



Gemeente  
Hillegom

Postbus 32  
2180 AA Hillegom  
T 14 0252  
E gemeente@hillegom.nl

Gemeenteraad gemeente Hillegom  
Postbus 32  
2180 AA HILLEGOM

Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: Z-21-168998  
Verzenddatum:  
Onderwerp: Onderzoeksplan 2021  
Behandelaar: Ton van Wieringen

Geachte raad,

### **Het Onderzoeksplan 2021 bieden wij aan**

In de door u op 20 juni 2019 vastgestelde verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid gemeente Hillegom 2019 heeft u bepaald dat wij u jaarlijks een onderzoeksplan toesturen. Wij hebben samen met de colleges van Lisse en Teylingen door middel van het onderzoeksplan afgesproken in 2021 onderzoek te verrichten naar *Sturen op gemeenschappelijke regelingen* en *Afhandelen klantvragen*. De onderzoeken zijn in het bijgevoegde Onderzoeksplan 2021 verwoord.

### **De voortgang in de onderzoeken**

Wij rapporteren in de paragraaf Bedrijfsvoering van de bestuursrapportages en de programmarekening over de voortgang en de uitkomsten van de onderzoeken en de ontwikkelplannen.

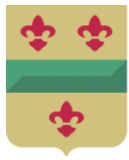
### **Bijlage**

Het Onderzoeksplan 2021 treft u bijgaand aan.

Met vriendelijke groet,  
Namens het college van Hillegom,

Mw. Drs. C.B. Baauw  
Secretaris

A. van Erk  
Burgemeester van Hillegom



Gemeente  
Hillegom



## Onderzoeksplan 2021

Onderzoeken doelmatig- en doeltreffendheid,  
Gemeentewet, artikel 213a



Definitief: 16 maart 2021  
Opdrachtgevers: Colleges Hillegom, Lisse en Teylingen  
Opdrachtnemer: Sandra de Lange, Concerncontroller



## **Inhoudsopgave**

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. INLEIDING.....</b>                                     | <b>3</b> |
| <b>2. VERORDENING .....</b>                                  | <b>3</b> |
| <b>3. DEFINITIES DOELMATIGHEID EN DOELTREFFENDHEID .....</b> | <b>3</b> |
| <b>4. KEUZE ONDERWERP VAN ONDERZOEK.....</b>                 | <b>3</b> |
| <b>5. OPZET ONDERZOEKSPLAN .....</b>                         | <b>3</b> |
| <b>6. KOSTEN ONDERZOEKEN.....</b>                            | <b>4</b> |
| <b>7. ONDERZOEKEN 2021.....</b>                              | <b>4</b> |
| <b>8. RAPPORTAGE .....</b>                                   | <b>5</b> |

## 1. Inleiding

Artikel 213a uit de Gemeentewet verplicht de gemeenten tot het verrichten van periodiek onderzoek naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het door het college gevoerde bestuur. Anders dan het onderzoek door de rekenkamercommissies gaat het hierbij om een zelfonderzoek waarin we de doelmatigheid onderzoeken en de doeltreffendheid toetsen. Hoewel een dergelijk onderzoek verplicht is, heeft het vooral de functie van ontwikkelinstrument.

## 2. Verordening

De onderzoeksverordeningen 2019 zijn door de raden van de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen op respectievelijk 20 juni 2019, 17 oktober 2019 en 11 juli 2019 vastgesteld.

## 3. Definities doelmatigheid en doeltreffendheid

Onder doelmatigheid wordt verstaan: met zo min mogelijk middelen (geld, personeel, huisvesting, tractie etc) een maximaal resultaat halen. Onder doeltreffendheid verstaan we: meten of de prestaties en effecten werkelijk worden gehaald.

## 4. Keuze onderwerp van onderzoek

Het college moet periodiek toetsen of bij de ten uitvoerlegging van het gemeentelijk beleid, deze voldoet aan de eisen van een doelmatig en doeltreffend bestuur. In de keuze van de onderzoeken is rekening gehouden met de volgende criteria:

- ✓ het onderwerp betreft beleid van de drie colleges;
- ✓ de verwachte verschillen tussen de drie gemeenten zijn niet al te groot;
- ✓ de aanbevelingen betreffen de drie colleges en zijn niet teveel gericht op de ambtelijke organisatie;
- ✓ we vermoeden dat er op dit onderwerp ontwikkeling kan plaatsvinden en het team /domein staat hiervoor open;
- ✓ het onderwerp is niet in opbouwfase, onderdeel van een ontwikkeltraject of binnenkort onderwerp voor evaluatie.

Onderwerpen van onderzoek worden op basis van actuele accountantsrapportages, interne controles en andere ontwikkelingen bepaald.

### Afbakening

Het interne functioneren van derden die betrokken zijn bij de uitvoering van het gemeentelijk beleid valt niet onder de reikwijdte van artikel 213a uit de Gemeentewet. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld:

- gemeenschappelijke regelingen,
- private rechtspersonen waar de gemeente in deelneemt,
- gesubsidieerde instellingen,
- opdrachtnemers die bepaalde taken van de gemeente uitoefenen.

## 5. Opzet onderzoeksplan

In dit onderzoeksplan wordt per intern onderzoek globaal aangegeven:

- a. het object van onderzoek
- b. de reikwijdte van het onderzoek
- c. de onderzoeksmethode
- d. doorlooptijd van het onderzoek
- e. de wijze van uitvoering

## 6. Kosten onderzoeken

De onderzoeken worden uitgevoerd door de concerncontroller zo mogelijk aangevuld met een of meerdere medewerkers uit de organisatie. Voor het trainen van de onderzoekers wordt indien nodig gebruik gemaakt van het opleidingsbudget binnen HLTsamen.

## 7. Onderzoeken 2021

Het Onderzoeksplan 2021 kent twee gezamenlijke onderzoeken Gemeentewet 213a voor de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen. De gekozen onderzoeksonderwerpen zijn: *Sturen op gemeenschappelijke regelingen* en *Afhandelen klantvragen*.

| Paragraaf Verbonden partijen   |  |
|--------------------------------|--|
| Object van onderzoek           | <i>Sturen op gemeenschappelijke regelingen</i>   |
| Reikwijdte van het onderzoek   | Welke verbeteringen zijn mogelijk om het bestuur in staat stellen te sturen op gemeenschappelijke regelingen.  |
| Onderzoeksmethode              | Op basis van een bureauonderzoek en een verdiepingsonderzoek door middel van interviews zal de nadere analyse plaatsvinden. Bij voorkeur zetten we de methode van waarderend in waarbij we inzoomen op succesfactoren. Het waarderend onderzoek vergroot de bereidheid tot leren en verbeteren en daarmee het effect van het onderzoek. Vervolgens stellen we een ontwikkelplan op |
| Doorlooptijd van het onderzoek | De onderzoeken vinden plaats tussen april 2021 en december 2021.   |
| Wijze van uitvoering           | Het onderzoek wordt uitgevoerd door het team control aangevuld met medewerkers uit de organisatie.   |

| Taakveld Bestuur               |   |
|--------------------------------|---|
| Object van onderzoek           | <i>Afhandelen klantvragen</i>   |
| Reikwijdte van het onderzoek   | Welke verbeteringen zijn mogelijk in het afhandelen van klantvragen. De klantvragen komen via verschillende kanalen, namelijk post, email, telefoon, balie, e-diensten en sociale media. Het onderzoek zal in ieder geval inzoomen op de post en email.   |
| Onderzoeksmethode              | Op basis van een bureauonderzoek en een verdiepingsonderzoek door middel van interviews zal de nadere analyse plaatsvinden. Bij voorkeur zetten we de methode van waarderend onderzoek in waarbij we inzoomen op succesfactoren. Het waarderend onderzoek vergroot de bereidheid tot leren en verbeteren en daarmee het effect van het onderzoek. Vervolgens stellen we een ontwikkelplan op. |
| Doorlooptijd van het onderzoek | De onderzoeken vinden plaats tussen april 2021 en december 2021.  |
| Wijze van uitvoering           | Het onderzoek wordt uitgevoerd door team Control aangevuld met medewerkers uit de organisatie.  |

## **8. Rapportage**

Op basis van het onderzoeksrapport stelt desbetreffende domein/team een ontwikkelplan samen. Het onderzoeksrapport en het ontwikkelplan worden door het college vastgesteld. In de tussentijdse-, voortgangs- en bestuursrapportages (paragraaf Bedrijfsvoering) en de jaarrekening wordt inzicht gegeven in de stand van zaken van de onderzoeken, de uitkomsten van de rapportages en de ontwikkelplannen.