

6 Samenvattende analyse

In hoofdstuk 6 is een samenvattende analyse opgenomen. De betreffende analyse kan alleen juist worden geïnterpreteerd in samenhang met de inhoud van het volledige rapport.

6.1 Doel van de opdracht

De adviesopdracht had tot doel:

- A. *Analyse van de contractuele verplichtingen voor de gemeente Rotterdam ten aanzien van de invulling van de diensten van een externe leverancier en de gerelateerde (rechtmatigheids) vereisten op basis van de overeenkomst, alsmede*
- B. *Analyse van het gevolgde proces binnen de gemeente Rotterdam ten aanzien van de melding(en) van mogelijke misstanden in relatie tot de diensten van deze externe leverancier binnen het domein sociale welzijn van het gebied Feijenoord.*

Vorenstaande teneinde opdrachtgever in de gelegenheid te stellen om een afweging te kunnen laten maken ten aanzien van:

1. *de noodzaak tot (aanvullend) onderzoek naar de melding(en) en/of*
2. *de noodzaak om het meldings- en onderzoekproces ten aanzien van externe leveranciers aan te passen.*

De melding(en) van mogelijke misstanden in relatie tot de diensten van de externe leverancier zijn rechtstreeks bij de gemeente Rotterdam gedaan dan wel via overige kanalen (zoals krantartikelen, meldingen via de ORR of meldingen via het klachtensysteem van de externe leverancier)

De meldingen in onderhavige externe analyse zijn allen afkomstig van dezelfde melder. Uitzondering hierop zijn de signalen uit andere bronnen zoals een krantenartikel of klachten die via Humanitas zijn ontvangen en de communicatie met de ORR.

De meldingen die in de analyse zijn opgenomen, kunnen in zes meldingen worden onderverdeeld. Binnen elk van deze meldingen worden meerdere soorten (sub)meldingen gedaan, zowel met betrekking tot het handelen van de externe leverancier, als met betrekking tot het handelen van de gemeente Rotterdam.

De externe analyse van EY is uitgevoerd op basis van de reconstructie zoals door Pinkerton opgesteld, aangevuld met de additionele documentatie die door EY verzameld is en de toelichtingen van de geïnterviewden.

Binnen de vermelde scope van de externe analyse zijn de 5 onderzoeksvragen behandeld. Korteheidshalve wordt verwezen naar hoofdstuk 5.

In deze samenvattende analyse zijn de adviezen van EY opgenomen ten aanzien van:

- het aanpassen van het meldings- en onderzoekproces ten aanzien van externe leveranciers;
- de noodzaak tot (aanvullend) onderzoek naar de melding(en).

Tevens zijn enkele aandachtspunten ten aanzien van de externe analyse vermeld.

6.2 Advies aanpassen van het meldings- en onderzoeksproces ten aanzien van externe leveranciers

Op basis van de externe analyse van het meldings- en onderzoeksproces ten aanzien van externe leveranciers heeft EY -op hoofdlijnen- de navolgende adviezen gedefinieerd.

- Het uitvoeren van een juridische analyse om na te gaan of de huidige opzet van het meldings- en onderzoeksproces voldoet aan de gestelde eisen in de Awb. In de Awb is bijvoorbeeld voorgeschreven dat de behandeling van een klacht uit dient te worden gevoerd door een persoon of afdeling die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Uit de analyse blijkt dat in enkele gevallen de afdeling waarop de klacht betrekking had, verantwoordelijk is gesteld voor de afhandeling van die klacht;
- Het uitvoeren van een bredere analyse op de naleving van de Awb en interne procedures van de gemeente Rotterdam met mogelijk een deelwaarneming ten aanzien van de registratie en behandeling van klachten en publieksreacties. Op basis hiervan kunnen mogelijke additionele aandachtspunten ten behoeve van de inhoudelijke en procedurele behandeling van klachten en publieksreacties worden geïdentificeerd.
- Het verbeteren van de registratie van klachten en publieksreacties en regie voor de afhandeling hiervan. De werkwijze met betrekking tot de registratie en het afhandelen van klachten en publieksreacties is niet consistent toegepast en er is geen regievoerder voor de inhoudelijke afhandeling van klachten en publieksreacties aangewezen. Dit zorgt voor onvolledigheid van de registraties en daarmee een gebrek aan overzicht en inzicht, met als mogelijk gevolg het niet juist opvolgen en afhandelen van klachten en publieksreacties;
- Het proces zodanig inrichten dat verschillende soorten meldingen, zoals geïdentificeerd op de website van de gemeente Rotterdam, volgens een standaardprocedure behandeld en gedocumenteerd worden, onder meer door het definiëren van een proces dat zowel beschrijft hoe klachten als specifieke meldingen van vermoedens van misstanden behandeld dienen te worden;
- Het proces met betrekking tot de behandeling van externe klachten te evalueren met het oog op de wijzigingen in de Wet bescherming klokkenluiders in 2023. Op de website van de gemeente Rotterdam is niet eenduidig vermeld op welke wijze een externe melding van vermoedens van misstanden (door een externe leverancier) gemaakt kan worden en is niet beschreven hoe een dergelijke melding behandeld wordt door de gemeente. In de Wet bescherming klokkenluiders zijn zowel de mogelijkheid tot het doen van een melding van vermoeden van misstand door een derde, als de aanwezigheid van een speciaal aangewezen afdeling voor het behandelen van deze meldingen, verplicht gesteld;
- Het uniform inrichten van een systeem voor resultaatsturing en monitoring van de naleving van overeenkomsten met externe leveranciers. De gemeente Rotterdam heeft ten aanzien van de overeenkomst met de externe leverancier geen eenduidige eisen gesteld aan de wijze waarop monitoring en resultaatsturing zou plaatsvinden, hetgeen de evaluatie van de inhoudelijke en financiële uitvoering van de opdracht bemoeilijkt.

6.3 Advies ten aanzien van de noodzaak tot (aanvullend) onderzoek naar de melding(en)

Op basis van de externe analyse heeft EY -op hoofdlijnen- het navolgende advies ten aanzien van de noodzaak tot (aanvullend) onderzoek naar de melding(en).

Uit de registraties van gemeente Rotterdam kan niet eenduidig afgeleid welke inhoudelijke opvolging is gegeven aan de meldingen. Wij adviseren de gemeente Rotterdam om te besluiten om -in lijn met de Awb- een integrale terugkoppeling te geven over de opvolging van de meldingen en aanvullende

documenten en informatie bij de melder op te vragen (i) ten behoeve van de procedurele afhandeling van de meldingen en (ii) om te bepalen of er op basis van additionele documentatie en informatie mogelijk een grondslag bestaat voor aanvullend onderzoek naar (financiële) misstanden. Door proactief de aanvullende documentatie en informatie op te vragen neemt gemeente Rotterdam de regie. Voornoemde aanvullende acties zouden onder leiding van bijvoorbeeld een integriteitsonderzoeker uitgevoerd kunnen worden. Mochten daarbij aspecten met betrekking tot rechtmatigheid en/of doelmatigheid naar voren komen, dan zou hierbij de interne accountantsdienst betrokken kunnen worden.

In paragraaf 5.4.2.2 is per melding vermeld welke aanvullende acties door de gemeente Rotterdam geïnitieerd kunnen worden.

Daarnaast wordt geadviseerd om een breder onderzoek uit te voeren naar de afhandeling van binnengekomen klachten/meldingen in het algemeen. In onderhavige externe analyse hebben wij onderzoek gedaan naar meldingen over een specifiek dossier en meldingen van één melder. Dit geeft mogelijk geen juist beeld van de registratie en afhandeling van meldingen/klachten.

6.4 Aandachtspunten op basis van de externe analyse

De inhoud van dit adviesrapport is gebaseerd op de namens de gemeente Rotterdam en de geïnterviewden verstrekte informatie (documentatie en toelichtingen). In het kader van de verstrekte opdracht heeft er geen onderzoek en/of afstemming met derden plaatsgevonden, aangezien de externe analyse was gericht op de (contractuele) verplichtingen van gemeente Rotterdam alsmede het door gemeente Rotterdam gevolgde proces ten aanzien van externe meldingen.

Voor de uitvoering van de analyse waren wij afhankelijk van de inrichting en betrouwbaarheid van de door de gemeente Rotterdam gevoerde registraties. Tevens waren wij afhankelijk van de volledigheid en juistheid van de (administratieve) documentatie die door de geïnterviewden beschikbaar gesteld is⁵⁷.

Een aandachtspunt bij de uitvoering van de externe analyse was de mogelijkheid om het gevolgde proces binnen gemeente Rotterdam naar aanleiding van de meldingen te kunnen reconstrueren, alsmede de reconstructie van de naar aanleiding hiervan geïnitieerde vervolgacties en interacties met de externe leverancier. Vorenstaande is onder meer gedreven door de inhoud van de registraties en beschikbare documentatie.

Vastlegging van afspraken, correspondentie en/of notulen van gevoerde gesprekken naar aanleiding van de meldingen konden niet ter beschikking worden gesteld. Dit bemoeilijkt zowel de mogelijkheden voor ons om tot gedegen antwoorden op de onderzoeksvragen te komen, als de mogelijkheden voor de gemeente Rotterdam om een overzichtelijke registratie van meldingen en de afhandeling daarvan te realiseren.

⁵⁷ EY heeft een overzicht van de namens de gemeente Rotterdam ter beschikking gestelde documentatie samengesteld en opgenomen in bijlage 2.