

Onderzoek aanbesteding

Hulp bij Huishouden

Rekenkamer Heusden

Datum	13 april 2026
Versie	1
Uitgebracht door	Bert van Putten
E-mail	Bert.vanputten@kwiz.nl
Telefoon	0612322281






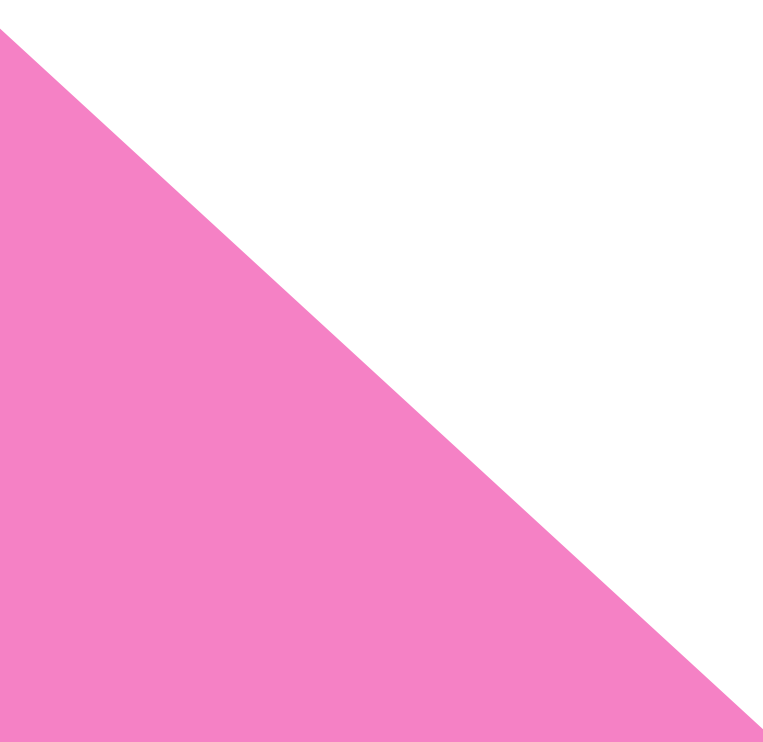
Opdrachtgever Rekenkamer Heusden

KWIZ

Van Ketwich Verschuurlaan 98
9721 SW Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en/ of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd en/ of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.



Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Onderzoeksvragen	1
3. Voorbereiding van het onderzoek	2
4. Opzet van het onderzoek	2
4.1. Deskresearch.....	3
4.2. Interviews met betrokken functionarissen	4
5. Bevindingen en ervaringen van externe stakeholders	5
6. Ervaringen van de cliënten	6
7. Risico's en beheersmaatregelen	6
8. Presentatie van de uitkomsten	8
9. Planning.....	9

1. Inleiding

De Rekenkamer Heusden laat een onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de aanbestedingsprocedure rondom de Hulp bij Huishouden (HbH) binnen de gemeente Heusden. Aanleiding hiervoor is een door de gemeenteraad aangenomen motie waarin wordt verzocht om inzicht in de juridische inrichting van de aanbesteding, de maatschappelijke effecten en de communicatie met betrokkenen gedurende het proces.

De aanbesteding van HbH is gepaard gegaan met grote maatschappelijke onrust onder de direct betrokkenen (cliënten, medewerkers, mantelzorgers). In de aanbesteding is gekozen om met twee zorgaanbieders te gaan werken voor alle 1.700 cliënten. Eind 2025 is de opdracht definitief gegund aan Actief Zorg en Tzorg; zij leveren sinds 1 januari 2026 de huishoudelijke hulp in Heusden. Daarvoor werkten ongeveer zes partijen in Heusden. Voor het uitvoeren van dit onderzoek heeft de Rekenkamer een onderzoeksopzet opgesteld. KWIZ is gevraagd om dit onderzoek uit te voeren. In deze onderzoeksopzet beschrijven wij hoe wij het onderzoek voor de Rekenkamer Heusden willen vormgeven en op welke wijze wij onze inhoudelijke expertise inzetten.

2. Onderzoeksvragen

De Rekenkamer Heusden heeft voor dit onderzoek een viertal centrale onderzoeksvragen geformuleerd, gebaseerd op de aangenomen motie, een analyse van beschikbare documentatie en consultatie van de gemeenteraad. Deze onderzoeksvragen vormen het uitgangspunt voor het onderzoek. Afhankelijk van de bevindingen in het onderzoek kan de nadruk per vraag en aandachtspunt verschillen.

De onderzoeksvragen luiden als volgt:

1. **Hoe is het aanbestedingstraject Hulp bij Huishouden (juridisch) verlopen?**
 - a. Voorbereiding van en risicobeheersing bij het aanbestedingstraject.
 - b. Keuze en uitvoering van de aanbestedingsprocedure en aansluiting op het aanbestedingsbeleid.
 - c. Selectiecriteria en aansluiting op het beleid in het sociaal domein, in het bijzonder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
 - d. Inhoud en voorwaarden van de aanbesteding.
 - e. Welke (maatschappelijke) effecten, doelstellingen en resultaten wilde de gemeente Heusden bereiken met de aanbesteding?

Bij deze onderzoeksvraag richten we ons op hoe de aanbesteding juridisch en procedureel is ingericht. Ter voorbereiding op onderzoeksvraag 3 brengen we ook de beoogde (maatschappelijke) effecten en de door de gemeente beoogde te realiseren resultaten in deze fase in beeld.

2. **Hoe heeft de gemeente met betrokkenen (o.a. (potentiële) aanbieders en inwoners) voor, tijdens en na het aanbestedingstraject gecommuniceerd?**
 - a. Accuraatheid en volledigheid van informatie.
 - b. Ervaring van cliënten met de communicatie.
 - c. Afstemming tussen gemeente en aanbieders.
 - d. Noodzaak van een gezamenlijk communicatieprotocol.
 - e. Monitoring van communicatieafspraken.

Bij deze onderzoeksvraag ligt de nadruk op wat er feitelijk is gebeurd tijdens en na de aanbestedingsprocedure. Hiervoor maken we een tijdlijn met de gebeurtenissen, waarbij we in elk geval aandacht besteden aan de bovengenoemde deelvragen.

3. Wat zijn de (te verwachten) maatschappelijke effecten van dit aanbestedingstraject?

- a. Reacties van cliënten op de uitkomst van de aanbesteding.
- b. Zorgcontinuïteit voor cliënten (inclusief monitoring daarvan).

De rekenkamer Heusden heeft hierbij aangegeven dat de maatschappelijke effecten (nog) niet in volle omvang in kaart zijn te brengen. Wel brengen we ook de zorgcontinuïteit onder in de eerder genoemde tijdlijn en de acties die daarin zijn genomen vanuit de verschillende geleidingen. Daarnaast gaan we een eerste (globale) inventarisatie opleveren van de gerealiseerde resultaten en effecten.

4. Wat was de rol van de gemeenteraad bij dit aanbestedingstraject?

- a. Kaderstelling voor aanbestedingen in het sociaal domein.
- b. Controle en evaluatie tijdens en na het aanbestedingstraject.
- c. Communicatie van de raad met inwoners,

Ten aanzien van de rol van de gemeenteraad gaan we naast de bovengenoemde punten ook specifiek in op de informatievoorziening en afspraken daarover tussen raad en College. Ook besteden we aandacht aan de verwachtingen van de gemeenteraad vooraf en het daadwerkelijke resultaat van de aanbesteding zelf.

Deze onderzoeksvragen en aandachtspunten vormen gezamenlijk het analytisch kader voor het onderzoek. Zij sturen zowel de dataverzameling als de analyse en rapportage van de bevindingen.

3. Voorbereiding van het onderzoek

Wij starten het onderzoek met een startbijeenkomst met alle betrokkenen. Tijdens deze bijeenkomst bespreken wij zowel de inhoudelijke als procesmatige uitgangspunten van het onderzoek. Daarbij lopen we de onderzoeksvragen, de afbakening en de beoogde aanpak gezamenlijk door. Ook wordt het belang van medewerking benadrukt. Dit draagt bij aan een efficiënte dataverzameling en een zorgvuldig verloop van het onderzoek.

De uitkomsten van de startbijeenkomst leggen wij vast in een beknopt en helder projectplan, waarin de definitieve aanpak en planning zijn opgenomen.

Om de ambtelijke startbijeenkomst zo concreet en doelgericht mogelijk te maken, maken wij een presentatie waarin we het onderzoek toelichten en brengen wij een eerste voorstel mee van de documenten die we zouden willen hebben voor de fase van deskresearch.

Daarnaast maken we specifiek met de rekenkamer afspraken over de samenwerking, waaronder de rol van de begeleidingscommissie en de contactpersoon. Ook bespreken wij de wijze van terugkoppeling gedurende het onderzoek en de vorm en inhoud van de rapportage. In dit kader stemmen we ook af hoe de toegang tot relevante documenten en betrokkenen wordt georganiseerd.

4. Opzet van het onderzoek

Hieronder omschrijven we de in te zetten onderzoeksmethodieken.

1. **Deskresearch** van relevante (openbare en interne) stukken rondom de aanbestedingsprocedure Hulp bij Huishouden;

2. **Interviews met betrokkenen functionarissen binnen de gemeente**, zoals beleidsmedewerkers, projectleiders en bestuurders;
3. **Interviews met externe stakeholders**, waaronder (voormalige) aanbieders en andere direct betrokken partijen;
4. **Inzicht in cliëntperspectief**, bijvoorbeeld via interviews of een groepsgesprek met cliënten of cliëntvertegenwoordigers;
5. **Analyse van maatschappelijke effecten en communicatie**, op basis van beschikbare data en opgehaalde ervaringen;
6. **Synthese van bevindingen**, resulterend in een heldere beantwoording van de onderzoeksvragen en het formuleren van concrete, bruikbare conclusies en aanbevelingen.

4.1. Deskresearch

De eerste stap in het onderzoek betreft de deskresearch. In deze fase verzamelen en analyseren wij bestaande informatie om inzicht te krijgen in de aanbestedingsprocedure Hulp bij Huishouden (HbH) binnen de gemeente Heusden. De door de Rekenkamer opgestelde onderzoeksopzet en het reeds uitgevoerde vooronderzoek vormen hierbij een belangrijk vertrekpunt. Wij bestuderen onder andere relevante documenten zoals

- Aanbestedingsstukken: officiële aanbestedingsdocumenten, selectiedocument, gunningscriteria (prijs/kwaliteit), eisen aan aanbieders, motivering van uitsluiting of gunning. Ook betrekken wij relevante wet- en regelgeving en (landelijke) richtlijnen op het gebied van aanbestedingen en maatschappelijke ondersteuning. We richten ons onder meer op de wijze waarop de aanbestedingsprocedure is ingericht en uitgevoerd, en in hoeverre daarbij rekening is gehouden met mogelijke maatschappelijke effecten en risico's. Hierbij besteden wij onder meer aandacht aan de gemaakte keuzes in selectiecriteria, contractvoorwaarden en de borging van continuïteit van zorg voor cliënten
- Beleidsdocumenten binnen het sociaal domein (met name in het kader van de Wmo) zoals de verordening maatschappelijke ondersteuning Heusden 2026 en de periode ervoor, wettelijke kaders, compensatieplicht, participatie, tarieven, etc.
- College- en raadsbesluiten, raadsinformatiebrieven, beantwoording van raadvragen, interne notities,
- Communicatie-uitingen en waar beschikbaar rapportages van betrokken aanbieders en andere stakeholders.
- Publieke communicatie, nieuwsberichten, brieven aan cliënten, politieke en publieke reacties, opiniestukken en nieuwsberichten over "onrust", wachtlijsten en urenreductie.

De deskresearch dient meerdere doelen:

- **Procesanalyse:** inzicht verkrijgen in het verloop van de aanbestedingsprocedure, inclusief voorbereiding, uitvoering en besluitvorming;
- **Beleids- en juridische analyse:** beoordelen hoe de aanbesteding aansluit op geldend beleid, wet- en regelgeving en gemeentelijke kaders;
- **Communicatieanalyse:** in beeld brengen hoe en wanneer met betrokkenen is gecommuniceerd en welke informatie is verstrekt;
- **Effectenanalyse (op basis van beschikbare informatie):** eerste inzicht verkrijgen in de (verwachte) maatschappelijke gevolgen van de aanbesteding;
- **Normenkader:** formuleren van toetsingscriteria voor de beoordeling van het proces, de keuzes en de uitkomsten van de aanbesteding.

De uitkomsten van de deskresearch vormen de inhoudelijke basis voor de volgende fasen van het onderzoek. Op basis hiervan kunnen wij een eerste reconstructie maken van het aanbestedingstraject en de belangrijkste aandachtspunten identificeren. Dit stelt ons in staat om gerichte interviewvragen op te stellen en eventuele informatiehiaten te benoemen. Op die manier zorgen wij ervoor dat het vervolg van het onderzoek goed aansluit bij de specifieke context en vraagstukken binnen de gemeente Heusden.

4.2. Interviews met betrokken functionarissen

Na afronding van de deskresearch voeren wij interviews met betrokken ambtenaren en bestuurders binnen de gemeente Heusden. Deze interviews zijn bedoeld om verdieping en duiding te geven aan de bevindingen uit de documentanalyse. Waar de deskresearch vooral inzicht biedt in het formele proces en de vastgelegde keuzes, richten de interviews zich op de feitelijke uitvoering, ervaringen en afwegingen in de praktijk. Daarnaast gebruiken wij de interviews om bevindingen uit de deskresearch te toetsen en waar nodig aan te vullen.

Wij spreken onder andere met:

- beleidsmedewerkers en projectleiders die betrokken waren bij de aanbesteding Hulp bij Huishouden;
- inkoop- en/of juridische adviseurs;
- betrokken managers binnen het sociaal domein;
- de verantwoordelijk wethouder(s) (zowel de huidige als toekomstige portefeuillehouder)
- (vertegenwoordiging van) de gemeenteraad; ten aanzien van de vertegenwoordiging stellen we een mix van oud en nieuwe gemeenteraadsleden voor indien er veel mutaties zijn na de recente verkiezingen.

De circa 5 interviews worden semigestructureerd uitgevoerd op basis van een vooraf opgestelde topiclijst. Respondenten ontvangen deze topiclijst circa een week voorafgaand aan het interview, inclusief informatie over de duur van het gesprek en de contactgegevens van de interviewer.

Wij zorgen voor een open en veilige gespreksomgeving, waarin respondenten vrij hun ervaringen kunnen delen. Daarbij geven wij expliciet aan dat de interviews vertrouwelijk worden behandeld en dat bevindingen in de rapportage niet tot individuele personen herleidbaar zijn. Tijdens de gesprekken is naast de onderzoeker een tweede onderzoeker of assistent aanwezig voor verslaglegging. Leden van de Rekenkamer worden geïnformeerd over de planning van de interviews en kunnen desgewenst aansluiten.

De informatie uit de interviews wordt geanonimiseerd verwerkt en in samenhang met de deskresearch geanalyseerd. Dit leidt tot een evenwichtig en verdiepend beeld van het aanbestedingstraject, de gemaakte keuzes en de uitvoering daarvan in de praktijk.

De exacte invulling van de topics stemmen wij af met de Rekenkamer en baseren wij op de uitkomsten van de deskresearch en de onderzoeksvragen. Onderwerpen die in de interviews aan de orde kunnen komen, zijn onder andere:

- **Vorbereiding en inrichting van de aanbesteding:** keuzes in procedure, risicobeheersing en afwegingen die daarbij zijn gemaakt;
- **Uitvoering van het aanbestedingstraject:** verloop van het proces, knelpunten en leerpunten;
- **Toepassing van beleid en regelgeving:** aansluiting op Wmo-beleid en gemeentelijke kaders;
- **Communicatie:** wijze van communicatie met aanbieders, cliënten en de gemeenteraad, en ervaringen daarmee;
- **Samenwerking:** afstemming tussen betrokken afdelingen en met externe partijen;
- **Inschatting van maatschappelijke effecten:** verwachtingen en ervaringen ten aanzien van zorgcontinuïteit en impact op cliënten;
- **Rol van de gemeenteraad:** kaderstelling, informatievoorziening en betrokkenheid tijdens het proces;
- **Reflectie en verbeterpunten:** lessen voor toekomstige aanbestedingen binnen het sociaal domein.

De gespreksverslagen worden in geanonimiseerde vorm ter verificatie aan de respondenten voorgelegd. De goedgekeurde verslagen vormen input voor de verdere analyse en rapportage. Het resultaat van deze fase is een verdiepende toets op het normenkader en de bevindingen uit de deskresearch, door deze te confronteren met de praktijkervaringen binnen de gemeentelijke organisatie.

5. Bevindingen en ervaringen van externe stakeholders

Naast de interviews met functionarissen binnen de gemeente spreken wij ook met externe stakeholders die direct of indirect betrokken zijn (geweest) bij de aanbesteding Hulp bij Huishouden. Deze gesprekken zijn van groot belang om inzicht te krijgen in de effecten van de aanbesteding in de praktijk en de wijze waarop het proces en de uitkomsten door betrokken partijen zijn ervaren.

Waar de interne interviews zich richten op beleid en uitvoering vanuit gemeentelijk perspectief, bieden de gesprekken met externe stakeholders een aanvullend en noodzakelijk perspectief vanuit de praktijk. Hiermee verkrijgen wij een meer compleet en evenwichtig beeld van het aanbestedingstraject en de maatschappelijke gevolgen daarvan.

Wij spreken afhankelijk van beschikbaarheid en in afstemming met de Rekenkamer – onder andere met:

- (Voormalige en huidige) zorgaanbieders Hulp bij Huishouden, zowel management als mensen van de uitvoering;
- Vertegenwoordigers van cliënten, zoals cliëntenraden of belangenorganisaties ;
- Mantelzorgorganisaties, mantelzorgers of andere direct betrokkenen;
- Overige relevante ketenpartners binnen het sociaal domein.

De naar schatting 10 tot 15 interviews worden, net als bij de gemeentelijke functionarissen, semigestructureerd uitgevoerd op basis van een vooraf opgestelde topiclijst. Respondenten ontvangen deze lijst voorafgaand aan het interview, zodat zij zich goed kunnen voorbereiden. Ook in deze fase zorgen wij voor een open en veilige setting, waarin respondenten vrij hun ervaringen en opvattingen kunnen delen. Wij benadrukken dat de interviews vertrouwelijk worden behandeld en dat bevindingen in de rapportage niet herleidbaar zijn tot individuele personen of organisaties (tenzij expliciet anders afgesproken).

De topics van de interviews worden in overleg met de Rekenkamer vastgesteld en afgestemd op de betreffende doelgroep. Onderwerpen die aan bod kunnen komen, zijn onder andere:

- **Ervaringen met het aanbestedingstraject:** transparantie, duidelijkheid en verloop van het proces;
- **Communicatie vanuit de gemeente:** tijdigheid, volledigheid en begrijpelijkheid van informatie;
- **Gevolgen van de aanbesteding:** impact op cliënten, medewerkers en organisatie van de zorg;
- **Zorgcontinuïteit:** ervaringen met de overgang naar de nieuwe situatie en eventuele knelpunten;
- **Samenwerking met de gemeente:** voor, tijdens en na de aanbesteding;
- **Ervaren maatschappelijke effecten:** waaronder onrust, onzekerheid en vertrouwen;
- **Leerpunten en aanbevelingen:** suggesties voor verbetering van toekomstige aanbestedingen en beleidsprocessen.

De opbrengsten uit deze interviews worden geanonimiseerd verwerkt en gecombineerd met de resultaten uit de deskresearch en de interne interviews. Op deze manier ontstaat een integraal beeld waarin zowel beleidsmatige, uitvoeringsgerichte als maatschappelijke perspectieven samenkomen.

Het resultaat van deze fase is een verdiepend inzicht in de daadwerkelijke effecten van de aanbesteding en de ervaringen van betrokken partijen, waarmee wij de onderzoeksvragen verder kunnen onderbouwen en beantwoorden.

6. Ervaringen van de cliënten

Een essentieel onderdeel van het onderzoek is het systematisch in beeld brengen van het cliëntenperspectief. Gezien de maatschappelijke onrust en de directe impact van de aanbesteding op inwoners, is dit perspectief cruciaal om de feitelijke en ervaren effecten van de aanbesteding goed te kunnen duiden. Hiervoor gaan we interviews houden met cliënten en/of hun vertegenwoordigers (zoals mantelzorgers). Met deze interviews willen we ervaringen, knelpunten en achterliggende oorzaken beter leren begrijpen. In deze interviews staat de beleving centraal: hoe hebben betrokkenen de overgang ervaren, wat was de impact op het dagelijks leven en waar liepen zij tegenaan?

Wij betrekken in het onderzoek een breed scala aan informatie om een zo breed mogelijk beeld te krijgen, zowel positief als negatief.

Betrekken van mantelzorgers

Voor het betrekken van mantelzorgers sluiten wij aan bij bestaande structuren binnen de gemeente Heusden. In het bijzonder betrekken wij hierbij het Steunpunt Mantelzorg Heusden, dat:

- kan fungeren als gesprekspartner voor het ophalen van signalen en ervaringen;
- kan ondersteunen bij de werving van mantelzorgers die cliënten vertegenwoordigen.

Op deze manier borgen wij dat het perspectief van mantelzorgers op een efficiënte en georganiseerde wijze wordt meegenomen, zonder afhankelijk te zijn van losse en moeilijk bereikbare individuen.

Onderwerpen in het onderzoek

In de interviews besteden wij aandacht aan onder andere:

- Ervaringen met de overgang naar de nieuwe aanbestedingssituatie;
- Communicatie vanuit gemeente en aanbieders;
- Zorgcontinuïteit (onderbrekingen, vermindering, wisseling van hulp);
- Kwaliteit van de ondersteuning;
- Ervaren impact op dagelijks functioneren en welzijn;
- Vertrouwen in gemeente en aanbieders;
- Verbeterpunten en aandachtspunten voor de toekomst.
- Zorgvuldigheid en analyse

Deelname aan het onderzoek is vrijwillig en antwoorden worden anoniem verwerkt. Bij interviews zorgen wij voor een veilige en respectvolle gespreksomgeving, passend bij de (mogelijk kwetsbare) doelgroep. De resultaten van de enquête en interviews worden in samenhang geanalyseerd. Deze aanpak levert:

- een **breed beeld** van de ervaringen van cliënten;
- **verdiepend inzicht** in de achterliggende oorzaken en gevolgen;
- en **concrete aanknopingspunten** voor het beoordelen van zorgcontinuïteit, communicatie en maatschappelijke effecten.

Het cliëntenperspectief vormt daarmee een volwaardig en onmisbaar onderdeel van de beantwoording van de onderzoeksvragen.

7. Risico's en beheersmaatregelen

Bij de uitvoering van dit onderzoek onderkennen wij een aantal mogelijke risico's die van invloed kunnen zijn op de voortgang, kwaliteit en bruikbaarheid van de resultaten. Hieronder beschrijven wij de belangrijkste risico's en de bijbehorende beheersmaatregelen.

Beperkte of vertraagde toegang tot informatie

Risico: Voor het onderzoek is toegang nodig tot (interne) documenten, communicatie-uitingen en mogelijk niet-openbare stukken. Indien deze informatie niet tijdig of volledig beschikbaar is, kan dit de voortgang en diepgang van het onderzoek beïnvloeden.

Beheersmaatregelen:

- In de startfase maken wij concrete afspraken met de Rekenkamer en de gemeente over de aanlevering van documenten;
- Wij werken met een duidelijke documentenlijst en prioritering;
- Indien nodig schalen wij tijdig op via de Rekenkamer om toegang te verkrijgen;
- Wij signaleren vroegtijdig hiaten en sturen bij in de onderzoeksaanpak.

Beperkte medewerking van respondenten

Risico: Betrokkenen (ambtenaren, bestuurders, aanbieders of cliënten) kunnen terughoudend zijn in deelname aan interviews, bijvoorbeeld vanwege gevoeligheid van het onderwerp of tijdsdruk.

Beheersmaatregelen:

- Heldere communicatie vooraf over doel, onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid van het onderzoek;
- Inzet van de Rekenkamer als gezaghebbende opdrachtgever om deelname te stimuleren;
- Flexibele planning en verschillende interviewvormen (online/fysiek);
- Waar nodig alternatieve bronnen inzetten (bijv. documentatie of andere respondenten).

Gevoeligheid en mogelijke spanning rondom het onderwerp

Risico: De aanbesteding heeft geleid tot maatschappelijke onrust. Dit kan leiden tot gekleurde of emotioneel geladen reacties, wat de objectiviteit en balans in het onderzoek kan beïnvloeden.

Beheersmaatregelen:

- Verschillende perspectieven door combinatie van van documenten, interviews en cliëntperspectief;
- Zorgvuldige en neutrale gespreksvoering door ervaren onderzoekers;
- Strikte scheiding tussen feiten, percepties en interpretaties in de analyse;
- Toepassing van een helder normenkader als objectieve toetsingsbasis.
- Inzet van projectleiders die ervaring hebben met gevoelige maatschappelijke en politiek-bestuurlijke dossiers .

Beperkt zicht op (lange termijn) maatschappelijke effecten

Risico: Omdat de aanbesteding recent is ingevoerd, zijn de maatschappelijke effecten mogelijk nog niet volledig zichtbaar of meetbaar.

Beheersmaatregelen:

- Onderscheid maken tussen de (lange termijn) maatschappelijke effecten en de meer concrete resultaten en doelstellingen van de aanbesteding.
- Expliciet onderscheid maken tussen feitelijke, waargenomen en verwachte effecten.
- Gebruik maken van zowel actuele signalen (bijv. ervaringen cliënten) als beschikbare data.
- Transparant zijn over beperkingen in het onderzoek.
- Waar mogelijk doorkijk bieden naar toekomstige monitoring.

Planning onder tijdsdruk

Risico: De doorlooptijd van het onderzoek is relatief kort, terwijl meerdere onderzoeksmethoden worden ingezet. Vertraging in één onderdeel kan effect hebben op de totale planning.

Beheersmaatregelen:

- Strakke projectsturing met duidelijke fasering en mijlpalen;
- Parallel uitvoeren van onderzoeksactiviteiten waar mogelijk;
- Regelmatige voortgangsafstemming met de Rekenkamer;
- Tijdige signalering van knelpunten en bijsturing waar nodig.

- Uitgangspunt is streven naar tijdige afronding op voorwaarde dat beoogde onderzoeksmatige kwaliteit wordt gerealiseerd.

Onvoldoende representativiteit van cliëntperspectief

Risico: Het kan lastig zijn om een goed gespreide en representatieve groep cliënten te bereiken, waardoor het risico bestaat op een eenzijdig beeld.

Beheersmaatregelen:

- Inzet van meerdere wervingskanalen (gemeente, aanbieders, cliëntenorganisaties);
- Bewuste selectie op spreiding (bijv. type cliënt, ervaring, aanbieder);
- Combinatie van individuele interviews en eventueel groepsgesprek;
- Duidelijke duiding van de aard en omvang van de respons in de rapportage.

Door bovenstaande risico's tijdig te onderkennen en actief te beheersen, borgen wij een zorgvuldig, onafhankelijk en kwalitatief hoogwaardig onderzoek dat leidt tot bruikbare en gedragen inzichten voor de Rekenkamer Heusden.

8. Presentatie van de uitkomsten

De bevindingen van het onderzoek worden gepresenteerd in een rapportage, waarin wij gebruikmaken van visuele elementen om de inhoud te verduidelijken en toegankelijk te maken. De uitkomsten van de documentenanalyse worden waar mogelijk modelmatig weergegeven. Daarnaast lichten wij op verschillende plaatsen de resultaten uit interviews uit, om zo – waar passend – extra duiding en context te geven aan de meer feitelijke en analytische bevindingen.

Hieronder beschrijven wij de verschillende stappen in het rapportageproces.

Nota van bevindingen

Wij stellen een rapportage op met daarin de feitelijke bevindingen van het onderzoek. In deze fase worden nog geen conclusies en aanbevelingen opgenomen. Tijdens de analyse en rapportage kunnen eventuele tegenstrijdigheden of lacunes in de informatie naar voren komen. Indien nodig zoeken wij in deze fase contact met de gemeente of andere betrokken partijen om aanvullende informatie te verkrijgen.

Voortgangsbespreking met de Rekenkamer

De nota van bevindingen wordt besproken met de Rekenkamer Heusden. De stukken worden uiterlijk één week voorafgaand aan de bespreking aangeleverd, zodat de leden zich goed kunnen voorbereiden. Tijdens deze bijeenkomst lichten wij de bevindingen toe en is er ruimte voor vragen en eerste reflecties.

Ambtelijk hoor en wederhoor

De procedure van ambtelijk hoor en wederhoor verloopt conform het onderzoeksprotocol van de Rekenkamer Heusden. De ontvangen reacties worden door ons beoordeeld en, waar relevant, verwerkt. Wij stellen een beknopt overzicht op waarin wij aangeven hoe met de opmerkingen is omgegaan en welke aanpassingen dit heeft opgeleverd.

Concepteindrapport

Op basis van de nota van bevindingen en de uitkomsten van het hoor en wederhoor stellen wij een concepteindrapport op. Dit rapport bevat naast de bevindingen ook de conclusies en aanbevelingen. Wij streven naar een heldere, compacte en visueel aantrekkelijke rapportage, met gebruik van overzichtelijke tabellen en infographics.

Het formuleren van conclusies en aanbevelingen zien wij als een interactief proces met de Rekenkamer Heusden. Het concepteindrapport wordt uiterlijk één week voorafgaand aan de bespreking met de Rekenkamer toegezonden.

Bespreking concepteindrapport

Tijdens deze bijeenkomst bespreken wij het concepteindrapport met de Rekenkamer. De vragen en opmerkingen worden doorgenomen en er wordt gezamenlijk stilgestaan bij de conclusies en aanbevelingen. Ook stemmen wij de wijze van presentatie van het eindrapport af.

Eindrapport en bestuurlijk wederhoor

Na verwerking van de opmerkingen van de Rekenkamer stellen wij het eindrapport op. Dit rapport wordt, via de Rekenkamer Heusden, voorgelegd voor bestuurlijk wederhoor. De bestuurlijke reactie wordt door de Rekenkamer verwerkt in het rapport. Desgewenst ondersteunen wij bij het opstellen van een nawoord.

Aanvullende producten en presentatie

Optioneel kunnen wij, aanvullend op het eindrapport, een visueel vormgegeven samenvatting opleveren waarin de belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen overzichtelijk worden gepresenteerd. Deze samenvatting is geschikt voor een bredere doelgroep.

Daarnaast verzorgen wij desgewenst een presentatie van de resultaten aan de gemeenteraad van Heusden, waarin wij de belangrijkste uitkomsten toelichten en vragen beantwoorden.

9. Planning

Uitgaande van de hierboven beschreven onderzoeksopzet komen we dan tot de volgende globale planning. Na de startbijeenkomst werken we de planning meer in detail uit.

Stap	Wanneer
Startbijeenkomst en deskresearch	April
Onderwerpenlijst en interviews ambtenaren	Mei
Interviews externe stakeholders	Mei – juni
Verdiepende interviews cliënten	Juni – Juli
Analyse en rapportage	Juni- Augustus
Bespreking concept nota van bevindingen	Augustus
Bestuurlijk wederhoor en opleveren rapport	September

