Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
MO40, Volwassenen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Bernadette Loosen
b.loosen@nijmegen.nl
T 0629652286

Ons kenmerk
E24.002309

Dagelijks Bestuur van de MGR Rijk van Nijmegen
t.a.v. mevrouw J. Hol
Postbus 38165
6503 AD NIJMEGEN

Datum
Onderwerp Zienswijze op ontwerp-Informatieprotocol MGR 2024

Geachte mevrouw Hol,

Op 14 mei 2024 ontvingen wij van het Dagelijks Bestuur van de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling het ontwerp-Informatieprotocol 2024. U verzoekt ons hierop voor 1 oktober a.s. een zienswijze kenbaar te maken. Dat doen wij in deze brief.

We richten ons in onze zienswijze op de Kritieke prestatie indicatoren (Kpi's) en de indicatoren die inzicht geven in inspanningen en maatschappelijke effecten van de module WerkBedrijf. Ook geven wij een reactie op de nieuwe prestatie-indicatoren van de module ICT Rijk van Nijmegen (iRvN). De overige onderdelen in het nieuwe Informatieprotocol herkennen wij vanuit het Informatieprotocol 2020.

Indicatoren module WerkBedrijf

- *De indicator 'Duurzaamheid van de uitstroom naar werk' (één jaar) is toegevoegd*
  Deze nieuw toegevoegde indicator hebben gemeenten genoemd in het regionaal Beleidskader Arbeidsmarkt en re-integratie '*Klaar voor nieuwe kansen!*'. Deze sluit aan bij het uitgangspunt van een intensievere dienstverlening, met het accent op de ontwikkeling van kandidaten naar een duurzame plek op de arbeidsmarkt.
- *De MGR noemt de ambitie 'om te komen tot nieuwe indicatoren om hiermee de komende periode te gaan experimenteren'*
  Wij constateren dat in het ontwerp-Informatieprotocol concreet slechts de nieuwe indicator 'inzet van instrumenten' is toegevoegd. De genoemde indicator 'aantal plaatsingen met behoud van uitkering' is een reeds bestaande indicator waarover wordt gerapporteerd.
  We gaven in ons beleidskader een aantal suggesties voor toevoegingen op de indicatoren die inzicht bieden in de inzet op ontwikkeling van kandidaten, zoals bijv. de weergave van die ontwikkeling in fasen van het bemiddelingstraject, de gemiddelde begeleidingsduur van kandidaten vóór de (eerste) plaatsing op betaald werk, het aantal ingezette scholingstrajecten en andere ontwikkelinterventies.
  Wij verzoeken de MGR onze suggesties in het Beleidskader te overwegen en vanaf 2025 over aanvullende indicatoren te gaan rapporteren, zodat we meer beeld krijgen van de

concrete inzet op mensontwikkeling. We gaan graag met u in gesprek over wat haalbaar en realistisch is.

- *Indicatoren in relatie tot stakeholders van de MGR*
  De tevredenheid van kandidaten en ondernemers vinden wij van groot belang. Tot en met 2022 heeft de MGR gerapporteerd over de kandidaatstevredenheid. Over de ondernemerstevredenheid van de afgelopen jaren is ons niets bekend. Wij verzoeken de MGR de frequentie waarmee gerapporteerd wordt over beide tevredenheids-onderzoeken op te nemen in het Informatieprotocol en spreken een voorkeur uit voor een jaarlijkse rapportage over kandidaatstevredenheid en een tweejaarlijkse over ondernemers.
- *Bijsturen op resultaten wanneer deze achterblijven ten opzichte van de begroting*
  Wij verzoeken u om tussentijdse rapportages en verantwoordingsmomenten ook te benutten om ons te informeren over hoe u de resultaten concreet gaat bijsturen ten opzichte van uw begroting. Dit geeft inzicht in de voortgang van de activiteiten en biedt de mogelijkheid om te anticiperen op ontwikkelingen.

Indicatoren module iRvN

- *Algemeen*
  Onze zienswijze gaat enerzijds over de soft-/hardware en anderzijds over het serviceniveau van de dienstverlening (gebruik van apparatuur en hulp bij verstoringen in de software).

  De eerste richt zich grotendeels op het informatieveiligheidsaspect. Door het proces van 'verSaasing' (Software as a service) van applicaties, betreffen de indicatoren een steeds kleiner deel van de gemeentelijke software. We willen in gesprek met iRvN over wat dat voor de indicatoren betekent. Een deel van de indicatoren kan naar ons idee beperkter worden opgenomen, omdat de meerwaarde daarvan bestuurlijk beperkt is. Wat ons betreft kunnen de specifieke bedrijfsvoerings-/control-indicatoren op ambtelijk niveau besproken worden en hoeven deze niet opgenomen te worden in de bestuurlijke rapportages.
  Voor het deel dat we ambtelijk willen monitoren, gaan we graag in overleg over de drie control-indicatoren (definitie verduidelijken en effect op bijsturing) en willen we de dienstverleningsindicatoren bespreken, die zich nu beperken tot een algemene indicatie voor gebruikerstevredenheid. Als moderne werkgever en betrouwbare overheid vinden we verdieping nodig op een aantal specifieke gebruiksaspecten (bijv. oplostijden verstoringen, toepassen van veiligheidsmaatregelen, bekendheid/gebruik serviceportaal) en minder op algemene tevredenheid over werkplek en mobiele telefoon.

- *Indicatoren*
  Om een stabiele digitale dienstverlening te kunnen monitoren en bijstellen, zien wij de volgende indicatoren:
  a. Volwassenheidsniveau veiligheid (TPM-certificering in kader van risicosturing vastgesteld op streefniveau 3);
  b. Percentage veiligheidsincidenten en de afhandeling (in kader van veiligheid/BIO);

c. Omvang en beschikbaarheid (uptime) van onze digitale omgeving (in kader van stabiele digitale dienstverlening aan de Nijmegenaar);
d. Percentage vacatures/personele bezetting (in kader van sturing op voldoende kennisniveau);
e. Serviceverlening:
   - IT Happiness-score (het algehele rapportcijfer over dienstverlening iRvN)
   - Tevredenheid over informatie en communicatie vanuit iRvN, de portalen van iRvN en het gebruik van omgevingen en applicaties zoals MS365, Citrix en overige.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en kijken uit naar uw reactie.

De raad der gemeente Nijmegen,

drs. S.J. Ruta
raadsgriffier

H.M.F. Bruls
burgemeester