



Paragraaf Bedrijfsvoering

Inleiding

In Capelle besteedt de gemeente de haar toevertrouwde middelen rechtmatig, doelmatig en doeltreffend en zorgen wij dat de gemeente transparant is. Een betrouwbare partner voor de burgers en ondernemers. Voorwaarde hiervoor is een goede bedrijfsvoering (afgemeten aan prestaties en resultaten), een belangrijke factor voor het imago van de gemeente. Een onderwerp dat daarom hoog op de gemeentelijke agenda staat.

De paragraaf bedrijfsvoering geeft inzicht in de stand van zaken en de beleidsvoornemens van de gemeentelijke bedrijfsvoering. Hiermee worden de bedrijfsprocessen bedoeld die nodig zijn om de beleidsdoelstellingen uit onze programma's te realiseren. Veel bedrijfsvoeringsprocessen worden door de afdelingen Financien, Bestuur- en Concernondersteuning en Facilitaire Diensten verricht. Deze afdelingen zijn echter meer dan ondersteunend. Ze geven invulling aan onze taken door de doelen die de gemeente voorstaat dichterbij te brengen. Ze zijn een kritische sparringpartner voor de beleidsafdelingen. Ze creëren de omstandigheden of leven hier een bijdrage aan om Capelle beter, mooier te maken vanuit de (wettelijke) taken waar we voor staan en de doelen die de organisatie nastreeft.

Organisatieontwikkeling

Er zijn in 2025 vijf concernopgaven bepaald die de basis leggen voor verdere organisatieontwikkeling. Deze opgaven zijn:

1. Vernieuwing en verbetering P&C-cyclus: Doorgevoerd. Wordt t/m 2027 verder geoptimaliseerd.
2. Bestuurlijke besluitvorming: We streven naar snellere doorlooptijden, betere samenwerking en duidelijke afspraken over rollen en verantwoordelijkheden. Implementatie vanaf Q3 2025 en volledig werken volgens nieuwe afspraken bij start nieuw college.
3. Projectmanagementbureau (PMB): In ontwikkeling. Het oprichten van een concern breed projectenbureau dat zich richt op alle grote opgaven (projecten en programma's) binnen de gehele organisatie. Dit bureau fungeert als centraal coördinatiepunt en zorgt voor een gestructureerde en effectieve aanpak van diverse projecten en opgaven die spelen binnen de organisatie én afdeling overstijgend zijn.
4. Datagedreven werken: In ontwikkeling. Doel is het samenbrengen, ontsluiten en analyseren van beschikbare en gevraagde data om het werk- en besluitvormingsproces te onderbouwen, monitoren en compliance te borgen.
5. Organisatieontwikkeling: We zetten in op organisatieontwikkeling vanuit het 7 s-en model: strategie, systemen, structuur, personeel, stijl, vaardigheden en cultuur.

De concernopgaven zijn opgaven voor de middellange termijn. In 2026 wordt aan de concernopgaven een vervolg gegeven.

Personele sterkte en personeelslasten 2026-2029

Formatie overige budgetten

De formatie van de afdeling Stadsontwikkeling is verruimd en tegelijkertijd bouwt de afdeling de externe inhuur af. De vervanging van externe inhuur door vaste krachten (12 fte) is financieel gedekt. De kosten van de vaste functies worden gedekt met projectbudgetten en kredieten als waarmee de externe inhuur wordt gefinancierd. Het voordeel is dat de inzet van externe inhuur fors wordt verminderd. Tevens is met vaste krachten de continuïteit en kennisborging beter. De afdeling houdt een flexibele schil om te kunnen mee-ademen met de markt en omdat sommige expertise alleen is in te huren en niet is aan te trekken met een vast contract.

De formatie van de afdeling Samenleving is uitgebreid met 18 fte. Deze uitbreiding wordt volledig gefinancierd vanuit projectbudgetten en kredieten. Door vaste medewerkers aan te trekken, wordt de afhankelijkheid van externe krachten verminderd, terwijl tegelijkertijd de continuïteit en kennisborging binnen de organisatie worden versterkt

Organisatie-eenheid	Budget				Toegestane formatie in fte			
	2026	2027	2028	2029	2026	2027	2028	2029
Bestuur								

Organisatie-eenheid	Budget				Toegestane formatie in fte			
Raadsleden	861	861	861	861	33	33	33	33
Griffie	902	922	922	922	8	8	8	8
Burgemeester en wethouders	882	882	882	882	6	6	6	6
Subtotaal Bestuur	2.645	2.665	2.665	2.665	47	47	47	47
Organisatie								
- Vaste formatie								
Gemeentesecretaris / directie	1.158	1.184	1.184	1.184	11	11	11	11
BCO	9.108	9.314	9.314	9.314	85	85	85	85
Samenleving	8.021	8.209	8.209	8.209	80	80	80	80
Stadsbeheer	12.258	12.540	12.540	12.540	134	134	134	134
Stadsontwikkeling	6.897	7.055	7.055	7.055	64	64	64	64
Dienstverlening	6.091	6.233	6.233	6.233	72	72	72	72
Financiën	4.816	4.926	4.926	4.926	48	48	48	48
Totaal Vaste formatie	48.349	49.461	49.461	49.461	494	494	494	494
- Formatie uit overige budgetten								
Gemeentesecretaris / directie	27	27	27	27	0	0	0	0
BCO	112	118	118	118	1	1	1	1
Samenleving	1.761	1.801	1.801	1.801	18	18	18	18
Stadsbeheer	123	126	126	26	1	1	1	0
Stadsontwikkeling	3.795	3.883	3.883	3.883	36	36	36	36
Dienstverlening	792	680	680	680	9	9	9	9
Financiën	240	245	245	245	3	3	3	3
Totaal Formatie uit overige budgetten	6.850	6.880	6.880	6.780	68	68	68	67
Subtotaal Organisatie	55.199	56.341	56.341	56.241	562	562	562	561
Overige								
Forensenvergoeding	240	240	240	240				
Ambtsjubilea	50	47	32	22				
Ondernemingsraad	94	95	95	95				
Subtotaal Overige	384	382	367	357				
Totaal	58.228	59.388	59.373	59.263	609	609	609	608

Overhead

Het overheadpercentage daalt met circa 10% ten opzichte van 2025. Deze daling hangt samen met een lichte afname van de overhead. Tegelijkertijd zien we echter een stijging van de personeelslasten. In totaal nemen deze met 5,2 miljoen toe, waarvan 2,7 miljoen het gevolg is van de CAO-stijging en 2,5 miljoen voortkomt uit de uitbreiding van de formatie waardoor naar verwachting minder inhuur benodigd is.

Categorie	Salaris schalen	Uurtarieven 2025		Uurtarieven 2026	
		Exclusief overhead	Inclusief overhead	Exclusief overhead	Inclusief overhead
Laag	Schaal: 7/8	€ 54,00	€ 94,00	€ 56,00	€ 92,00
Midden	Schaal: 9/10	€ 68,00	€ 108,00	€ 71,00	€ 106,00
Hoog	Schaal: 11/12	€ 85,00	€ 125,00	€ 89,00	€ 125,00

Bij de herziening van het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten is vastgelegd dat lasten en baten zoveel mogelijk direct worden toegerekend aan de betreffende taakvelden. Volgens deze voorschriften worden de lasten en baten overhead echter niet meer onder de afzonderlijke beleidsprogramma's geregistreerd, als indirecte lasten, maar centraal onder een afzonderlijk taakveld (taakveld 0.4 Overhead). Onder overhead wordt verstaan het geheel van functies en activiteiten gericht op sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces. Denk hierbij aan de kosten van:

Leidinggevenden primair proces;
 Financiën;
 HR;
 Inkoop;
 Interne en externe communicatie;
 Juridische medewerkers;
 Bestuurszaken en bestuursondersteuning;
 ICT-activiteiten die zijn ondergebracht bij de GR IJsselgemeenten;
 Facilitaire zaken en Huisvesting;
 Documentaire informatievoorziening.

De overhead in de Begroting 2026 is als volgt opgebouwd:

Lasten	Begroting 2026
Personeelskosten excl. Inhuur	-19.043
Personeel van derden	-202
Overige goederen en diensten	-5.454
Dotatie voorzieningen	-391
Kapitaallasten	-231
Overige inkomensoverdrachten	-6.615
Doorbelasting overhead	2.529
Communicatie	-39
Totaal lasten	-29.446
Baten	Begroting 2026
Overige goederen en diensten	2.921
Totaal baten	2.921
Saldo Overhead	-26.525

Specificatie kosten bedrijfsvoeringbudget 2026

Omschrijving	Bedrag
Salarissen en sociale lasten	-55.523
Belastingen	-118
Duurzame goederen	-97
Inhuur derden	-838
Overige goederen en diensten	-6.448
Mutatie voorzieningen	-482
Kapitaallasten	-450
Doorbelastingen	444
Totaal lasten	-63.513
Huren	5
Overige goederen en diensten	374
Mutatie voorzieningen	132
Doorbelastingen GR IJsselgemeenten	2.604
Totaal baten	3.115
Saldo bedrijfsvoering	-60.398

Salarissen en sociale lasten

Hieronder vallen de directe en indirecte loonkosten. De directe loonkosten zijn genormeerd op het aantal fte's vermenigvuldigd met het maximum van de functionele rang inclusief sociale lasten. De indirecte loonkosten bestaan onder andere uit forensenvergoeding, aanvulling FPU-regeling, wachtgelders, ambtsjubilea, kosten ondernemingsraad en overwerk.

Belastingen

Dit betreft de lokale heffingen van de gebouwen gemeentehuis, gemeentewerf en werkplein.

Duurzame goederen

Dit budget is bedoeld voor incidentele vervanging van apparatuur en meubilair. Bij grote investeringen in apparatuur en meubilair wordt een investeringskrediet aangevraagd.

Inhuur derden

Betreft inhuur- en uitzendkrachten.

Overige goederen en diensten (lasten)

Hieronder vallen alle facilitaire kosten (repro, schoonmaak, frankering), materieel, voertuigen, gereedschappen, energiekosten, advies en onderzoekskosten, verzekeringen maar ook organisatiekosten zoals netto perceptie- en bankkosten, de kosten voor de arbodienst, werving en selectie, OR, vergoeding commissie bezwaar.

Mutatie voorzieningen

Betreft een jaarlijkse dotatie ten behoeve van het onderhoud aan de gemeentelijke gebouwen en de gemeentewerf.

Kapitaallasten

Dit betreft de afschrijvingslasten van de investeringen van het gemeentehuis, de gemeentewerf, telecommunicatie, het bedrijfsrestaurant, voertuigen (tractie), etcetera.

Doorbelastingen

Betreft doorbelastingen aan investeringen.

Huren

Betreft met name een huurcomponent voor het Werkplein GR-IJsselgemeenten.

Overige goederen en diensten (baten)

Betreft diverse vergoedingen van derden.

Doorbelastingen GR IJsselgemeenten

In de begroting van de GR IJsselgemeenten zit een kostencomponent voor de ondersteuning van HR, facilitaire diensten, financiën, etcetera. Gemeente Capelle aan den IJssel voert dit uit voor de GR en ontvangt daar een vergoeding voor.

Ontwikkelingen

Inkoop en aanbestedingen (incl. social return)

De inkoopuitgaven van de gemeente beslaan een substantieel deel van de gemeentelijke begroting. Daarmee vormt inkoop een belangrijk sturingsinstrument om gemeentelijke maatschappelijke doelen te realiseren, onder andere via het instrument van social return. We willen zo doelmatig mogelijk inkopen conform de (Europese) aanbestedingswetgeving en ons eigen inkoopbeleid.

Capelse ondernemers kunnen zich sinds kort inschrijven in het lokale bedrijvenregister, dat wordt gebruikt bij onderhandse aanbestedingen. We hopen dat hiermee steeds meer Capelse ondernemers de weg gaan vinden naar de gemeentelijke aanbestedingstrajecten en meer opdrachten aan hen gegund kunnen worden.

De implementatie van het nieuwe regionale beleid met betrekking tot de waarderingsmogelijkheden voor social return pakken we voortvarend op. Dit beleid biedt ondernemers meer ruimte om invulling te geven aan hun social return-verplichting en belooft het aanbieden van een vast dienstverband aan kandidaten uit de doelgroep met een bonus.

Komende jaar willen we verdere invulling geven aan het professionaliseren van contractbeheer en -management, onder andere door de implementatie van contractmanagement als onderdeel van het uitgavenbeheersysteem Proactis.

Conform afspraak met uw raad zullen de inkoopuitgaven over 2024 en 2025 worden geanalyseerd, zowel die van de gemeente als van GR IJsselgemeenten.

Beleidsprioriteiten 2026

- Verdere versterking van contractmanagement en monitoring
- Versterken van de samenwerking met ondernemers, met nadruk op communicatie en marktbenadering
- Verankering van duurzaamheid en social return in alle inkoopcategorieën
- Evaluatie van de toepassing van social return in de praktijk en bijstelling waar nodig

Integriteit

De gemeente Capelle aan den IJssel is een betrouwbare partner voor haar inwoners, ondernemers, andere organisaties en andere overheden. We zijn een integrale gemeentelijke organisatie, waar sprake is van een veilige werkomgeving met continue aandacht voor de bevordering van het integriteitsbewustzijn en voor voldoende ruimte om in een open cultuur dilemma's en risico's te bespreken. Integriteit is een onlosmakelijk onderdeel van de professionaliteit van alle ambtenaren, bestuurders en politieke ambtsdragers. We houden nadrukkelijk oog voor de rol van de overheid die toeziet op het naleven van wet- en regelgeving.

Op grond van artikel 170 Gemeentewet heeft de burgemeester de zorgplicht voor het bevorderen van de bestuurlijke integriteit van de gemeente.

De gemeente beschikt over een beleidsplan bestuurlijke en ambtelijke integriteit en ter uitvoering daarvan een jaarplan bestuurlijke integriteit en een jaarplan ambtelijke integriteit. Onder regie van de Coördinator ambtelijke en bestuurlijke integriteit, zullen deze plannen, en overige onderdelen van het integriteitsbeleid, worden geactualiseerd en uitgevoerd. Planning is dat uiterlijk Q1 2026 de geactualiseerde plannen worden vastgesteld, gebaseerd op de vier pijlers: preventie, preparatie, repressie en nazorg.

Daarnaast rollen we komende jaar de integriteitscyclus uit die moet bijdragen aan vertrouwen van medewerkers. We zetten in op het verder ontwikkelen van bewustwording en het versterken van de integriteitscultuur binnen de organisatie. Dit gebeurt onder meer via trainingen, gesprekken in een daarvoor opgerichte organisatiebrede focusgroep en rondetafelgesprekken per unit/afdeling.

Bescherming privacy / persoonsgegevens

Bescherming privacy / persoonsgegevens is de verantwoordelijkheid van de hele organisatie en verdient ieders volle aandacht en awareness. Afgelopen jaren is hard gewerkt aan de inbedding van beleid en uitvoering van bescherming privacy / persoonsgegevens in de lijnorganisatie. Zo hebben we de tools bepaald voor het (AVG-verplichte) register van verwerkingen van persoonsgegevens en voor het uitvoeren van (pre-)dopia's (data protection impact assessment; een instrument om vooraf de privacy risico's van een gegevenswerking in kaart te brengen zodat we tijdig maatregelen kunnen treffen om deze risico's te verkleinen). We zijn planmatig aan de slag gegaan met de uitvoering van deze verplichtingen. Ook zijn we verdergegaan met het opstellen van procesbeschrijvingen om daarmee meer inzichtelijk te krijgen welke persoonsgegevens op welke wijze in welk proces worden verwerkt.

Komende jaar gaan we hier stevig mee verder. Zo gaan we het AVG-verwerkingenregister actief openbaar publiceren via de gemeentelijke website en willen we op orde zijn met de DPIA's, in ieder geval vwb de meest risicovolle processen vwb de verwerking van persoonsgegevens.

De komende jaren komen er grote uitdagingen op de Gemeente af. Datatechnologie en algoritmes helpen ons om data te kunnen analyseren en de dienstverlening aan burgers te verbeteren. Aan deze technologie en algoritmes zijn risico's verbonden voor de privacy van burgers. De uitdaging ligt in het vinden van een goede balans tussen (privacy en digitaliserings-) wetgeving enerzijds en de toenemende inzet van datatechnologie anderzijds. Voor wat betreft die wetgeving moeten er de komende twee jaar dertien Europese digitale wetten (met betrekking tot onder andere kunstmatige intelligentie; databeheer; cybersecurity; digitale identiteit) worden geïmplementeerd. Deze wetten hebben een rechtstreekse impact op beveiliging en privacy, op de interne en externe communicatie, op organisatie en bestuur, op toezicht en handhaving, op het personeelsbestand, op de processen, juridische zaken en, uiteraard, op de informatievoorziening. Een heuse digitale transformatie, die aandacht en capaciteit vergt door de hele organisatie heen.

Een uitdaging is ook het privacy-proof delen van persoonsgegevens in samenwerkingsverbanden, vooral in het sociaal domein en in het veiligheidsdomein. Overheden en betrokken organisaties moeten effectief kunnen samenwerken, zonder daarbij de risico's voor de privacy uit het oog te verliezen. Privacybeleid en de naleving van dat beleid moeten daarop aansluiten. Een belangrijke wet is hier de Wet gegevensverwerking persoonsgerichte aanpak radicalisering en terroristische activiteiten (Wet PARTA) die per 1 juli 2025 in werking is getreden. Deze wet vormt een belangrijke stap in het verder professionaliseren van de lokale aanpak van radicalisering en terrorisme in Nederland. Het biedt duidelijkheid over taken, verantwoordelijkheden, grondslagen voor multilaterale gegevensverwerking en waarborgen voor gegevensbescherming die aansluiten bij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Een belangrijk wetsvoorstel is de Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams). Met dit wetsvoorstel wordt beoogd knelpunten weg te nemen in relatie tot gegevensuitwisseling en privacy in het sociaal domein bij de aanpak van meervoudige problematiek. Het wetsvoorstel voorziet daartoe in wettelijke taken voor het college van B&W bij meervoudige problematiek in het sociaal domein en eventueel aanpalende terreinen. Deze wettelijke taken vormen weer de grondslag voor de uitvoering van die taken noodzakelijke verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens. Tevens voorziet dit wetsvoorstel de meldpunten voor niet acute zorg bij gemeenten, van een duidelijke wettelijke basis die nodig is voor het ook bij deze wet stellen van regels voor de verwerking van persoonsgegevens door deze meldpunten.

In 2026 willen we ook meer aandacht geven aan verdiepende privacy trainingen.

Voortgang artikel 213a onderzoeken

In de Auditcommissie van 14 oktober 2025 worden de onderzoeken van de Rekenkamer, de externe accountant en onze 213a onderzoeken op elkaar afgestemd. Wij zullen kennisnemen van de geplande onderzoeken van de Rekenkamer en onze planning voor onze 213a onderzoeken in 2026 daarop afstemmen. In ieder geval zullen wij het nog openstaande opvolgingsonderzoek van “Verbinden is vooruitzien” uitvoeren en een doeltreffendheidsonderzoek bepalen voor een onderwerp binnen Programma 4. Aanvullend daarop zullen we een beperkt aantal onderzoeken voor 2026 bepalen. Wij stellen het onderzoeksplan 2026 formeel vast in het vierde kwartaal van dit jaar en wij zullen u ons besluit actief toesturen. De onderzoeken worden intern uitgevoerd door de strategisch adviseur voor de gemeentesecretaris/algemeen directeur. Er is een beperkt budget voor externe ondersteuning op specifieke onderdelen.

Actuele plannen van aanpak in het kader van de opvolging van aanbevelingen in Rekenkamerrapporten

In het kader van artikel 185a Gemeentewet wordt een totaaloverzicht verstrekt van de actuele plannen van aanpak, die door uw raad en college zijn vastgesteld naar aanleiding van Rekenkamerrapporten. Over de opzet van de verantwoording heeft onze strategisch adviseur voor de gemeentesecretaris/algemeen directeur vooraf afstemming gehad met de Rekenkamer. In onderstaand overzicht zijn de actuele plannen van aanpak opgenomen, inclusief de afspraken over de periodieke voortgangsverantwoording:

1. Plan van aanpak ter uitvoering van het Rekenkamerrapport 'Gebiedsontwikkeling het Nieuwe Rivium' vastgesteld in de raad van 8 november 2021. Tot op heden is mondeling aangegeven wat de voortgang is van de aanbevelingen. Ter afronding van deze afzonderlijke rapportages over de voortgang, geven we aan dat het Nieuwe Rivium inmiddels standaard als een van de grote projecten wordt opgenomen in het MPP (Meerjaren Perspectief grote Projecten). In het MPP wordt over de voortgang van het project gerapporteerd aan de hand van GROTIK elementen (Geld, Risico, Organisatie, Informatie en Kwaliteit). In de raadscommissie SOB van 13 juni 2025 is het MPP vertrouwelijk toegelicht en besproken. Dit MPP wordt 2-jaarlijks uitgebracht.

2. Gecombineerd plan van aanpak uitvoering aanbevelingen Rekenkamerrapport 'Tijden van transformatie - onderzoek naar Woonbeleid Capelle aan den IJssel vanaf 2013' vastgesteld in de raad van 27 november 2023 en Rekenkamerrapport 'Huizen in de regio - synthese van onderzoeken woonbeleid in vijf gemeenten (Barendrecht, Lansingerland, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel en Rotterdam) in regio Rotterdam', vastgesteld in de raad van 27 november 2023. Besloten is bij het ter besluitvorming aanbieden van het nieuwe Programma Wonen uw raad ook te informeren hoe het staat met de uitvoering van het plan van aanpak. Het plan van aanpak is volledig uitgevoerd. De aanbevelingen van de rekenkamer over de actualisatie van het Programma Wonen zijn verwerkt in het vastgestelde Programma Wonen 2024-2028. Er is op aanbeveling van de rekenkamer een woningbehoefteonderzoek uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn opgenomen in het Programma Wonen. Conform de aanbevelingen van de Rekenkamer is de gemeenteraad actief betrokken geweest bij het uitvoeren van dit onderzoek en bij het opstellen van het Programma Wonen. Met het dashboard wonen heeft de gemeenteraad inzicht in de huidige woningvoorraad en het woningbouwprogramma. Het woningbouwprogramma wordt sinds voorjaar 2024 twee keer per jaar door de raad vastgesteld. Hierin worden ook eventuele wijzigingen van definities meegenomen. Elk jaar wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de voortgang van de uitvoering van het Programma Wonen via de Monitor Wonen. Met het volledig uitgevoerd hebben van het plan van aanpak en de borging van de diverse aanbevelingen in de reguliere afspraken tussen uw raad en ons college, beschouwen we hiermee de periodieke voortgangsrapportages als afgerond.

3. Plan van Aanpak uitvoering aanbevelingen Rekenkamer naar aanleiding van DoeMee-onderzoek 2023 Klachtbehandeling. In mei 2024 heeft de Rekenkamer met een raadsbrief het eindrapport van het DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023 aangeboden aan de gemeenteraad. Dit (jaarlijkse) DoeMee-onderzoek is een initiatief van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR). De centrale vraag van het onderzoek luidde: op welke wijze geven decentrale overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de behandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad, Provinciale Staten of algemeen bestuur? Het onderzoeksrapport bevat een heel aantal algemene conclusies en aanbevelingen voor alle aan het onderzoek deelnemende decentrale overheden. Op basis van deze algemene conclusies en aanbevelingen heeft de Rekenkamer een aantal specifieke aanbevelingen voor onze gemeente opgesteld. De gemeenteraad heeft in zijn vergadering van 8 juli 2024 besloten om het onderzoeksrapport en de raadsbrief voor kennisgeving aan te nemen, de zes aanbevelingen specifiek voor onze gemeente over te nemen en het college opdracht te geven om met een plan van aanpak ter uitvoering van deze zes aanbevelingen te komen. Op 3 december 2024 hebben we het plan van aanpak vastgesteld. Het plan van aanpak is via de collegebrief aan uw gemeenteraad aangeboden.

Onderstaand geven we per aanbeveling de actuele stand van zaken aan:

Aanbeveling 1: Leg, voortbouwend op het wettelijk kader, doelstellingen en richtlijnen vast voor de klachtenbehandeling binnen de gemeente (tijdspad: uiterlijk 1/1/2026)

Stand van zaken:

De klachtencoördinator heeft de conceptnotitie 'klachtenbehandeling gemeente Capelle aan den IJssel' opgesteld. In deze notitie zijn, naast het wettelijk kader, doelstellingen en richtlijnen voor klachtenbehandeling opgenomen. In dit document zal mogelijk ook worden vastgelegd wat de

gemeente wil of mag verwachten van de klachtenbehandeling bij verbonden partijen (zie aanbeveling 3)

Aanbeveling 2: Stel een functieprofiel voor de klachtencoördinator of werk tenminste de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtencoördinator uit. Besteed hierbij ook aandacht aan hoe deze functie zich verhoudt tot de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaars in andere organisatieonderdelen (tijdspad: uiterlijk 1/1/2026)

Stand van zaken:

De klachtencoördinator heeft een concept-functieprofiel voor de klachtencoördinator opgesteld. In de bij aanbeveling 1 genoemde conceptnotitie 'klachtenbehandeling gemeente Capelle aan den IJssel' zijn de taken van de klachtencoördinator beschreven. In overleg moet worden bepaald of een afzonderlijk functieprofiel nodig is of dat voldoende is dat taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de klachtencoördinator in genoemde notitie zijn omschreven. Om te komen tot het concept-functieprofiel hebben we navraag gedaan bij de VNG en de gemeenten Rotterdam, Amsterdam en Utrecht. De VNG heeft aangegeven dat de functie *klachtencoördinator/functionaris* niet wordt beschreven op de website van de VNG, zij verwezen ons naar andere gemeenten. Ook bij de genoemde gemeenten is navraag gedaan; zij hebben evenmin een vastgesteld functieprofiel voor de klachtencoördinator.

Aanbeveling 3: Leg expliciet vast wat de organisatie wil en/of mag verwachten van de klachtbehandeling bij verbonden partijen zoals de GGD, de Omgevingsdienst en GR IJSSELgemeenten. Integreer de informatie over verbonden partijen in de eigen jaarlijkse informatievoorziening naar de raad (tijdspad: uiterlijk 1/1/2026)

Stand van zaken:

We hebben in kaart aan welke gemeenschappelijke regelingen gemeente Capelle aan den IJssel deelneemt en wie onze verbonden partijen zijn en wie namens onze gemeente contactpersoon en/of accounthouder is van deze partijen. Contactpersonen en/of accounthouders zijn aangeschreven met de vraag of er beleidsstukken en/of overeenkomsten zijn waarin is vastgelegd wat de gemeente verwacht van de klachtenbehandeling bij deze partijen. Momenteel worden deze partijen zelf gevraagd om aan de gemeente informatie aan te leveren over het aantal en de aard van de klachten, evenals over de lessen die daaruit zijn getrokken.

Hetgeen we als gemeente verwachten van de klachtenafhandeling bij verbonden partijen, nemen we op in het bij aanbeveling 1 genoemde (concept-)beleidsdocument 'klachtenafhandeling gemeente Capelle aan den IJssel'.

Aanbeveling 4: Geef het leren van ervaringen van indieners van klachten expliciet een plek in de evaluatie van de klachtbehandeling. Neem de ervaringen van indieners ook mee in de informatieverstrekking naar de raad (tijdspad: uiterlijk 1/1/2026)

Stand van zaken:

Deze aanbeveling moet nog worden opgepakt.

Aanbeveling 5: Zorg ervoor dat informele klachten niet uit beeld verdwijnen. Administreer het aantal en de aard van informele klachten en rapport hierover aan de raad (tijdspad: uiterlijk 1/1/2026)

Stand van zaken:

Deze aanbeveling is uitgevoerd. Na intern overleg (met DIV / helpdesk Djuma) hebben we alle afdelings- en unithoofden er nogmaals op gewezen dat alle klachten, op welke wijze ze ook binnenkomen, in (ons zaakbeheersysteem) Djuma moeten worden geregistreerd. De afhandeling van alle klachten, zowel formeel als informeel, wordt vermeld in het jaarverslag klachten dat jaarlijks aan de raad wordt gepresenteerd.

Aanbeveling 6: Breng in beeld hoe uitvoerders van wettelijke taken in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet aan klachtbehandeling doen en rapporteren aan de gemeente. Neem in het beoordelen hiervan bovenstaande aanbevelingen mee en informeer de raad hierover (tijdspad: uiterlijk 1/1/2027)

Stand van zaken:

Voor wat betreft de Wmo hebben we het overzicht van de uitvoerders en of er wel of geen afspraken zijn gemaakt over klachtenbehandeling. Voor wat betreft de Jeugdwet zijn we dit momenteel aan het inventariseren.

4. Plan van aanpak uitvoering aanbevelingen Rekenkamerrapport "Lokale inkomensregelingen.

Op 30 september 2025 hebben we het plan van aanpak aanbevelingen rekenkameronderzoek lokale inkomensregelingen vastgesteld. U heeft dit plan van aanpak via de collegebrief ontvangen.

Tot slot delen we u mee dat gewerkt wordt aan het plan van aanpak voor het rekenkameronderzoek naar de GR Jeugdhulp Rijnmond (Samen op zoek naar zicht) en het rekenkameronderzoek naar het onderwijsachterstandenbeleid (VVE beleid) nog loopt.