

Bestuursdienst



Afdeling **Concern Financiën**  
Onderwerp **Onderzoeksplan Doeltreffendheid en Doelmatigheid  
2010**

**Bezoekadres**  
Waagstraat 1

**Postadres**  
Postbus 20001  
9700 PB Groningen

Wij zijn met het openbaar vervoer  
bereikbaar, buslijnen 1, 2, 3, 5, 6,  
11, 13, 16

Informatie over vertrektijden krijgt  
u via 0900-92 92

In uw antwoord graag datum en  
kenmerk vermelden.

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te Groningen

Telefoon (050) 367 76 98 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk **BD 09.2084439**

Datum **12 NOV 2009** Uw brief van

Uw kenmerk

**E-mailadres**  
bestuursdienst@bsd.groningen.nl

**Website**  
www.groningen.nl

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het Onderzoeksplan Doeltreffendheid en Doelmatigheid voor het jaar 2010 aan.

Dit plan bestaat uit een aantal uitgangspunten voor het houden van onderzoeken in het algemeen en de door ons gekozen onderzoeksobjecten. Na afloop van ieder onderzoek zullen wij u schriftelijk informeren over de onderzoeksresultaten.

Uit de aangedragen onderzoeken hebben we een selectie gemaakt van de onderzoeken die worden opgenomen in het onderzoeksplan 2010. De criteria om opgenomen te worden zijn; het onderzoek moet door raad als door college als relevant worden aangemerkt en spreiding van de onderzoeken over de diverse programma's en gemeentelijke diensten.

Het plan begint met aan te geven waarom we deze onderzoeken doen en welke kaders en uitgangspunten wij hierbij hanteren. Vervolgens wordt ingegaan op de onderzoeken die in 2010 zullen worden uitgevoerd. Tenslotte wordt over de voortgang van onderzoeken uit onderzoeksplannen van voorgaande jaren gerapporteerd.

Met vriendelijke groeten,  
Burgemeester en wethouders  
van Groningen,

De burgemeester,

De secretaris,



## ***Onderzoeksplan doeltreffendheid en doelmatigheid 2010***

Gemeente Groningen  
Bestuursdienst  
Waagstraat 1  
Postbus 20001  
9700 PB Groningen  
Website gemeente Groningen: [www.groningen.nl](http://www.groningen.nl)  
E-mail: [bestuursdienst@bsd.groningen.nl](mailto:bestuursdienst@bsd.groningen.nl)

Oktober 2009

## 1. Algemeen

Op grond van artikel 213a Gemeentewet moet ons college periodiek onderzoek doen naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het door ons gevoerde bestuur. Onder 'het door ons gevoerde bestuur' wordt zowel verstaan aspecten van interne bedrijfsvoering als extern gericht beleid. Het betreft onderzoek voor het dagelijkse bestuur; dit in tegenstelling tot de rekenkamer(funcitie) die onderzoek verricht in opdracht van het algemeen bestuur (uw raad).

Ex artikel 213a heeft u in uw Verordening Onderzoeken Doelmatigheid en Doeltreffendheid vastgesteld dat wij u jaarlijks een onderzoeksplan aanbieden met daarin:

- De onderzoeken naar de doeltreffendheid van enkele delen van programma's/ paragrafen;
- De onderzoeken naar de doelmatigheid van (onderdelen van) de gemeentelijke organisatie.

In voorliggende nota bieden wij u het onderzoeksplan voor het jaar 2010 aan. Dit plan bestaat uit een aantal uitgangspunten voor het houden van de onderzoeken en de door ons gekozen onderzoeksobjecten voor het jaar 2010. In de tweede Voortgangsrapportage van 2010 en in de paragraaf Bedrijfsvoering van de rekening rapporteren wij over de stand van zaken met betrekking tot het onderzoeksplan. Na afloop van ieder onderzoek zullen wij u schriftelijk informeren over de onderzoeksresultaten. In paragraaf 5 informeren wij u over de voortgang van nog openstaande onderzoeken uit onderzoeksplannen van eerdere jaren.

In verband met het gelijktijdig opstellen van dit onderzoeksplan met een aantal 'intensieve' documenten vanuit de planning en control cyclus (begroting 2010 en zomerbrief 2009) is het niet gelukt om deze nota conform de verordening voor 1 november aan uw raad te presenteren. Om dit in volgende jaren te voorkomen zal de in de planning voor volgend jaar hier aandacht aan worden geschonken.

## 2. De onderzoeken in perspectief

Het houden van onderzoeken, evaluaties e.d. is een vanzelfsprekendheid binnen onze gemeente. De rode draad van al deze onderzoeken is dat deze een oordeel moeten opleveren over doelmatigheid en/ of doeltreffendheid van de gemeente en dat de onderzoeken een verband hebben met de Stadsvisie en de programmabegroting. De onderzoeken naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het gevoerde bestuur die in dit onderzoeksplan zijn opgenomen, vormen slechts een deel van de onderzoeken die binnen de gemeente Groningen worden uitgevoerd.

De onderzoeken zelf moeten ook doelmatig en doeltreffend worden uitgevoerd. Ze moeten ertoe leiden dat onze gemeente beter gaat presteren. Daarnaast is het initiëren van onderzoeken uiteraard geen statisch geheel dat slechts eenmaal per jaar kan plaatsvinden. Gedurende het jaar kan uw raad of ons college onder invloed van de actualiteit nieuwe onderzoeken (laten) uitvoeren.

## 3. Kader en uitgangspunten

In deze context verstaan we onder:

- Doelmatigheid:* De mate waarin de gewenste prestaties worden gerealiseerd met een zo beperkt mogelijke inzet van middelen, of met de beschikbare middelen zo veel mogelijk resultaat wordt bereikt.
- Doeltreffendheid:* De mate waarin de beoogde effecten van het beleid ook daadwerkelijk worden behaald.

Zoals gezegd, staan in dit onderzoeksplan dus niet alle onderzoeken die in de loop van het jaar binnen de gemeente zijn c.q. worden gehouden, maar alleen de onderzoeken die ex artikel 213a lid 1 van de Gemeentewet worden uitgevoerd. De criteria om in het onderzoeksplan te worden opgenomen zijn:

1. Het onderzoeksobject moet zowel door raad als door college als relevant worden aangemerkt; ofwel het onderzoek moet een verband hebben met de Stadsvisie en de programmabegroting.
2. Spreiding van de onderzoeken over de diverse programma's en gemeentelijke diensten.

De presentatie van de onderzoeken gebeurt middels een format met daarin achtereenvolgens:

- Onderzoeksonderwerp;
- Relevantie van het onderzoek;
- Reikwijdte onderzoek;
- Rapportagemoment.

In de paragraaf met de stand van zaken met betrekking tot eerdere onderzoeksplannen is een regel 'stand van zaken' in het format toegevoegd.

## **4. Onderzoeksplan 2010**

### **4.1 Inleiding**

Lopende het jaar vinden er al veel onderzoeken plaats op het gebied van doelmatigheid en doeltreffendheid. Zo zijn er op het gebied van doeltreffendheid de jaarlijkse Stadsmonitor, de monitor Leefbaarheid & Veiligheid, de Dak- en thuislozenmonitor, de Minderhedenmonitor en de Woningmarktmonitor, waarin de effecten van het gevoerde gemeentelijke beleid periodiek en systematisch onderzocht, geëvalueerd en gerapporteerd worden.

Het onderzoeksplan 2010 is opgesteld door alle diensten te vragen onderzoeken aan te dragen die opgenomen kunnen worden in het onderzoeksplan 2010.

Uit de aangedragen onderzoeken is een selectie gemaakt van de onderzoeken die worden opgenomen in het onderzoeksplan 2010.

De criteria om in het onderzoeksplan te worden opgenomen staan vermeld in paragraaf 3.

## 4.2 De Onderzoeken 2010

<b>Onderzoek</b>	<b>Multi Problem Gezinnen</b>
<b>Relevant</b>	In 2 Groningse wijken is een pilot gestart met betrekking tot centralisatie/ coördinatie van de hulpverlening bij multi problem gezinnen. In het kader van doelmatigheid en doeltreffendheid dient dit voor het einde van 2010 te worden geëvalueerd.
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	De reikwijdte van het onderzoek is gelijk aan die van de gestarte pilot, namelijk de 2 gekozen wijken in de stad Groningen.
<b>Rapportage klaar</b>	2 <sup>e</sup> helft 2010
<b>Onderzoek</b>	<b>Duurzaamheidsstimuleringsfonds</b>
<b>Relevant</b>	Duurzaamheid staat hoog in het vaandel bij de politiek
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Alle activiteiten die gefinancierd zijn/worden uit het fonds. De Milieudienst heeft een duurzaamheidsmonitor ontwikkeld. In de monitor wordt de relatie gelegd tussen doel, inspanning en effect.
<b>Rapportage klaar</b>	1 <sup>e</sup> kwartaal 2011
<b>Onderzoek</b>	<b>Project optimalisering subsidieproces 2<sup>e</sup> fase (POS II)</b>
<b>Relevant</b>	Subsidieverlening is één van de kerntaken van de dienst OCSW. Voldoen aan gestelde termijn en doelmatige dienstverlening op dit terrein zijn belangrijke punten.
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Het onderzoek richt zich op het verkorten van de doorlooptijden van subsidieaanvraag tot verlening. Verder is het onderzoek gericht op het optimaliseren van de automatisering. Verder wordt gekeken naar verbeteringen in houding en competenties van medewerkers.
<b>Rapportage klaar</b>	Onderzoek loopt. Eindrapportage 1 <sup>e</sup> helft 2010.
<b>Onderzoek</b>	<b>Re-integratiemonitor (effectiviteit van trajecten)</b>
<b>Relevant</b>	Ons streven is de groei van het bijstandsvolume zo laag mogelijk te houden. Dat betekent dat wij hard bezig zijn om de gevolgen van de kredietcrisis te lijf te gaan. Dit doen wij op verschillende manieren. Wij willen – zeker nu de huidige arbeidsmarktcrisis om resultaten vraagt – een beter beeld geven van de resultaten van ons re-integratiebeleid. Dat doen wij met behulp van de re-integratiemonitor. Het moet duidelijk zijn waaraan de re-integratiemiddelen worden besteed en wat dit oplevert.
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Jaar 2009
<b>Rapportage klaar</b>	Mei 2010

<b>Onderzoek</b>	<b>Evaluatie Armoedepact</b>
<b>Relevant</b>	<p>In december 2006 is de nota 'Uitsluiting Uitgesloten' door de raad vastgesteld. Deze nota gaat over bestrijding van armoede en sociale uitsluiting. Hierin staan allerlei concrete maatregelen waarin de gemeente Groningen de inkomenspositie en de participatie van burgers met lage inkomens wil verbeteren. We hebben gezegd dat we deze nota in het najaar van 2009 gaan evalueren.</p> <p>Bij alle afgesproken relevante thema's stellen we de volgende kernvragen centraal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wat hebben we afgesproken;</li> <li>• hoe staat het ermee op dit moment (incl. terugblik);</li> <li>• wat heeft het opgeleverd, bijvoorbeeld: zijn de instellingen beter gaan samenwerken met het doel het niet-gebruik tegen te gaan;</li> <li>• welke beleidsmaatregelen houden we vast voor de toekomst (bijvoorbeeld: inzet op informatievoorziening, platform armoedebeleid, bepaalde maatregelen schuldhulpverlening).</li> </ul>
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Jaar 2009
<b>Rapportage klaar</b>	Maart 2010

<b>Onderzoek</b>	<b>Kwaliteit dienstverlening aan burgers via verschillende kanalen</b>
<b>Relevant</b>	<p>In 2010 gaan we dienstverlening aan de burgers via de verschillende kanalen meten op kwaliteit. Dat doen we ieder jaar, maar de komende jaren werken we toe naar nieuwe normen die zijn opgenomen in de Visie op Publieke Dienstverlening 2014.</p>
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Concreet gaat het over het halen van normen binnen de kanalen die we gebruiken om te communiceren met burgers. Denk aan e-mail, telefoon, brieven, chatten en website.
<b>Rapportage klaar</b>	Eind 2010

## 5. Voortgang onderzoeken uit eerdere jaarplannen

<b>Onderzoeksplan 2009</b>	<b>Nulmeting en doelmatigheidsaudit proces begrotingscyclus</b>
<b>Relevant</b>	In 2009 zal het proces met betrekking tot de totstandkoming van de documenten van de begrotingscyclus worden (her)ontworpen, beginnend met een nulmeting. Doel is om te komen tot een efficiënt en effectief ingericht proces, waarin het nieuwe financiële systeem een middel is om te komen tot (management)informatie. Nadat het proces is herontworpen en het nieuwe financiële systeem binnen dat proces functioneert, is een doelmatigheidsaudit op zijn plaats.
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Nulmeting van de huidige situatie in 2009 en audit in 2011.
<b>Rapportage klaar</b>	Nulmeting 1 <sup>e</sup> helft 2009 Doelmatigheidsaudit 2 <sup>e</sup> helft 2011
<b>Stand van zaken</b>	In oktober zullen de resultaten van de nulmeting in de commissie worden besproken.

<b>Onderzoeksplan 2009</b>	<b>Concentratie routinematige taken financiële functie</b>
<b>Relevant</b>	<p>We zijn bezig om de financiële functie te professionaliseren. In 2007 is een bedrijfskundig onderzoek naar de financiële functie uitgevoerd en zijn de financiële processen in kaart gebracht. Het bedrijfskundig onderzoek heeft een beschrijving van de optimale gestandaardiseerde processen binnen de financiële functie en een beschrijving van de eisen en wensen voor een nieuw financieel administratief systeem opgeleverd.</p> <p>Een andere uitkomst van het bedrijfskundig onderzoek is de constatering dat een moderne financiële functie, die voorbereid is op de toekomst, naast door standaardisatie en nieuw financieel systeem (geïntegreerd systeem met andere ondersteunende processen) kan worden bereikt door concentratie van routinematige, registrerende en uitvoerende administratieve, niet diensteigen taken.</p> <p>Aan de concentratie van taken zitten haken en ogen die nader onderzocht dienen te worden.</p>
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Onderzoek naar de mogelijkheden van concentratie van routinematige, registrerende en uitvoerende administratieve, niet diensteigen taken.
<b>Rapportage klaar</b>	2 <sup>e</sup> helft 2009
<b>Stand van zaken</b>	Dit onderzoek is uitgesteld naar 2010. Hierover bent u reeds geïnformeerd.

<b>Onderzoeksplan 2009</b>	<b>Doelmatigheid verdiepingsslag heringericht subsidieproces OCSW</b>
<b>Relevant</b>	Het subsidieproces van de dienst OCSW is herontworpen en geïmplementeerd. Met het POS (Project Optimalisering Subsidieproces) is er een belangrijke stap gezet naar het meer procesmatig benaderen van de bedrijfsvoering.

	<p>In 2008 wordt verder gegaan met de implementatie van POS en de doorontwikkeling (POS II). In POS II zal onder andere aandacht worden besteed aan het doorontwikkelen van de digitale aanvragen, de koppeling tussen de administratieve systemen (subsidieadministratie – document- managementsysteem), het verder optimaliseren van de subsidieprocessen en managementrapportages.</p> <p>Naar de doelmatigheid van de verdiepingsslag van POS (POS II) wordt een onderzoek uitgevoerd.</p>
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Audit naar de doelmatigheid van POS II
<b>Rapportage klaar</b>	2 <sup>e</sup> helft 2009
<b>Stand van zaken</b>	De procesanalyse en de informatieanalyse zijn afgerond. De noodzakelijke aanpassingen/implementatie in de geautomatiseerde administratieve systemen worden momenteel uitgebreid. Punt van zorg daarbij is de houding en opstelling van Centric als leverancier van het systeem. Deze houding en opstelling zijn vetragende factor bij de realisatie en implementatie van de noodzakelijke aanpassingen.
<b>Onderzoeksplan 2009</b>	<b>Jaarlijks waarden onroerende- en roerende zaken</b>
<b>Relevant</b>	De taxaties van onroerende- en roerende zaken in de gemeente Groningen in het kader van de WOZ gebeurt door de DIA waarbij de nadruk ligt op het modelmatig waarden.
	In de loop van 2008 is gestart met de voorbereiding om de waardering, conform wet en regelgeving, jaarlijks in plaats van eens in de twee jaar (en daarvoor eens per vier jaar) te doen. Dit gebeurt om grote waardemutaties in objecten en dus grote mutaties in de aanslagen voor de burger te vermijden. Als het goed is, moet dit op termijn minder bezwaren tegen de opgelegde WOZ-aanslagen opleveren.
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Evaluatieonderzoek naar de effecten van het jaarlijks waarden van objecten
<b>Rapportage klaar</b>	Eind 2009
<b>Stand van zaken</b>	Uitgaande van de impact betreffende het jaarlijks waarden en de daarbij behorende WOZ-bezwaren (aanvankelijke raming 2000 bezwaren) heeft de kredietcrisis tot meer WOZ-bezwaren geleid. Begin 2009 hebben we het flexibel budget mbt tijdelijke inhuur van WOZ- bezwaren omgezet in vast (uitgaande van 2000 WOZ-bezwaren). Maar gelet op de impact van de kredietcrisis valt het aantal WOZ-bezwaren tegen. We schatten nu in dat we ongeveer 3000 WOZ-bezwaren krijgen. Hierdoor zullen we een overschrijding krijgen in de gemaakte kosten van evt inhuur van personeel voor wat betreft dit onderdeel en daardoor een concernnadeel op de WOZ-reserve. Bij Turap II zullen we u hierover nader informeren.
<b>Onderzoeksplan 2009</b>	<b>Herijken monitor Leefbaarheid &amp; Veiligheid en koppeling met landelijke Veiligheidsmonitor</b>
<b>Relevant</b>	Eens in de twee jaar doen we een onderzoek naar de leefbaarheid en veiligheid in de stad. Dat onderzoek doen we sinds 1998. We willen inhoudelijk de monitor herijken



om aansluiting met andere stedelijke monitoren te krijgen en overlap te voorkomen. Ook willen we dat de vragen aan bewoners over leefbaarheid en veiligheid zoveel mogelijk over de actuele thema's gaan (bijvoorbeeld Wmo, milieu).

Naast de L&V monitor is inmiddels ook een landelijke veiligheidsmonitor gestart. We willen voor de monitor L&V 2012 onderzoeken in hoeverre integratie van de twee monitoren mogelijk is. Daarnaast willen we onderzoeken hoe we methodisch het L&V onderzoek kunnen verbeteren. Steeds minder mensen hebben een vaste telefoonverbinding. Daarom hebben we besloten mensen nu deels op een andere wijze, namelijk via het internet, te benaderen. Die manier is bovendien goedkoper. We willen evalueren in hoeverre dat andere onderzoeksresultaten oplevert en we willen bekijken hoe we in de toekomst de enquête blijven afnemen. Uitgangspunt is dat de continuïteit van de onderzoeksresultaten gewaarborgd moet zijn

<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Onderzoek naar actualiteit van de thema's, aansluiting met overige monitoren en mogelijke koppeling/integratie met landelijke veiligheidsmonitor. Daarnaast onderzoeken of het L&V methodisch doelmatiger kan.
<b>Rapportage klaar</b>	2 <sup>e</sup> helft 2009
<b>Stand van zaken</b>	Onderzoek wordt conform planning in de 2 <sup>e</sup> helft van 2009 uitgevoerd.

<b>Onderzoeksplan 2008</b>	<b>Nieuw Beleidsgeld Stadspark (RO/EZ)</b>
<b>Relevant</b>	In de begroting is voorgesteld om in 2008 2,5 miljoen euro extra ter beschikking te stellen voor het Stadspark
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Beoordelen of het nieuw beleidsgeld eind 2008 daadwerkelijk is ingezet voor verbeteren van de structuur en de functionele kwaliteit van het park door de volgende activiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aanpassen routing van het autoverkeer door het park;</li> <li>▪ Aanpassen padenstructuur in het noordelijke deel.</li> <li>▪ Omvorming van het bestaande groen naar een meer ecologische inrichting in het noordelijke deel;</li> <li>▪ Opnieuw inrichten van het watersysteem in het stadspark op basis van ecologische uitgangspunten.</li> </ul>
<b>Eindrapportage klaar</b>	Eind 2010
<b>Stand van zaken</b>	In 2009 zal een uitvoeringskrediet worden aangevraagd. Na uitvoering van de maatregelen kunnen wij aangeven of de structuur en functionele kwaliteit van het park zijn verbeterd. De inspraak is inmiddels gestart. Het is de planning om in de november Raad het onderwerp te agenderen.

<b>Onderzoeksplan 2007</b>	<b>Evaluatie intense stad (RO/EZ)</b>
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Met de manifestatie "Intense Stad" zijn een groot aantal potentiële locaties in beeld gebracht voor verdichting en functiemenging. Na de tentoonstelling zijn een aantal projecten geselecteerd om in uitvoering te nemen. Het onderzoek richt zich op de vraag in hoeverre de doelstellingen van de "Intense Stad" zijn gerealiseerd.

<b>Rapportage klaar</b>	Was eind 2007, wordt december 2009
<b>Stand van zaken</b>	Wordt in december aan uw raad aangeboden.

<b>Onderzoeksplan 2005</b>	<b>Effect woningmarktmonitor (RO/EZ)</b>
<b>Rapportage klaar</b>	Eind 2007
<b>Stand van zaken</b>	Het onderzoek, dat is uitgevoerd, is door het management kwalitatief als onvoldoende beoordeeld. Hierdoor zal in 2009 het onderzoek opnieuw worden uitgevoerd en aan college/raad worden aangeboden. Uitvoering van het onderzoek loopt op dit moment. Het is de planning om in de Januari Raad 2010 de uitkomst te presenteren.