

De gemeenteraad van Wijchen

17 7 11377 Bedrijfsvoering

Informatienota

Prestatie-indicatoren Werkorganisatie Druten-Wijchen

Wijchen, 7 november 2017

Geachte leden van de raad,

Wat is de kernboodschap?

De raden van Druten en Wijchen willen het succes van de Werkorganisatie Druten-Wijchen afmeten aan de doelstellingen met een externe werking, te weten *beter* (verhogen van kwaliteit van dienstverlening en bedrijfsvoering) en *sterker* (verbeteren van de bestuurlijke kracht van Druten en Wijchen in en met de regio). Het formuleren van prestatie-indicatoren voor de overige doelstellingen (*kansrijker*, *goedkoper* en *robuuster*) is aan het bestuur van Werkorganisatie Druten-Wijchen. De reden hiervoor is dat deze indicatoren vooral betrekking hebben op de bedrijfsvoering.

Waarover wil je informeren?

Het college wil u informeren over welke prestatie-indicatoren voor de Werkorganisatie gelden en op welke wijze deze gemeten worden.

Wat is de aanleiding voor deze informatie?

Uw raad heeft op 30 maart jl. bij de besluitvorming over de Werkorganisatie Druten-Wijchen drie amendementen aangenomen. Daarbij droeg u het college op om SMART-indicatoren, een nulmeting en periodieke voortgangsrapportage te ontwikkelen met betrekking tot de vijf redenen voor het aangaan van de Werkorganisatie Druten-Wijchen. Deze redenen zijn:

- verbeteren van de bestuurlijke kracht van Druten en Wijchen in en met de regio
- verminderen van kwetsbaarheid
- verhogen van kwaliteit van dienstverlening en bedrijfsvoering
- verbeteren van kansen voor medewerkers
- verminderen en beheersen van de kosten.

Wat zijn de gevolgen?

De raden van Druten en Wijchen gaven aan hun colleges een identieke opdracht. Dus is voor de uitwerking een werkgroep opgericht, bestaande uit raads- en collegeleden van Druten en Wijchen. De werkgroep heeft doelstellingen en prestatie-indicatoren bepaald, evenals de wijze van nulmeting en rapportage, die aan de beide raden ter informatie worden aangeboden (zie bijlage Notitie prestatie-indicatoren, nulmeting, rapportage).

De belangrijkste uitgangspunten van de werkgroep zijn:

- We richten ons - vanwege de politieke verantwoordelijkheid van de raden - op de doelstellingen met een externe werking, namelijk 'beter' (verhogen van kwaliteit van dienstverlening en bedrijfsvoering) en 'sterker' (verbeteren van de bestuurlijke kracht van Druten en Wijchen in en met de regio);
- We laten het formuleren van prestatie-indicatoren voor de overige doelstellingen ('kansrijker', 'goedkoper' en 'robuuster') over aan het bestuur van Werkorganisatie Druten-Wijchen. De reden hiervoor is dat deze indicatoren vooral betrekking hebben op de bedrijfsvoering. We verzoeken het bestuur om de raden daarover jaarlijks (op basis van voor hen beschikbare informatie), bijvoorbeeld bij behandeling van de begroting van de Werkorganisatie, te informeren;
- We formuleren voor de doelstellingen beter en sterker een beperkt aantal indicatoren;
- We hanteren indicatoren waarvoor gegevens (eenvoudig) beschikbaar zijn (te krijgen);
- We kiezen voor indicatoren die vergelijkbaar zijn met de gegevens van andere gemeenten;
- We sluiten daarvoor waar mogelijk aan bij bestaande monitors (zoals waarstaatjegemeente.nl);
- We geven per prestatie-indicator een toelichting om de context te duiden.

Bevindingen

De werkgroep constateert dat er op dit moment bij Druten en Wijchen slechts beperkt gegevens beschikbaar zijn over de huidige prestaties op het vlak van dienstverlening. En er is geen informatie over de bestuurlijke kracht van de beide gemeenten, behoudens het oordeel van onze accountants over risicobeheersing.

Een aantal gegevens kan worden verkregen door eigen onderzoek. Daar dient ambtelijke capaciteit en deskundigheid voor beschikbaar te zijn.

Voor inzicht in prestaties ten aanzien van dienstverlening aan inwoners en ondernemers is het mogelijk om aan te sluiten bij de enquête (burger- en ondernemerspeiling) van waarstaatjegemeente.nl. Deze methode wordt inmiddels door circa 150 gemeenten gebruikt. Daardoor zijn veel gegevens van andere gemeenten beschikbaar en is vergelijking mogelijk.

Indicatoren Beter en Sterker

De uitgangspunten hebben geleid tot de volgende schematische uitwerking van de indicatoren Beter en Sterker:

1. Beter (verhogen van kwaliteit van dienstverlening en bedrijfsvoering)

Subdoelstelling A	Kwalitatief betere dienstverlening aan gemeentebesturen
Prestatie-indicatoren	Tevredenheid van raads- en collegeleden over de kwaliteit raads- en collegevoorstellen: Algehele tevredenheid Tevredenheid t.a.v.: (behoud van) Volledigheid, Juistheid, Tijdigheid
Te hanteren bron	Afstemming met andere gemeente over inhoud en proces Eigen onderzoek (interviews en enquête op basis van te ontwikkelen scoretabel)
Rapportagefrequentie- en vorm	Jaarlijks, paragraaf in de begroting van Werkorganisatie Druten-Wijchen

Subdoelstelling B

Prestatie-indicatoren
(op basis van
waarstaatje
gemeente)

Te hanteren bron

Rapportagefrequentie-
en vorm

Kwalitatief betere dienstverlening aan inwoners, ondernemers en instellingen

Tevredenheid van inwoners, ondernemers en instellingen over de kwaliteit van dienstverlening:

- Algehele tevredenheid
 - Tevredenheid t.a.v. (uit het gehanteerde instrument): Gebruikersgemak, Tijdigheid, Deskundigheid, Communicatie, Flexibiliteit, Digitale dienstverlening, Digitale volwassenheid
- Onderzoek door middel van enquête (via format
waarstaatjegemeente.nl)

Jaarlijks, paragraaf in de begroting van Werkorganisatie Druten-Wijchen

2. Sterker (verbeteren van de bestuurlijke kracht van Druten en Wijchen in en met de regio)**Subdoelstelling A**

Prestatie-indicatoren

Te hanteren bron

Rapportagefrequentie-
en vorm

Verbetering van invloed van de afzonderlijke en gezamenlijke gemeenten

- Waardering van invloed in de regio (door raads- en collegeleden van Druten en Wijchen en externe bestuurlijke partners)
- Waardering van ambtelijke ondersteuning in regionale vraagstukken (door raads- en collegeleden van Druten en Wijchen en externe bestuurlijke partners)

Eigen onderzoek (interviews en enquête op basis van te ontwikkelen scoretabel)

Eens per twee jaar, voor het eerst bij de evaluatie van Werkorganisatie Druten-Wijchen (na 2 jaar).

Subdoelstelling B

Prestatie-indicatoren

Te hanteren bron

Rapportagefrequentie-
en vorm

Toename van grip en risicobeheersing gerelateerde organisaties (verbonden partijen, subsidiepartners)

Oordeel van de accountant over risicobeheersing

Eigen gegevens

Jaarlijks, bij de jaarstukken van Werkorganisatie Druten-Wijchen

Financiën

De kosten van de nulmeting van de doelstelling "Beter" bedragen € 15.000 euro voor een onderzoek onder inwoners en € 10.000 voor een onderzoek onder ondernemers. De gezamenlijke kosten voor beide gemeenten bedragen €25.000, derhalve € 12.500 per gemeente. De kosten van € 12.500 kunnen worden gedekt uit het reguliere budget 2017 van de Wijchense organisatie.

Het meten van andere de prestatie-indicatoren (o.a. tevredenheid van college- en raadsleden over de kwaliteit van voorstellen en waardering voor de invloed van de gemeenten in de regio) wordt toegespitst op de eigen situatie, waarbij het ontwikkelen van een enquête en scoretabel en uitvoering van het onderzoek door de eigen organisatie (en griffies) plaatsvindt. De benodigde capaciteit daarvoor wordt ingeschat op 250 uren. Deze capaciteit zal in de Werkorganisatie vrij gemaakt worden in 2018.

Wat is het vervolg?

De colleges gaan uitvoering geven aan een nulmeting waarover wij u in de eerste helft van 2018 zullen rapporteren. Jaarlijks zal gerapporteerd worden over de afgesproken prestatie-indicatoren, tenzij voor specifieke indicatoren een andere frequentie is afgesproken.

Communicatie

De werkgroep zal (met ambtelijke ondersteuning) deze informatienota toelichten in de raden van Druten en Wijchen.

Burgemeester en wethouders van Wijchen,
De secretaris, De burgemeester,