Onderzoeksrapport

Beantwoording Raadsvragen

Gemeente Steenbergen

Opdrachtgever: Thijs de Jongh

Onderzoeker: Ron de Leeuw, PuMa

Inhoud

Inleiding	3
Onderzoeksmethode	4
Doel	4
Hoofdvraag	4
Deelvragen	4
Leeswijzer	4
Resultaten	5
Beantwoording binnen de gestelde termijn	5
Duidelijkheid raadsvragen	9
Kwaliteit antwoorden raadsvragen	10
Tevredenheid antwoorden op raadsvragen	11
Conclusie	13
Aanbevelingen	14
Bijlage: Enquête	16

Inleiding

Voor u ligt het onderzoeksrapport over het onderzoek naar de beantwoording van raadsvragen, dat de Gemeente Steenbergen in september 2019 heeft laten uitvoeren. De gemeente Steenbergen wil het proces rondom de beantwoording van de raadsvragen in 2019 laten onderzoeken. Het betreft een onderzoek naar de kwaliteit van de antwoorden op de raadsvragen en het feit of de betreffende vraag binnen de vastgestelde termijn is beantwoord.

Doel

Het eindresultaat is een onderzoeksrapport dat antwoord geeft op de onderzoeksvragen en suggesties voor verbeteringen meegeeft. De uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt door de directie in het gesprek met het presidium van oktober 2019.

Hoofdvraag:

Worden de raadsvragen binnen de gemeente Steenbergen beantwoord binnen de gestelde termijn en op het gewenste kwalitatieve niveau, over het jaar 2019?

Deelvragen:

1. Worden de raadsvragen beantwoord binnen de gestelde termijn, binnen het jaar 2019?
2. Zijn de vragen helder en duidelijk?
3. Wat zijn de kwaliteitscriteria voor de beantwoording van een raadsvraag?. Worden deze criteria toegepast?
4. Wat is de tevredenheid van de beantwoording?

Leeswijzer:

Als eerste beschrijf ik de methode die ik heb gebruikt om dit onderzoek uit te voeren. Vervolgens beschrijf ik de resultaten die uit het onderzoek naar voor zijn gekomen. Tot slot worden de conclusie en de bijbehorende aanbevelingen omschreven, naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek.

Onderzoeksmethode

Allereerst heb ik het totaalbestand van de raadsvragen 2019, periode 1 januari tot en met 25 augustus 2019, geanalyseerd. Door middel van deskresearch heb ik onderzocht of de vragen binnen de gestelde termijn zijn beantwoord, door welke fractie de vragen zijn gesteld en welke team binnen de gemeente Steenbergen de antwoorden op de vragen heeft aangeleverd. Deze deelvraag is te beantwoorden door de gegevens uit het bestand 'Raadsvragen' te analyseren.

Ten tweede heb ik interviews afgenomen met 2 wethouders, de directeur bedrijfsvoering en de griffier. De informatie uit deze interviews heb ik gebruikt om te bekijken of de raadsvragen duidelijk zijn, in verband met de beantwoording van deelvraag 2. Tevens heb ik de informatie uit de interviews gebruikt om de kwaliteitscriteria voor de beantwoording van raadsvragen vast te stellen, deze informatie heb ik gebruikt ter voorbereiding van de beantwoording van deelvraag 3. De vastgestelde kwaliteitscriteria heb ik door middel van een steekproef getoetst aan een aantal raadsvragen zodat ik deelvraag 3 kon beantwoorden. De steekproef heb ik uitgevoerd door 8 van de 30 categorie A vragen en 16 van de 116 D vragen te toetsten aan de betreffende kwaliteitscriteria.

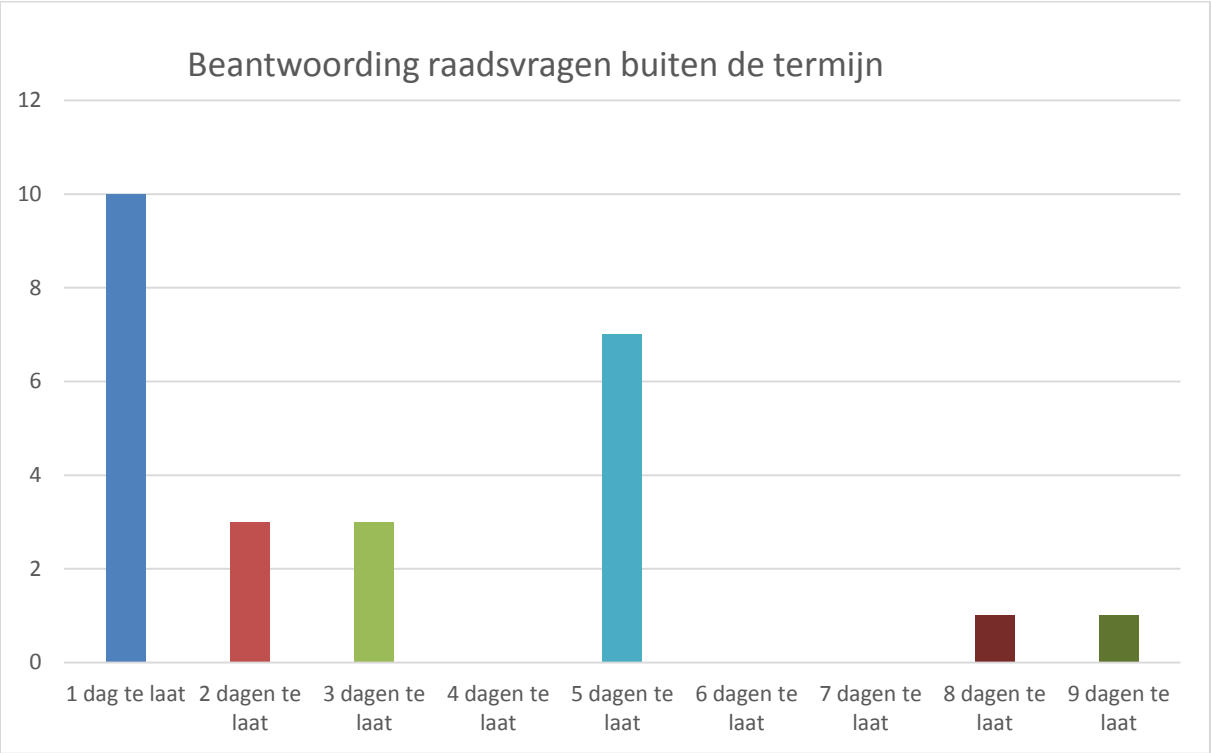
Om deelvraag 4 te kunnen beantwoorden heb ik enquêtes afgenomen bij de fractievoorzitters van de gemeente Steenbergen. De enquêtes zijn digitaal afgenomen. Door middel van de enquêtes heb ik de tevredenheid van de fractievoorzitter over de beantwoording van raadsvragen getoetst.

Resultaten

In dit hoofdstuk volgen per deelvraag de resultaten van het uitgevoerde onderzoek.

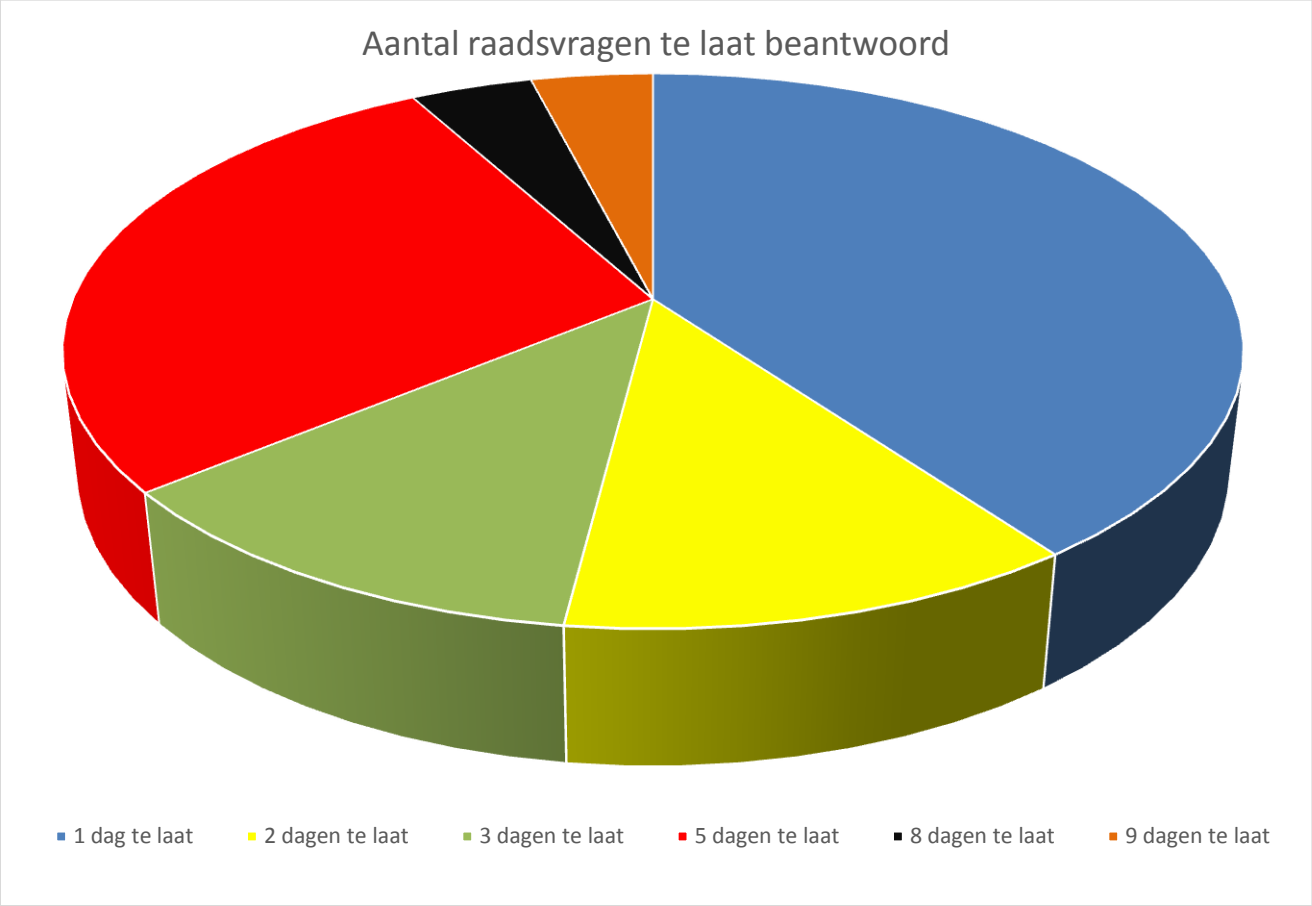
Beantwoording binnen de gestelde termijn

Uit het onderzoek is duidelijk geworden dat 10,2% van de raadsvragen buiten de vastgestelde termijn worden beantwoord. Onderstaande diagram geeft aan hoeveel vragen te laat worden beantwoord, met daarbij het aantal werkdagen dat een raadsvraag te laat wordt beantwoord.



Zoals uit de onderstaande grafiek naar voor komt, wordt 40% van de raadsvragen die te laat wordt beantwoord 1 dag na de vastgesteld termijn beantwoord. In totaal wordt 64% van de raadsvragen die te laat wordt beantwoord uiteindelijk maximaal binnen 3 dagen na de vastgestelde termijn beantwoord.

Beantwoording raadsvragen buiten de termijn		
Aantal dagen te laat	**Aantal te laat beantwoorde vragen**	**Te laat beantwoorde vragen in %**
1 dag te laat	10	40%
2 dagen te laat	3	12%
3 dagen te laat	3	12%
4 dagen te laat	0	0%
5 dagen te laat	7	28%
6 dagen te laat	0	0%
7 dagen te laat	0	0%
8 dagen te laat	1	4%
9 dagen te laat	1	4%


Aantal raadsvragen te laat beantwoord
1 dag te laat
2 dagen te laat
3 dagen te laat
5 dagen te laat
8 dagen te laat
9 dagen te laat

Het onderstaande overzicht geeft aan welke raadsvragen te laat zijn beantwoord, welke fractie de betreffende vraag heeft gesteld en hoeveel werkdagen de vraag te laat is beantwoord.

nummer	onderwerp	partij	werkdagen te laat
19003	Wateroverlast Krommeweg	Gewoon Lokaal!	1
19007	Boomkap De Heen	Volkspartij	1
19045	Vragen omtrent infopagina.	D'66	3
19061	D19044 Stuk grond Johan Frisolaan	D'66	5
19062	Glasvezel Buitengebied	Volkspartij	1
19092	Leergeld	Pvda	5
19109	bermveiligheid	VVD	3
19114	Carnavalsoptochten	D'66	1
19116	Vertraging woningbouwplannen in Centrum Welberg versus beroep extra brug over de Vaert.	D'66	8
19120	voorgenomen kap bomen hoogstraat welberg	Gewoon Lokaal!	3
19121	leergeld vervolgvraag 19110	Pvda	2
19124	Kappen van 20 kastanjebomen, gelegen aan de Galgendijk te Dinteloord	D'66	1
19125	parkeren Floraplein circus Maximum	D66	1
19147	centrumplan Welberg - bomen	Pvda	5
19163	Zonnepaneel	Gewoon Lokaal!	9
19177	Openbaar vervoer nieuw Ziekenhuis	D'66	1
19180	Gemeentelijke heffingen	D'66	1
19193	Afsluiting Rietveen	D'66	2
19197	Haven Dinteloord	D'66	2
19199	Stand van zaken hotel	D'66	1
19217	Vraag WMO Voorzieningen	Volkspartij	5
19227	respijtzorg	D66	1
19231	Sportvoorzieningen	Pvda	5
19232	duurzame bedrijven	Pvda	5
19233	dierenwelzijn	Pvda	5

In de onderstaande tabel is weergegeven welke ambtenaar verantwoordelijk is voor het beantwoorden van de raadsvragen, met daarbij de cijfers van de te laat beantwoorde raadsvragen. Uit de grafiek blijkt dat de teams van Welzijn & Zorg en Wonen, Werken en Beleven verantwoordelijk zijn voor veruit het grootste aantal te beantwoorden raadsvragen.

Welzijn en Zorg (W&Z)
Wonen, Werken en Beleven ((WWB)
Service Centrum (SC)
Interne Dienstverlening (IO)
Beheer, Ruimte en Accommodatie (BRA)
Buitendienst (BD)
Bestuur & Concernondersteuning (BCO)

Team	**aantal beantwoorde raadsvragen**	**Te laat beantwoorde raadsvragen**
W&Z	43	7
BRA	48	5
SC	11	1
BD	1	0
WWB	112	12
WWB/W&Z	2	0
WWB/BRA	5	0
WWB/SC	1	0
WWB/IO	2	0
WWB/BRA	3	0
IO	10	1
IO/SC	1	0
BCO	5	1
BCO/BRA	1	0

Uit de interviews blijkt dat het beantwoorden van raadsvragen prioriteit moet hebben bij de betreffende ambtenaar. Het is echter niet altijd duidelijk bij wie de verantwoordelijk voor het beantwoorden van een vraag ligt. Het ambtelijke apparaat is qua aantal medewerkers kwetsbaar, vooral in tijden van vakantie waardoor het risico dat een raadsvraag te laat wordt beantwoord groter wordt.

Uit het onderzoek, waarbij aan teamleiders de vraag is gesteld waarom de betreffende raadsvraag te laat is beantwoord kwam naar voor dat in 56% van de vragen het niet duidelijk is waarom een raadsvraag te laat is beantwoord. In 16% van de te laat beantwoorde raadsvragen zorgde vakantie van de behandelend ambtenaar ervoor dat vraag niet binnen de termijn kon worden beantwoord. In 12% van de te laat beantwoorde raadsvragen was het niet mogelijk om de vraag binnen de termijn te beantwoorden, doordat de gevraagde informatie niet binnen de termijn kon worden achterhaald.

Duidelijkheid Raadsvragen

Uit de interviews blijkt dat de raadsvragen niet altijd duidelijk en concreet zijn gesteld. Dit zorgt er mogelijk voor dat de betreffende ambtenaar die verantwoordelijk is voor de beantwoording zelf gaat interpreteren wat voor antwoord wenselijk is. Het gevolg hiervan is dat de antwoorden niet concreet zijn, niet goed aansluiten bij de bedoeling van de vragensteller en er daardoor een vervolgvraag komt.

Uit de enquête die is uitgezet bij de 6 fractievoorzitters komt naar voor dat alle respondenten graag zien dat een ambtenaar direct contact opneemt met een betreffend raadslid als een vraag niet duidelijk of concreet is. De resultaten uit de interviews sluiten hierbij aan.

Uit de interviews werd duidelijk dat de raadsvragen vaak te incident gericht worden gesteld.

In het onderstaande overzicht is weergegeven hoeveel vragen de raadsfracties stellen.

Aantal gestelde raadsvragen per fractie		
Fractie	**Aantal gestelde vragen**	**Aantal gestelde vragen %**
CDA	5	1,97%
D66	80	31,62%
Gewoon Lokaal	39	15,41%
PVDA	54	21,34%
Volkspartij	43	16,99%
VVD	32	12,64%

Kwaliteit antwoorden raadsvragen

Uit de interviews komt naar voor dat de antwoorden op raadsvragen moeten voldoen aan de onderstaande criteria.

Criteria bij beantwoorden raadsvraag
Maatschappelijke context is duidelijk
Helder/passend taalgebruik
Geen onnodig lange zinnen
Duidelijke verwijzing naar een eerder genomen besluit
Volledig antwoord
Antwoord is feitelijk
Antwoord is niet onnodig uitgebreid
Antwoord is concreet

Door middel van een steekproef waarbij ik 8 van de 30 categorie A vragen en 16 van de 116 categorie D vragen heb getoetst aan de zojuist benoemde kwaliteitscriteria werd duidelijk dat voornamelijk bij categorie D vragen de maatschappelijke context niet duidelijk wordt weergegeven. In 62% van de gevallen wordt er geen heldere en passende taal gebruikt. Met passende taal wordt in dit geval formeel en bestuurlijk sensitieve taal bedoeld. De percentages in het onderstaande overzicht geven aan in hoeveel bij de steekproef getoetste raadsvragen de kwaliteitscriteria niet worden behaald.

Criteria bij beantwoorden raadsvraag	**A vragen**	**D vragen**
Maatschappelijke context is duidelijk	25%	56,2%
Helder/passend taalgebruik	12,5%	62,5%
Geen onnodig lange zinnen	25%	0
Duidelijke verwijzing naar een eerder genomen besluit	12,5%	12,5%
Volledig antwoord	12,5%	12,5%
Antwoord is feitelijk	0	6,25%
Antwoord is niet onnodig uitgebreid	12,5%	12,5%
Antwoord is concreet	12,5%	25%
Overige	0	0

Uit de interviews komt naar voor dat bij de categorie A vragen de verbeterpunten liggen bij een betere verwijzing naar een eerder genomen besluit. Bij de categorie D vragen is het taalgebruik niet helder en passend en wordt de maatschappelijke context niet voldoende benoemd.

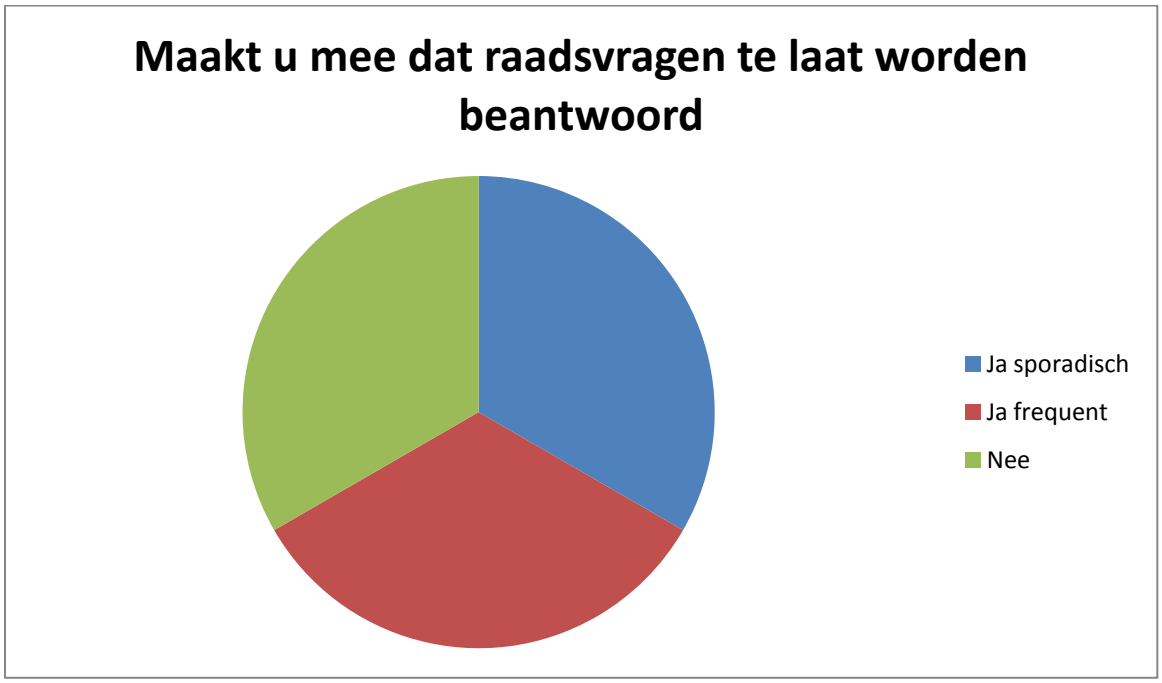
De resultaten van de enquête geven aan dat alle 6 de fractievoorzitters de kwaliteit van de antwoorden op raadsvragen onvoldoende vinden.

Tevredenheid antwoorden op raadsvragen

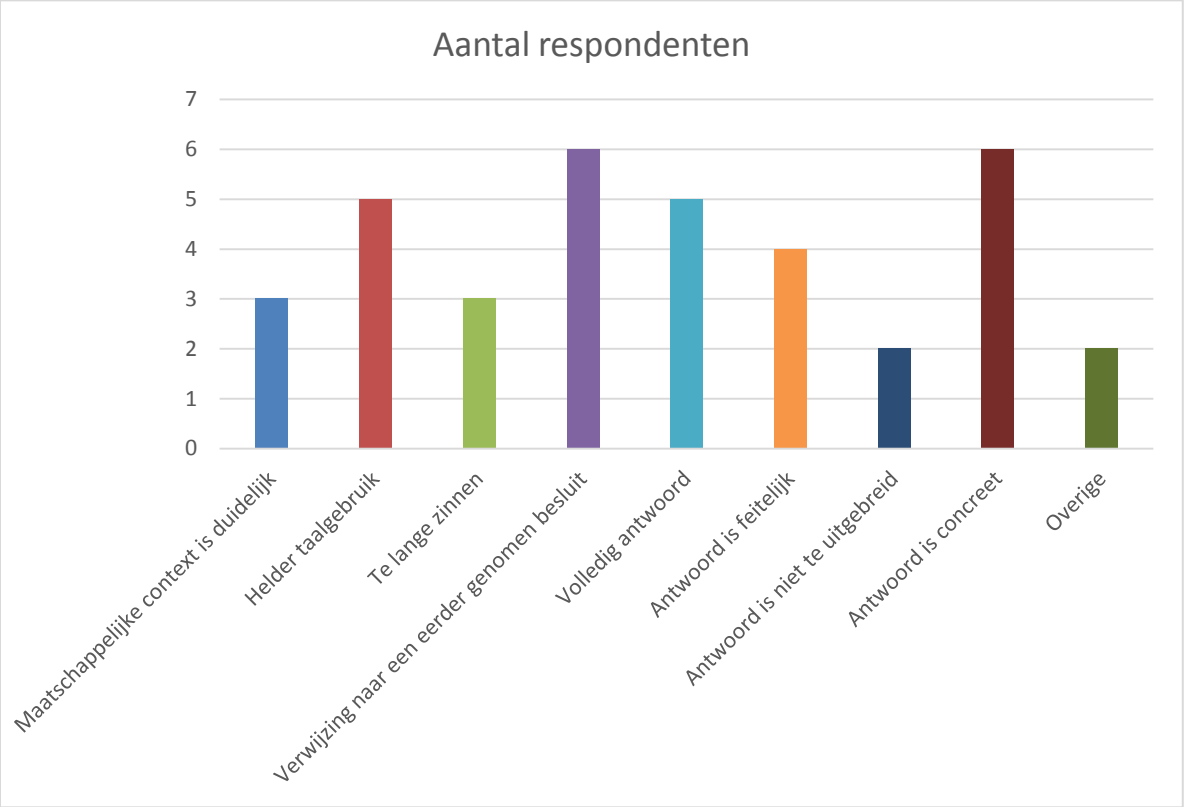
In de onderstaande tabel is te zien hoe de tevredenheid is over de beantwoording van raadsvragen op basis van de enquête die onder de 6 fractievoorzitters is uitgezet. De mate van tevredenheid is duidelijk erg wisselend.

tevredenheid beantwoording raadsvragen										
beoordeling	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
aantal respondenten	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0

Uit het onderstaande diagram wordt, op basis van de enquête, duidelijk hoe de fractievoorzitters aankijken tegen de vraag of raadsvragen vaak te laat worden beantwoord. Ook bij deze vragen zijn de meningen duidelijk erg wisselend.



In de onderstaande staafdiagram is naar aanleiding van de enquête weergegeven of de beantwoording van de raadsvragen voldoen aan de op basis van de interviews vastgestelde kwaliteitscriteria. Onderstaand diagram geeft weer hoeveel fractievoorzitters (verticale as) van mening zijn dat een betreffende kwaliteitscriteria (horizontale as) niet voldoet aan de norm.



Uit de enquête kwamen de volgende tips naar voor, betreffende de beantwoording van raadsvragen:

- Besteed aandacht aan een 4 ogen principe bij het beantwoorden van een raadsvraag om de kwaliteit van het betreffende antwoord te verbeteren.
- Probeer bij het beantwoorden van een raadsvraag niet te wachten tot het laatste moment.
- Zorg bij het beantwoorden van een raadsvraag voor voldoende informatie. Beter te veel dan te weinig informatie zodat de raad goed wordt geïnformeerd.

Conclusie

De conclusie van dit onderzoek is dat 10,2% van de raadsvragen te laat wordt beantwoord. Van dit percentage vragen wordt vervolgens 40% 1 dag na de vastgestelde termijn beantwoord en 64% van de vragen die te laat wordt beantwoord, wordt uiterlijk binnen 3 werkdagen na de vastgestelde termijn beantwoord.

Om de kwaliteit van de antwoorden te verbeteren is het van belang dat ook wordt gelet op de verbetering van de gestelde vragen. De kwaliteit hiervan kan worden verbeterd door te letten op het duidelijk en concreet stellen van de vraag zodat er geen ruimte is voor interpretatie door.

De kwaliteit van de antwoorden op de categorie D vragen moet vooral worden verbeterd qua helder en passend taalgebruik, het schetsen van de maatschappelijke context en het concreet beantwoorden van de vraag. Bij de categorie A vragen moet de kwaliteit van het aangeven van de benodigde verwijzing naar een eerder genomen besluit worden verbeterd. Daarbij moet duidelijk worden aangegeven wat het eerder genomen besluit is.

De tevredenheid over de beantwoording van de raadsvragen onder de fractievoorzitters loopt erg uiteen. Alle 6 de fractievoorzitters geven qua tevredenheid een ander cijfer aan de beantwoording van de raadsvragen, uiteenlopend van een 2 tot een 9. Het gemiddelde cijfer is een 5,8.

Aanbevelingen

- Benadruk als directie en teamleider binnen de organisatie dat het beantwoorden van een raadsvraag prioriteit heeft en dat deze binnen de termijn beantwoord dient te worden.
- Stimuleer en benadruk als teamleider dat raadsvragen zo snel mogelijk moeten worden opgepakt. Wacht niet tot het laatste moment met het beantwoorden van de vraag zodat je niet voor verrassingen kan komen te staan als het gaat om het ontbreken van informatie die nodig is om een antwoord kwalitatief goed te beantwoorden.
- Zorg dat binnen een team duidelijk is wie verantwoordelijk is voor het beantwoorden van vragen binnen de termijn, dat is momenteel niet altijd duidelijk, zodat een vraag te lang blijft liggen.
- Zorg dat wanneer een werknemer op vakantie is, het duidelijk is wie hem vervangt wanneer er een raadsvraag beantwoord moet worden zodat vragen niet blijven liggen.
- Om de kwaliteit van de antwoorden op raadsvragen te verbeteren wordt aanbevolen om te letten op de onderstaande kwaliteitscriteria.

Criteria bij beantwoorden raadsvraag
Maatschappelijke context is duidelijk
Helder/passend taalgebruik
Geen onnodig lange zinnen
Duidelijke verwijzing naar een eerder genomen besluit
Volledig antwoord
Antwoord is feitelijk
Antwoord is niet onnodig uitgebreid
Antwoord is concreet

- Zorg dat een teamleider een extra controle kan uitvoeren op het beantwoorden van een raadsvraag volgens de genoemde kwaliteitscriteria.
- Tijdens het uitvoeren van het onderzoek viel het de onderzoeker op dat de categorie D vragen qua taalgebruik en schrijfstijl worden beantwoord op een manier zoals je antwoord geeft op een mail van een collega ambtenaar, houdt er qua taalgebruik en schrijfstijl rekening mee dat je antwoord geeft op een vraag van een bestuursorgaan.
- Momenteel werken de griffier en het bestuurssecretariaat met 2 verschillende lijsten waarin de raadsvragen worden bijgehouden. De lijsten komen qua bijbehorende termijn niet overeen. Het is aan te bevelen om met 1 lijst te gaan werken zodat een betere onderlinge afstemming kan plaatsvinden.
- In Corsa staat momenteel niet het nummer van de raadsvraag zoals deze wel in de lijsten van het bestuurssecretariaat en de griffier wordt gebruikt. Het is aan te raden om ook in Corsa met dit nummer te gaan werken zodat een vraag sneller kan worden teruggezocht.
- Het is volgens het schema op pagina 7 duidelijk dat het overgrote deel van de raadsvragen door twee teams beantwoord dient te worden en dat het grootste deel van de te laat beantwoorde raadsvragen ook deze teams wordt beantwoord. Het is aan te raden om met deze teams als directie in gesprek te gaan om te zorgen dat het aantal te laat beantwoorde raadsvragen omlaag gaat.

- Zorg ervoor dat nieuwe medewerkers gedurende hun inwerkperiode uitleg krijgen over het proces en de wijze waarop raadsvragen volgende nieuwe richtlijnen worden beantwoord.

`Bijlage: Enquête

Enquête

1) Bent u tevreden met de huidige wijze waarop de gestelde raadsvragen worden beantwoord?
   Schaal 1-10 waarbij 1 niet tevreden is, en 10 heel tevreden ……(cijfer invullen)

2) Heeft u meegemaakt dat vragen te laat worden beantwoord?
   Invullen ja/nee……..
   Wanneer uw antwoord hierbij ja is:: sporadisch/frequent (weghalen wat niet van toepassing is).

3) Komt het voor dat de kwaliteit van de antwoorden op gestelde raadsvragen onvoldoende is?
   Invullen ja/nee ……

4) Wanneer u antwoord op vraag 3 ja is, welke van de onderstaande criteria liggen ten grondslag aan uw antwoord?
   U kunt de criteria weghalen die niet van toepassing zijn. Meerdere antwoorden mogelijk.
   - Ontbreken van een maatschappelijke context
   - Geen helder taalgebruik
   - Te lange zinnen
   - Ontbreken van een benodigde verwijzing naar een eerder genomen besluit
   - Onvolledig antwoord
   - Antwoord is niet feitelijk
   - Antwoord is te uitgebreid
   - Antwoord is niet concreet
   - Overige, namelijk……..

5) Vindt u het bezwaarlijk als u vanuit de ambtelijke organisatie wordt benaderd wanneer een gestelde raadsvraag niet duidelijk is?
   Invullen ja/nee ……

6) Heeft u een tip om te zorgen dat de vragen beter worden beantwoord?

   …….

   Bedankt voor het invullen van de enquête

   Met vriendelijke groet,

   Ron de Leeuw

   Gemeente Steenbergen