

*Verzonden 19 mei 2021*

## **Informatiebrief**

Zaaknummer: Z/21/053594  
Documentnummer: 243332  
Datum: dinsdag 18 mei  
Onderwerp: Evaluatie samenwerkingsovereenkomst en doorontwikkeling  
kwaliteit en sturing Voorschoten voor Elkaar  
Bijlagen: 1. Aanvullende overeenkomst (gekoppeld aan  
samenwerkingsovereenkomst gemeente Voorschoten &  
Voorschoten voor Elkaar)  
2. Prestatiedocument gemeente Voorschoten & Voorschoten  
voor Elkaar

Geachte Raad,

Op 1 januari 2020 is de brede welzijnsorganisatie Voorschoten voor Elkaar van start gegaan. Het jaar 2020 was een jaar om samen verder te bouwen en te groeien. De basis hiervoor is de samenwerkingsovereenkomst waarin afspraken staan rondom de monitoring en sturing, heldere kaders voor de uitvoering en afspraken over interactie en verbinding tussen Voorschoten voor Elkaar en de gemeente. Na een eerste jaar van intensief samenwerken, leren en ontwikkelen is deze samenwerkingsovereenkomst geëvalueerd en geactualiseerd. Naast de evaluatie van de samenwerkingsovereenkomst heeft er ook een doorontwikkeling op de monitoring plaats gevonden. Er is samen met Voorschoten voor Elkaar een prestatiedocument opgesteld om beter inzicht te krijgen in de concrete resultaten van Voorschoten voor Elkaar en haar activiteiten. Met het opstellen van het prestatiedocument heeft het college een instrument om in gesprek te blijven over de effectiviteit van activiteiten en de mate waarin een bijdrage geleverd wordt aan de maatschappelijke doelen.

### **Evaluatie samenwerkingsovereenkomst**

De samenwerkingsovereenkomst met Voorschoten voor Elkaar is geëvalueerd. De algemene conclusie is dat beide partijen tevreden zijn over de huidige samenwerking maar dat een aantal afspraken geactualiseerd moeten worden. Uit het evaluatiegesprek met Voorschoten voor Elkaar bleek dat de gezamenlijke ambities, principes en uitgangspunten in de samenwerking ongewijzigd blijven. Met name de hoofdstukken 4 "Monitoring" en 5 "Interactie en verbinding" waren gebaseerd op 2020 en zijn vervangen door een aanvullende overeenkomst.

### **Verdere doorontwikkeling kwaliteit en sturing**

De professionals van Voorschoten voor Elkaar fungeren vaak als eerste aanspreekpunt voor inwoners met een hulpvraag. Hier wordt samen met de inwoners gekeken hoe en door wie de hulpvraag het beste kan worden opgepakt. Door de manier van werken kan Voorschoten voor Elkaar worden gezien als de 'motor' van de transformatie (meer inzetten op preventie, inwoners in eigen kracht zetten, integrale werkwijze en inzet van laagdrempelige (collectieve) voorzieningen) om uiteindelijk de inzet van het duurdere maatwerkvoorzieningen te verminderen of te voorkomen. De kwaliteit van dienstverlening en behaalde resultaten zijn daarom heel belangrijk. Een goede inrichting van de monitoring draagt bij aan kwaliteitsverbetering en geeft meer inzicht in de resultaten en maatschappelijke effecten die worden bereikt.

In haar rol als opdrachtgever geeft de gemeente sturing en richting aan de gewenste resultaten en kaders voor de uitvoering. Om dit mogelijk te maken zijn er samen met Voorschoten voor Elkaar en met begeleiding van onderzoeksbureau Hiemstra en de Vries afspraken gemaakt over

de te behalen resultaten en hoe deze te meten. Deze liggen vast in het prestatiedocument "gemeente Voorschoten & Voorschoten voor Elkaar".

Dit prestatiedocument dient verschillende doelen: om te werken aan kwaliteitsverbetering, om de inzet van VVE te verantwoorden maar ook om samen te leren. Belangrijk uitgangspunt is dat de monitoring helpend moet zijn bij het ondersteuningsproces voor zowel de professional als de inwoner en dat het niet moet leiden tot meer administratieve lasten.

### Tot slot

De meetbaarheid en afrekenbaarheid van resultaten en doelen binnen het sociaal domein zijn landelijk erg in ontwikkeling. Mede gezien de toenemende druk op de budgetten binnen het sociale domein zal dit vraagstuk de komende jaren aandacht blijven vragen. Het huidige prestatiedocument is een startdocument en samen met Voorschoten voor Elkaar zal de gemeente dit verder ontwikkelen. Hierbij zullen de landelijke ontwikkelingen en verbeteringen betrokken worden.

Mocht u nog vragen hebben dan horen we ze graag.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

A. R. de Graaf,  
gemeentesecretaris

Drs. N. Stemerding,  
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.

**Aanvullende overeenkomst op  
"Samenwerkingsovereenkomst Gemeente  
Voorschoten en Stichting Voorschoten voor  
Elkaar" 2021**

Deze aanvullende overeenkomst is gekoppeld aan de "Samenwerkingsovereenkomst Gemeente Voorschoten en Stichting Voorschoten voor Elkaar" behorende bij de opdracht aan Voorschoten voor Elkaar om te komen tot een Brede Welzijnsorganisatie in 2020.



## Inleiding

In 2020 is stichting Voorschoten voor Elkaar aan de slag gegaan met de opgave om te komen tot één brede welzijnsorganisatie voor de inwoners van de gemeente Voorschoten. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst opgesteld over de wijze waarop de partners sturen op de (door)ontwikkeling van de brede welzijnsorganisatie in Voorschoten. Deze is 1 januari 2020 van kracht gegaan. De overeenkomst heeft een meerjarig perspectief, maar wordt aangegaan voor de periode van één jaar. Inmiddels is deze geëvalueerd en is gezamenlijk besloten om deze aan te passen.

## Opzet Aanvullende overeenkomst

Zowel de inleiding als de uitgangspunten in de eerste drie hoofdstukken van de samenwerkingsovereenkomst blijven ongewijzigd. Voor de Stichting Voorschoten voor Elkaar en de gemeente Voorschoten staat de gezamenlijke ambitie (hoofdstuk 1) nog steeds centraal. Dit is de basis van de samenwerking. Vanuit deze gezamenlijke ambitie zijn de sturingsprincipes geformuleerd die aangeven hoe de partners op de samenwerking willen sturen (hoofdstuk 2). Vanuit de sturingsprincipes zijn de kaders beschreven waarbinnen de gemeente Voorschoten en Voorschoten voor Elkaar succesvol samenwerken. Ook Hoofdstuk 6 blijft ongewijzigd.

De hoofdstukken 4 "Monitoring" en 5 "Interactie en verbinding" zullen worden aangepast in deze aanvullende overeenkomst. Het afgelopen jaar is hard gewerkt aan de doorontwikkeling van de monitoring en is samen met Voorschoten voor Elkaar een prestatiedocument opgesteld dat verschillende doelen dient: om te leren, om te werken aan kwaliteitsverbetering en om de inzet te verantwoorden. Belangrijk uitgangspunt is dat de monitoring helpend moet zijn bij het ondersteuningsproces voor zowel de professional als de inwoner en dat het niet moet leiden tot meer administratieve lasten.

## 4. Monitoring

*"Monitoring is bedoeld om gevoel te houden bij de mate waarin er binnen de kaders en vanuit de gedeelde principes aan de doelstellingen gewerkt wordt. Er worden afspraken gemaakt over wat er precies gemonitord wordt en welke informatie nodig is om in beeld te brengen hoe het gaat in de praktijk".*

### MONITORING IN 2021

De monitoring in 2021 geven wij als volgt vorm:

- Om beter inzicht te krijgen in de concrete resultaten van VVE en haar activiteiten is in 2020 een prestatiedocument opgesteld. Met de hierin genoemde prestatie-indicatoren kan beter gemeten worden welke resultaten worden behaald;
- Er is elk kwartaal een voortgangsgesprek op strategisch en bestuurlijk niveau;  
Het doel van de voortgangsgesprekken is om:
  - o Een gedeeld inzicht te krijgen in de mate van realisatie van de gezamenlijke ambitie én de potentie om de gezamenlijke ambitie te realiseren;
  - o Een gedeeld inzicht te krijgen in hoeverre de kwaliteit van de uitvoering en de samenwerking binnen de afgesproken kaders blijven;
  - o De gemeente Voorschoten inzicht te geven in hoe Voorschoten Voor Elkaar haar doelstellingen wil bereiken;
  - o Knelpunten te signaleren die een succesvolle uitvoering in de weg staan;
  - o Waar nodig concrete afspraken te maken over hoe de uitvoering en samenwerking beter kunnen.
- Er is elke 6 weken een accountoverleg waarbij VVE en de gemeente met elkaar in gesprek zijn. Het doel van deze gesprekken is om op specifieke deelgebieden te sturen op het realiseren van de afgesproken doelstellingen en waar nodig bij te sturen;
- Het prestatiedocument wordt ingebed in deze overlegstructuur en staat periodiek op de agenda van de hoofdtafel. Monitoring is immers een cyclisch proces dat bijdraagt aan leren, kwaliteitsverbetering en verantwoording. Om dat cyclische proces in te vullen is het belangrijk

dat data niet alleen worden teruggekoppeld, maar ook dat je er met elkaar het gesprek over aangaat. Dat kun je doen aan de hand van de volgende vragen:

- Herkennen we deze data in de praktijk?
- Kunnen we de cijfers verklaren?
- Kunnen we ze koppelen aan ons handelen?
- Wat vinden we ervan?
- En wat kunnen we hiervan leren?
- Wat gaan we anders, meer of minder doen?

## **DOORONTWIKKELING MONITORING IN 2021**

Om het prestatiedocument nog waardevoller en werkzamer te maken zullen de gemeente en Voorschoten voor Elkaar gezamenlijk de indicatoren nog een stap verder brengen. Dit betekent onder andere:

- De indicatoren verder en goed te definiëren. Dit voorkomt het risico dat tijdens het gebruik van de indicatoren er verschillende verwachtingen en aannames zijn omtrent de informatie of de duiding hiervan;
- Wijze waarop geregistreerd wordt. Het registratiesysteem is bij de start van de BWO door Voorschoten voor Elkaar ingericht. In 2021 zal samen met Voorschoten voor Elkaar onderzocht worden of het huidige registratiesysteem voldoende informatie geeft om inzicht te krijgen in het behalen van de gestelde doelen. Dit is een belangrijke basis om te kunnen monitoren en verantwoorden. Belangrijk hierbij is dat het registratiesysteem goed blijft aansluiten bij de werkzaamheden van Voorschoten voor Elkaar en het helpend moet zijn om zorg en ondersteuning te verbeteren.

## 5. Interactie en verbinding

*"Interactie en verbinding gaan over de wijze waarop de gemeente en Voorschoten Voor Elkaar met elkaar communiceren en ontdekken wat goed gaat en wat niet. Zo leer je van fouten en kun je continu verbeteren."*

In dit hoofdstuk beschrijven wij zowel de interactie en verbinding in de relatie van opdrachtgever en opdrachtnemer als de interactie en verbinding in de relatie als partners.

### INTERACTIE EN VERBINDING IN DE RELATIE VAN OPDRACHTGEVER EN OPDRACHTNEMER

Gemeente Voorschoten en Voorschoten Voor Elkaar zijn periodiek in gesprek over de realisatie van de afgesproken doelstellingen. Sinds 1 januari 2021<sup>1</sup> zijn onderstaande tafels operationeel waar we vorm geven aan het opdrachtgever- en opdrachtnemerschap.

- **De bestuurlijke tafel.** Het doel van de gesprekken aan deze tafel is om bestuurlijk verantwoording af te leggen over de voortgang van het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen binnen het afgesproken financieel kader. Aanwezig zijn de betrokken bestuurders, managers en accountmanagers;
- **De hoofdtafel.** Het doel van de gesprekken aan deze tafel is om te sturen op de voortgang van het realiseren van de afgesproken doelstellingen en te behalen resultaten en waar nodig bij te sturen. Daarnaast is dit overleg het voorbereidende overleg voor de bestuurlijke tafel. Aanwezig zijn in ieder geval de betrokken managers en de accountmanager van de gemeente Voorschoten en Voorschoten Voor Elkaar;
- **De accountant overleggen op deelgebieden.** Het doel van de gesprekken aan deze tafel is om op specifieke deelgebieden te sturen op het realiseren van de afgesproken doelstellingen en waar nodig bij te sturen. Daarnaast zijn het voorbereidende overleggen voor de hoofdtafel. De resultaten hiervan worden vastgelegd in de ontwikkelagenda. In deze accountant overleggen worden de verschillende maatschappelijke doelen<sup>2</sup>, lopende pilots en projecten en voortgang op de beoogde resultaten besproken. De verschillende deelgebieden zijn:
  - o Jeugd
  - o Volwassenen & ouderen
  - o Leefbaarheid en Wijken
  - o Materiele dienst- en hulpverlening (o.a. armoederegisseur, schuldhulpverlening, sociale raadslieden)

### SAMEN OPLOSSINGEN REALISEREN

- De accountmanager van de gemeente Voorschoten en de accountmanager van Voorschoten Voor Elkaar zijn het centrale aanspreekpunt in de samenwerking. Zij zijn formeel in gesprek aan de hoofdtafel en in hun periodieke overleg;
- De accountmanagers zorgen ervoor dat ze het overzicht houden over de totale samenwerking en betrokken medewerkers informeren over de voortgang;
- De samenwerkingspartners bespreken vroegtijdig signalen van mogelijke geschillen. Wij spreken af dat wij liever te veel communiceren dan te weinig en vooral het probleem oplossen en niet aan symptoombestrijding doen;
- Uitdagingen die gemaakte afspraken raken meldt Voorschoten Voor Elkaar vroegtijdig, zodat de gemeente op tijd kan bijsturen. Dit gaat in elk geval op als de kwaliteit van uitvoering of organisatie niet conform wet- en regelgeving is, als er financiële overschrijdingen (te verwachten) zijn, als er gevoeligheden zijn bij betrokken derden (vrijwilligersorganisaties);
- De gemeente faciliteert Voorschoten Voor Elkaar, denkt mee bij uitdagingen en neemt waar nodig beslissingen;
- De samenwerkingspartners verplichten zich, om indien er geschillen zijn, omtrent de uitleg van afspraken of als één van de partners vindt dat in de samenwerking een ondergrens wordt geraakt (crisis of escalatie) het volgende proces af te spreken:

---

<sup>1</sup> In 2020 werd gewerkt met drie subtafels, deze zijn nu samengevoegd in de accountoverleggen.

<sup>2</sup> De maatschappelijke doelen komen uit de maatschappelijke agenda van Voorschoten, vastgesteld door de Raad op 13 juni 2019

- Wij bespreken het vraagstuk aan de 'hoofdtafel';
- Wij hanteren de afgesproken sturingsprincipes om een oplossing te vinden;
- Wij laten de afgesproken kaders (beleidskader, samenwerkingsovereenkomst) leidend zijn voor de oplossing;
- Wij zoeken onafhankelijk advies als wij er gezamenlijk niet uitkomen en bepalen vooraf wat de status is van dit advies;
- Het is aan de gemeente Voorschoten, als opdrachtgever, om een knoop door te hakken als wij er samen niet uitkomen;
- Wij treden (indien het andere partners of mensen raakt) gezamenlijk naar buiten over de aanpak en/of oplossing.

Er bestaan meer overlegstructuren dan bovenstaande formele overlegstructuren, bijvoorbeeld de overlegstructuren als partners in beleid en uitvoering. Deze overlegstructuren koppelen wij aan de formele overlegstructuren, zodat er duidelijkheid is naar welke tafel medewerkers gezamenlijk kunnen escaleren.

### **GEMAAKTE AFSPRAKEN OVER DE WIJZE VAN INTERACTIE**

Wij maakten de volgende afspraken:

- Als medewerkers van de verschillende organisaties incidenteel of structureel met elkaar in gesprek zijn dan is dit bekend bij de accountmanagers. Zo houden zij overzicht over de samenwerking. Voordat een nieuw overleg of nieuw 'lijntje' ontstaat is er afstemming tussen de accountmanagers;
- Bij incidentele vragen zorgen de accountmanagers voor het proces van vraagverheldering en nemen zij de verantwoordelijkheid om een passend antwoord te vinden in de organisatie;
- Medewerkers die in gesprek zijn met de partnerorganisatie informeren periodiek de accountmanager en vice versa;
- Wanneer in de samenwerking omtrent de subsidieverstrekking druk komt te staan op de gemaakte afspraken wordt dit op de hoofdtafel besproken.

### **SAMEN ONTWIKKELEN**

In de gezamenlijke ontwikkeling van de toegang liggen er nog diverse vraagstukken. Wij spreken met elkaar af dat de gemeente deze vraagstukken verzamelt en vertaalt naar een aantal doestellingen. De doelstellingen krijgen een plek in een gezamenlijke vast te stellen ontwikkelagenda. De gemeente zorgt er voor dat er steeds op 1 januari een bijgewerkte ontwikkelagenda is waarmee dat jaar gestart wordt.

Verder zal deze ontwikkelagenda als doel hebben om vroegtijdig richting te geven en te sturen op de doelen en resultaten die we in het prestatiedocument hebben afgesproken.

Daarmee is de ontwikkelagenda een sturingsdocument voor de hoofdtafel om met elkaar zicht te hebben op de voortgang en realisatie van de doelen en ontwikkelingen van de toegang.

De agenda is een levend document dat elk kwartaal wordt geactualiseerd. Hierbij bekijken wij waar we staan, welke maatregelen uit de agenda zijn afgerond en welke nieuwe maatregelen erbij zijn gekomen.

## Ondertekening Aanvullende overeenkomst

De onderstaande partijen komen overeen om het doel van deze (aanvullende) overeenkomst en de gemaakte afspraken na te volgen.

1. **Gemeente Voorschoten**, publiekrechtelijk rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan Leidseweg 25, 2252 LA Voorschoten, krachtens artikel 5 Mandaatbesluit gemeente Voorschoten 2019 rechtsgeldig vertegenwoordigd door wethouder P. de Bruijn handelend ter uitvoering van het besluit van het College van Burgemeester en Wethouders.

En

2. **Voorschoten Voor Elkaar**, statutair gevestigd aan de Zwaluwweg 4 te Voorschoten, ten deze krachtens haar statuten rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw Y.C.T. van Balen, handelend in de hoedanigheid van directeur-bestuurder.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Voorschoten op ...mei 2021.

### **Gemeente Voorschoten**

Wethouder P. de Bruijn

### **Stichting Voorschoten Voor Elkaar**

Mevrouw Y.C.T. van Balen, directeur-bestuurder





**Gemeente  
Voorschoten**

## **Prestatiedocument**

### **Gemeente Voorschoten & Voorschoten voor Elkaar**

Inzicht in de resultaten van Voorschoten voor Elkaar



### **Achtergrond en doel**

De gemeente Voorschoten heeft zeven maatschappelijke doelen op de maatschappelijke agenda. Een belangrijke maatschappelijke partner is de brede welzijnsorganisatie Voorschoten voor Elkaar (VvE). 2020 is het eerste jaar waarin de brede welzijnsorganisatie de brede opdracht heeft. Dat maakt ons trots. Tegelijkertijd zijn we er nog niet. 2020 is een jaar waarin we samen verder bouwen, verbeteren en groeien. De brede welzijnsorganisatie Voorschoten voor Elkaar heeft impact op in ieder geval zes van deze doelen. Om beter inzicht te krijgen in de concrete resultaten van VvE en haar activiteiten is dit prestatiedocument opgesteld. Met de prestatie-indicatoren kun je meten welke resultaten behaald worden. Dit geeft inzicht in het succes of falen van het aanbod van Voorschoten voor Elkaar.

Dit inzicht geeft de gemeente Voorschoten en Voorschoten voor Elkaar meer mogelijkheden om:

1. Beter te sturen op effectieve activiteiten en doelmatige processen die bijdragen aan het gestelde resultaat per maatschappelijk doel;
2. Een rijkere verantwoording op te leveren naar de bestuurders van beide partijen;
3. Tijdig te signaleren of (trend)ontwikkelingen impact hebben op de gestelde doelen en kaders, door beter te monitoren op activiteiten die daadwerkelijk invloed hebben op de resultaten.
4. Samen te leren als opdrachtgever en opdrachtnemer om de samenwerking en de resultaten continu te verbeteren.

### **Totstandkoming**

De indicatoren zijn opgesteld na twee werksessies. Het doel van de eerste gemeentelijke werksessie was om als gemeente Voorschoten een scherp beeld te krijgen hoe indicatoren waardevol en bruikbaar zijn als opdrachtgever. De tweede werksessie was samen met de directeur-bestuurder van Voorschoten voor Elkaar en de gemeente Voorschoten. Het doel was om deze wijze van het gebruik van indicatoren nader te duiden. Daarbij zijn ook de indicatoren besproken en opgesteld die in dit document zijn beschreven. Deze set aan prestatie indicatoren is een start.

Bij de totstandkoming van de brede welzijnsorganisatie is vastgesteld dat Voorschoten voor Elkaar haar aanbod richt op de maatschappelijke doelen van de gemeente en bijbehorende resultaten. De gemeente Voorschoten schrijft niet voor hoe dit moet gebeuren, of met welke activiteiten. Dit voorkomt aanbodgericht handelen terwijl vraag- en resultaatgericht het uitgangspunt is. De indicatoren geven uiteraard wel aan wat er aangeboden wordt door Voorschoten voor Elkaar en wat het resultaat is. Zo ontstaat inzicht in de concrete bijdrage van de activiteiten van Voorschoten Voor Elkaar.

### **Indicatoren als middel en hoe hiermee te werken**

De indicatoren zijn een onderdeel van een groter geheel. Zoals geschreven: het geeft een indicatie van het succes of falen.

Het is hiermee een onderdeel om beter beeld te krijgen wat er allemaal gedaan wordt om resultaten te boeken. Het is een middel om dit betere beeld op te bouwen zodat er op een meer gestructureerde wijze inzicht ontstaat in de samenhang tussen aanbod en de maatschappelijke doelen van Voorschoten. Om zo bij te dragen aan resultaatverbetering.

Het jaarplan 2021 van Voorschoten voor Elkaar omschrijft hoe zij van plan zijn om bij te dragen aan de maatschappelijke doelen. De gemeente Voorschoten heeft samen met Voorschoten voor Elkaar een aantal indicatoren opgesteld om de prestaties hierop beter inzichtelijk te krijgen. Om dit gezamenlijk goed te gebruiken zijn er een aantal uitgangspunten geformuleerd:

1. *Start met een compacte indicatorenset en maak voor meerdere jaren een afspraak over de inzet en het gebruik*– Het is in deze samenwerking nieuw om met indicatoren te gaan werken. Door met een

klein aantal indicatoren te beginnen ontstaat ruimte om te ervaren hoe indicatoren effectief zijn in te zetten en hoe hierover een effectief gesprek te voeren.

- II. *Het is input om te leren en te verbeteren* – De indicatoren geven een indicatie welke prestaties VVE levert. Gebruik deze informatie om te leren, om te bepalen wat succesvol is en wat beter kan. Voorkom dat indicatoren gebruikt worden om af te rekenen. Dit levert negatieve bijeffecten op. Een dialoog tussen alle partners hierover is relevant om te voorkomen dat de systeemwereld van indicatoren recht blijft doen aan de leefwereld van inwoners en professionals.
- III. *Gebruik het eenduidig binnen en tussen de organisaties* – Voorschoten voor Elkaar heeft contact met verschillende personen en met verschillende afdelingen van de gemeente. Door eenduidig de indicatoren in te zetten en te gebruiken wordt voorkomen dat er spanning ontstaat tussen de verschillende betrokken functies en verantwoordelijkheden. Daarnaast draagt dit bij aan een behapbare hoeveelheid meetinformatie.
- IV. *Indicatoren zijn deugdelijk & relevant* – de indicatoren moeten ertoe doen voor beide partners en zijn daarom gekoppeld aan de strategische doelstellingen. Het geeft dus informatie waar de gemeente daadwerkelijk iets mee kan en wil, en doet recht aan de praktijk van de uitvoering. Daarbij is het van belang om te realiseren dat er meerdere activiteiten en partners invloed hebben op het gestelde doel en resultaat.
- V. *Het geeft inzicht in een deel van het effect* – Voorschoten voor Elkaar zorgt met haar inzet voor een impuls aan het behalen van de strategische doelen. Naast Voorschoten voor Elkaar zijn er meerdere organisaties en factoren van invloed op het uiteindelijke doel. De indicatoren binnen dit prestatiedocument geven alleen inzicht op de ingezette activiteiten van Voorschoten voor Elkaar en aan welk doel deze activiteiten gekoppeld zijn. Er zal hiertussen een correlatie zijn, maar het gaat te ver om van een causaliteit te spreken. De gemeente heeft een belangrijke rol om de bredere informatie van effecten en ontwikkelingen met invloed op het maatschappelijke doel inzichtelijk te maken.

Idealiter zijn indicatoren een vast onderdeel van de sturings- monitorings- en verantwoordingsactiviteiten. In de praktijk betekent dat het inzicht altijd tijdens de kwartaalgesprekken op de subtafels en de hoofdtafel onderdeel is van de agenda. Ook geeft het input voor de begrotingscyclus. Per indicator is, voor zover mogelijk, vastgesteld wat de frequentie is van meten en verantwoorden. De indicatorenset is hiermee onderdeel van en in samenhang met het samenwerkingsovereenkomst en de ontwikkelagenda opgesteld.

Omdat er nu nog geen indicatoren zijn, is er een startpunt nodig. De eerste twee kwartalen na de start van de nieuwe overeenkomst staan daarom in het teken van de nulmeting. Per indicator is er basisinformatie nodig om daarna te fungeren als referentiepunt, om daadwerkelijk te bepalen of de prestaties bijdragen aan het resultaat. De algemene beschikbare gegevens zijn hier ook van belang om te weten hoe de doelgroep ervoor staat en wat de algemene ontwikkelingen zijn. Er dient te allen tijde voorkomen te worden dat er een correlatie aangezien wordt voor een causaal verband.

Advies:

- Organiseer in de eerste fase, zegge de eerste twee kwartalen van 2021, voldoende reflectiemomenten om de eerste ervaringen met betrekking tot het werken met de indicatoren te delen. Doel is om met elkaar scherp te hebben wat je meet en wat dat zegt over de resultaten en in hoeverre maatregelen of bijsturing nodig en mogelijk is;
- Maak vanaf de eerstvolgende hoofd- en subtafels het prestatiedocument onderdeel van het gesprek. Door de beschikbare informatie te bespreken en te duiden ontstaat er een impuls voor en feedback aan de medewerkers die de informatie verzamelen.
- Durf indicatoren door te ontwikkelen als het niet de juiste informatie geeft of wanneer het meten meer kost dan het oplevert. Let wel, hoe meer indicatoren worden aangepast, hoe minder valide en betrouwbaar de gegeven met elkaar te vergelijken zijn over die periode.

- Creëer een gesprek waarin de indicatoren bijdragen om een gezamenlijk beeld te krijgen over hetgeen je meet en wat dat zegt over het aanbod van Voorschoten voor Elkaar. De informatie vertelt iets over de resultaten. Het is aan beide partijen om aan de hand hiervan vooruit te kijken of dit is wat je wilt bereiken. Het geeft informatie om na te gaan welk aanbod te bestendigen, waarop te investeren en wat er mogelijk anders moet;
- Belangrijk is om voor de start met elkaar de indicatoren verder en goed te definiëren. Denk hierbij aan de omvang en definitie van 'populatie', doelbereik' en het begrip 'doorlooptijden'. Dit voorkomt het risico dat tijdens het gebruik van de indicatoren er verschillende verwachtingen en aannames zijn omtrent de informatie of de duiding hiervan.

De opgaves en de daarbij behorende resultaten staan niet op zichzelf. Veel doelen hebben effect op elkaar. Dit heeft tot gevolg dat het voor Voorschoten belangrijk is om een overzicht te krijgen en te houden over het geheel van en samenhang tussen de resultaten en doelen.

#### Samenhang doelen, resultaten en indicatoren

In onderstaand figuur zijn de resultaten per doel gevisualiseerd. Op alle resultaten zijn generieke procesindicatoren vastgesteld. Die worden gevuld met de specifieke activiteiten en kenmerken van het desbetreffende resultaat. Voorbeeld: voor ieder resultaatgebied geldt dat er een omschrijving van het aanbod nodig is. Per resultaatgebied zal dit aanbod verschillen.



In de praktijk zijn de generieke procesindicatoren gekoppeld aan een interventie, activiteit of andere omschreven inzet van Voorschoten voor Elkaar. De procesindicatoren geven hiermee informatie over deze betreffende activiteit. De activiteiten zijn gekoppeld aan minimaal één maatschappelijk doel. Voorbeeld: Voorschoten voor Elkaar zet schuldhulpmaatjes ten behoeve van het doel 'meer inwoners zijn financieel zelfredzaam'. Vervolgens zijn voor deze activiteit de generieke procesindicatoren ingevuld. Deze werkwijze geeft Voorschoten voor Elkaar de ruimte om vraaggericht te werken ten dienste van de maatschappelijke doelen. Het geeft de gemeente meer inzicht wat hier de effecten en kwaliteit van zijn.

De generieke procesindicatoren zijn onderverdeeld in drie thema's, zie ook onderstaand figuur:

- Effectiviteit – Het doelbereik van het daadwerkelijk ingezette aanbod
- De aantallen – Hoeveel er van het aanbod gebruik wordt gemaakt, hoeveel er van beschikbaar is en de snelheid van levering.

- III. Kwaliteit – De mate waarin het aanbod en het resultaat goed is of aan een bepaalde norm voldoet. Dit is grotendeels een subjectieve norm, de ervaren kwaliteit van zorg, ondersteuning of samenwerking is een belangrijke pijler om kwaliteit te meten.



#### Vaststellen van meting per procesindicator

De indicatoren zijn op zichzelf nog niet werkbaar. Een aantal basisafspraken zijn nodig. Hierover is het volgende afgesproken:

- I. Per kwartaal rapporteren: minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de hoofd en/of bestuurlijke tafel wordt de informatie aangeleverd door Voorschoten Voor Elkaar.
- II. Per indicator is vastgesteld wanneer het gemeten wordt.
  - a. Voor de procesindicatoren vallend onder het thema 'aantallen' gebeurt dit door het eigen registratiesysteem van Voorschoten Voor Elkaar. Waarbij voor het bereik de gemeente Voorschoten informatie aanlevert over de populatie (denk aan: dorpsprofiel, monitor sociaal domein of GGD-peilingen) waarbij differentiatie per resultaat vereist is. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de subtafels.
  - b. De effectiviteit en doelbereik worden geregistreerd en omschreven door Voorschoten Voor Elkaar;
  - c. Het meten van kwaliteitsindicatoren gebeurt op verschillende manieren. Voor de mate van ervaren kwaliteit door inwoners worden enquêtes, spiegelgesprekken en geabstraheerde individuele informatie gebruikt door Voorschoten Voor Elkaar. Voor klachten wordt gebruik gemaakt van het bestaande registratiesysteem. Voor de meting van de tevredenheid van samenwerkingspartners wordt eenmaal per jaar een enquête uitgevoerd en een bijeenkomst waar aanbieders met elkaar spreken over de samenwerking. Voorstel is dat de gemeente Voorschoten deze bijeenkomst en enquête organiseren.
- III. Er is een mogelijkheid af te wijken van de gestelde frequentiestandaard in meten en/of verantwoorden in goed overleg. Bijvoorbeeld als er door een extra bestuurlijke vraag specifieke informatie nodig is op een onverwacht of kwetsbaar dossier, denk bijvoorbeeld aan de effecten van de coronamaatregelen binnen de gemeente en op de activiteiten van Voorschoten voor Elkaar.

Om bovenstaande werkbaar en waardevol te organiseren is het verstandig wanneer Voorschoten en Voorschoten voor Elkaar gezamenlijk de indicatoren nog een stap verder brengen. Dat betekent onder andere het verder vaststellen van de definities, het preciezer bepalen van de frequentie van meten en rapporteren alsook de wijze waarop er geregistreerd wordt. In onderstaande tabel is een beknopt voorstel gemaakt.

|               | Procesindicator                                              | Doel                                                                                                                                    | Frequentie van meten                | Meetproces                                                 |
|---------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Effectiviteit | Werkwijze/<br>interventie/aanbod                             | Omschrijving van aanbod                                                                                                                 | Per kwartaal                        | Beschrijvend                                               |
|               | Doelbereik                                                   | Ntb                                                                                                                                     | Per kwartaal                        | Ntb                                                        |
| Aantallen     | Hoeveelheid van aanbod                                       | Inzet van aanbod                                                                                                                        | Per kwartaal                        | Registratiesysteem                                         |
|               | Gebruikers van aanbod                                        | Aantallen gebruikers van aanbod                                                                                                         | Alle instroom of<br>contactmomenten | Registratiesysteem                                         |
|               | Bereik binnen populatie                                      | Inzicht in populatiebereik van aanbod                                                                                                   | Per kwartaal                        | Registratiesysteem &<br>demografische gegevens             |
|               | Doorlooptijden, wanneer<br>van toepassing                    | Inzicht in duur van aanbod, geldt alleen voor<br>individueel aanbod of groepsaanbod met een<br>start en een einde                       | per kwartaal                        | Registratiesysteem                                         |
| Kwaliteit     | Mate van tevredenheid<br>inwoners over resultaat &<br>aanbod | Inzicht in ervaren tevredenheid en de wijze<br>waarop aanbod plaatsvindt Dit is subjectief<br>maar kan wel nuttige informatie opleveren | Per jaar                            | Spiegelgesprekken,<br>vragenlijst en<br>registratiesysteem |
|               | Klachten                                                     | Expliciet inzicht in verbeterpunten                                                                                                     | Per kwartaal                        | Registratiesysteem                                         |
|               | Tevredenheid van<br>samenwerkingspartners                    | Inzicht in effectiviteit netwerksamenwerking                                                                                            | Per jaar                            | Enquête & bijeenkomst                                      |