

Onderstaand een aantal technische vragen van de VVD m.b.t. de jaarrekening.

Rechtmatigheid:

Een goedkeurende accountantsverklaring, maar de rechtmatigheidsgrens wordt wel overschreden. Dat vraagt om uitleg. Is dit een incident of een terugkerend beheersprobleem?

Contractsturing:

Bij uitvoerders, waaronder leerlingenvervoer en zorg, lijkt de informatie niet altijd volledig of tijdig beschikbaar. Dat is zorgelijk, want zonder goede informatie kun je niet goed sturen of controleren.

Leerlingenvervoer:

Naast de eerdere klachten van ouders speelt ook de vraag of de uitvoerder voldoende kan aantonen dat de juiste prestaties zijn geleverd en dat de juiste rechten zijn vastgesteld.

Inkoop en aanbesteding:

Onrechtmatigheden zichtbaar bij inkoop, aanbesteding en inhuur. De vraag is of de inkoopfunctie inmiddels echt op orde is en wie daarop aanspreekbaar is. Welke concrete maatregel is inmiddels ingevoerd? En wie is bestuurlijk aanspreekbaar als dit in 2026 opnieuw misgaat?

Auditissues:

In de auditissuelijst staan meerdere punten die al jaren spelen. Dat roept de vraag op of de verbeterkracht van de organisatie voldoende is.

Positief resultaat:

Het resultaat is positief, maar een deel lijkt te komen door vertraging of onderuitputting. Daarom is de vraag welk deel structureel voordeel is en welk deel gewoon doorgeschoven werk.

In de dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeente Heiloo en de Werkorganisatie BUCH wordt verwezen naar het kwaliteitshandvest 'Onze Service', waarin de servicenormen voor de dienstverlening zijn opgenomen.

In de jaarstukken worden resultaten gepresenteerd over dienstverlening en inwonerstevredenheid.

Op welke wijze kan de raad vaststellen dat de gepresenteerde resultaten een betrouwbaar

en representatief beeld geven van de mate waarin de dienstverlening voldoet aan de normen die de gemeente en de BUCH met elkaar hebben afgesproken?

Kunt u toelichten:

1. Welke onderdelen van de dienstverlening worden getoetst aan de servicenormen uit het kwaliteitshandvest?
2. Op welke wijze worden deze prestaties gemeten en gemonitord?
3. Hoe wordt vastgesteld dat daadwerkelijk wordt gemeten wat het kwaliteitshandvest

beoogt te meten (validatie) en hoe wordt de juistheid en betrouwbaarheid van de meetgegevens geborgd (verificatie)?

4. Welke onderzoeksmethoden worden toegepast voor klant- en inwonerstevredenheidsonderzoeken?

5. Wat is de omvang en samenstelling van de onderzochte groep(en) en in hoeverre zijn deze representatief voor de inwoners van Heiloo?

6. Op welke wijze zijn de in de jaarstukken gepresenteerde resultaten te relateren aan de servicenormen uit het kwaliteitshandvest en welke conclusies trekt het college daaruit ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening?

7. Kan het college aangeven welke servicenormen uit het kwaliteitshandvest 'Onze Service' in 2025 niet zijn gehaald en waarom deze afwijkingen niet expliciet in de jaarstukken zijn toegelicht?