffendheid en doelmatigheid leges gemeente Hillegom
Doeltreffendheid en doelmatigheid leges gemeente Lisse
Doeltreffendheid en doelmatigheid leges gemeente Noordwijkerhout

2006

Inhuur externe adviseurs en arbeidskrachten door de gemeente Hillegom in 2004
Inhuur externe adviseurs en arbeidskrachten door de gemeente Lisse in 2004