

## 1. Samenvatting voorstel

In deze beslisnotitie informeren wij u over de pilot prestatiemeting bevolkingszorg en vragen wij instemming met het vervolgtraject.

Aan de hand van de peer review methode is de prestatiemeting bevolkingszorg als pilot uitgevoerd bij de samenwerkende gemeenten in de regio Leiden en bij de gemeente Noordwijk. Op hoofdlijnen informeren wij u over de aanpak van de pilot, de resultaten, geleerde lessen en het vervolgproces. Hierbij wordt niet in detail getreden over de uitkomsten van de gesprekken in de twee pilots om de openheid in de gesprekken niet te schaden.

Daarnaast wordt gevraagd om instemming met de verdere ontwikkeling van deze methodiek, waarbij het doel is om de prestatiemeting uit te rollen binnen (alle gemeenten van) de Veiligheidsregio Hollands Midden.

## 2. Algemeen

<b>Onderwerp:</b>	Eindrapportage pilot Prestatiemeting	<b>Opgesteld door:</b>	Evert van de Pol, BGC
		<b>Afgestemd met:</b>	- Regiegroep gemeentesecretarissen - MOV'ers
<b>Voorstel t.b.v. vergadering:</b>	Algemeen Bestuur	<b>Datum</b>	7 december 2017
<b>Agendapunt:</b>	B.7	<b>Bijlage(n):</b>	-
<b>Portefeuille:</b>	M. Schoenmaker (DB) R. Bitter (VD)	<b>Status:</b>	Besluitvormend
<b>Vervolgtraject besluitvorming:</b>	-	<b>Datum:</b>	-

## 3. Besluit

Het Algemeen Bestuur neemt kennis van:

1. onderstaande eindrapportage van de pilot prestatiemeting Bevolkingszorg

en besluit:

2. in te stemmen met de verdere ontwikkeling van de bij de pilot gehanteerde methodiek
3. de prestatiemeting bevolkingszorg de aankomende jaren als een cyclisch proces uit te voeren binnen (de gemeenten van) de Veiligheidsregio Hollands Midden.

## 4. Toelichting op het besluit

### Inleiding

In 2015 is gestart met de ontwikkeling van een nieuw *Prestatiekader Bevolkingszorg Hollands Midden*. Dit prestatiekader verving het normenkader gemeentelijke processen. Het prestatiekader bevat outputgerichte prestaties. Ook de manier van meten is veranderd. Waar het in het normenkader ging om de vraag: 'welke inspanning heb je in de voorbereiding geleverd?', gaat het nu veel meer om

de vraag: 'wat is het effect van je inspanning en wat kunnen we daarvan leren?' De nieuwe meetmethode is gebaseerd op de peer review methode. Doelstelling van de peer review is om (samenwerkende) gemeenten te adviseren over verbeteringen; het is als het ware voor de gemeenten een spiegel en veel minder een harde beoordeling. Het gaat dan om adviezen hoe zaken beter of anders kunnen op basis van best practices, maar bijvoorbeeld ook het zichtbaar maken van blinde vlekken.

Op verzoek van de regiegroep gemeentesecretarissen is eind 2016 gestart met een pilot. Deze pilot is uitgevoerd bij de gemeente Noordwijk en de samenwerkende gemeenten in de regio Leiden (Bevolkingszorg Regio Leiden – BRL). Doel van deze pilot was bekend raken met de nieuwe methodiek door te doen en lessen te leren om de methodiek te verfijnen (zie: lessons learned).

### **Aanpak**

De prestatie meting is gebaseerd op de peer-review methode. In deze methode staan gesprekken tussen (gelijkwaardige) collega's centraal om het werk te toetsen en te verbeteren. De aanpak bestond op hoofdlijnen uit de volgende onderdelen:

- Beschrijving door de MOV'ers van de wijze (*het hoe*) waarop door de (samenwerkende) gemeente(n) invulling wordt gegeven aan het behalen van de prestaties uit het prestatiekader.
- Voorbereidende gesprekken om vraagstukken te definiëren die centraal staan in de review.
- Individuele gesprekken tussen de MOV'ers en leden van het reviewteam als verdieping op de aangeleverde beschrijvingen en verder aanscherpen, duiden en onderzoeken van de vraagstukken.
- Groepsgesprek met de MOV'ers (alleen BRL) om de vraagstukken te bespreken en oplossingen of oplossingsrichtingen te bespreken. In de gemeenten Noordwijk is dit gecombineerd met het individuele gesprek met de MOV'er.
- Groepsgesprek met de gemeentesecretarissen (alleen BRL). In dit gesprek kwam in geabstraheerde vorm de vraagstukken naar voren in relatie tot de rol van de gemeentesecretarissen. In Noordwijk is dit gesprek gevoerd met de gemeentesecretaris en de MOV samen.
- Eindrapportage voor de gemeente Noordwijk en het samenwerkingsverband BRL.

### **Resultaten**

De nieuwe methodiek heeft er toe geleid dat geen harde beoordeling gegeven wordt van de stand van zaken. Wel heeft de nieuwe methodiek tot veel waardering geleid, nieuwe inzichten opgeleverd en effect gehad op de manier waarop uitvoering wordt gegeven aan bepaalde taken. Deze punten zijn hieronder samengevat weergegeven. Afgezet tegen de voormalige scan gemeentelijke processen waar gewerkt werd met een 'afvinklijst' komen huidige inzichten tot stand op basis van collegiale gesprekken. Hierdoor komt een gesprek op gang waarbij nagedacht wordt over het effect van het handelen. Niet feitelijk: 'wat stop je er in', maar wat is het effect daarvan? Het motiverende karakter van deze methode is daarbij groter dan bij een feitelijke meting op de input.

In de twee gehouden pilots kwamen drie overkoepelende thema's terug. Vanuit het reviewteam wordt aanbevolen om in ieder geval op deze thema's regionaal een duidelijke visie, richting of uitwerking op te stellen. Voorgesteld wordt deze thema's op te nemen / te borgen in het jaarplan Oranje Kolom. De thema's zijn:

1. Samenwerking (in het cluster).

Binnen dit thema is met name met elkaar nagedacht over de mate en wijze van samenwerking in het cluster. Er is aandacht gegeven aan de visie van de individuele gemeenten op samenwerking. Binnen

alle clusters wordt samengewerkt, maar de nadruk op het lokale karakter of lokale kennis levert spanning op. Ook de beschikbare tijd en de motivatie van medewerkers om samen te werken is besproken. De samenwerking staat door de grotere aandacht voor sociale / lokale veiligheidsthema's onder druk en wordt soms vrijblijvend ervaren. Als oplossingsrichtingen zijn een aantal thema's geduid zoals een heldere koers die belangrijk is voor de collega's om de samenwerking vorm te geven, een duidelijke afbakening van de klus die uitgevoerd moet worden met een heldere rol- en taakverdeling en het elkaar blijven aanspreken op motivatie en het bereiken van de doelen.

## 2. Bevolkingszorg op Orde.

De afgelopen jaren is er veel aandacht geweest voor Bevolkingszorg op Orde met als centrale thema's: zelfredzaamheid en veerkracht van de samenleving. In de gesprekken is geduid dat blijvend aandacht nodig is voor deze visie op bevolkingszorg. Geconstateerd is dat er veel aandacht is uitgegaan naar organisatorische wijzigingen, maar minder op het vertalen van de visie naar het handelen van medewerkers. Ook lijkt de aandacht voor crisisbeheersing o.a. door BZOO afgenomen te zijn, omdat meer uitgegaan wordt van kernprocessen, aansluiting bij het dagelijks werk en het improvisatievermogen van medewerkers. Betekent dit dan ook dat het allemaal minder wordt qua voorbereiding of moet het juist anders? In de gesprekken is vooral naar voren gekomen dat de voorbereiding anders moet.

Geconstateerd is dat elementen uit BZOO ook op verschillende andere beleidsterreinen een rol spelen. Geconcludeerd is dat er synergiewinst kan worden behaald als er met deze andere beleidsterreinen verbinding gemaakt wordt.

## 3. Opleiden, Trainen en Oefenen.

Opleiden, trainen en oefenen wordt gezien als belangrijkste tool om medewerkers voor te bereiden op de crisisrol. Tegelijkertijd is er minder aandacht voor door o.a. bovenstaande ontwikkelingen op de intergemeentelijke samenwerking en Bevolkingszorg op Orde. Er moet nadrukkelijker gezocht worden naar een antwoord op de vraag: 'wanneer ben je vakbekwaam'. Wie heeft wat nodig om zijn of haar crisisrol goed in te vullen? Maak hier vanuit de verschillende invalshoeken keuzes in en maak dit inzichtelijk.

Daarnaast zijn diverse andere thema's aan bod gekomen als het inrichten van een digitaal platform om intergemeentelijk informatie te delen, netwerkmanagement, continuïteit van de (crisis)organisatie en onzekerheid bij medewerkers over hun crisisrol.

### **Lessons learned (methodiek)**

Met betrekking tot de ontwikkeling van de meetmethode (de methodiek) zijn de volgende leerpunten opgedaan in de pilot:

- In de pilot stonden vraagstukken die door de collega's werden aangedragen centraal. Deze vraagstukken zijn uitgebreid geanalyseerd in de gesprekken, maar voor het samen zoeken naar oplossingen is niet altijd actief tijd gemaakt. In de opzet van de methodiek zal dit bij volgende reviews nadrukkelijk aan de orde komen.
- Door het centraal stellen van de aangedragen vraagstukken is er minder aandacht geweest voor de te behalen prestaties uit het prestatiekader en de wijze waarop de (samenwerkende) gemeente(n) daar invulling aan geven. De wens blijft om de aangedragen vraagstukken centraal te laten staan, maar meer balans aan te brengen door in de beginfase in eerste instantie door te vragen op de volle breedte van het prestatiekader. Hierdoor kunnen in de rapportage naast de vraagstukken (datgene wat aandacht behoeft) ook best practices, slimme ideeën en oplossingen

benoemd worden. Daarnaast is geopperd om een globaal beeld van de kwaliteit van de crisisorganisatie te verkrijgen door eenvoudige tabletop oefeningen met een aantal operationele functionarissen toe te voegen aan de review. Daarmee kan worden gepeild in hoeverre de prestaties gehaald worden.

- Zoeken naar de rollen van de burgemeesters en de gemeentesecretarissen in de review. De burgemeesters zijn beperkt betrokken bij de review zelf. Wel zijn ze van tevoren bevraagd. Gezien de aard van de review, namelijk vaak organisatorisch van aard (het hoe) ligt er ook geen grotere rol in het vooruitzicht. Commitment op de uitvoering van de review en een goede informatiepositie blijven echter belangrijk voor de rol van de burgemeester. De gemeentesecretarissen zijn wel actief betrokken bij de review, maar als vervolg op de bespreking van de MOV'ers en niet op basis van eigen aangedragen thema's.
- Geopperd is om in de toekomst de review uit te breiden met medewerkers uit de gemeentelijke crisisorganisatie en niet meer enkel de MOV'ers. Dit punt wordt meegenomen in de verdere uitwerking van de methodiek en zal zeker benut worden als het noodzakelijk is ter beantwoording van de vraagstukken vanuit de gemeente(n).
- Bepaal bewust op welk niveau de review wordt uitgevoerd. De keuze voor Noordwijk als individuele gemeente is een bewuste geweest, maar in de besprekingen komt regelmatig de samenwerking om de hoek kijken. Op veel thema's wordt in meer of mindere mate samengewerkt in de Duin- en Bollenstreek. In het reviewteam is het beeld ontstaan dat bij de keuze voor een individuele gemeenten er scherper gekeken moet worden naar de te bespreken vraagstukken: wat is het vraagstuk voor deze gemeente? Het antwoord op deze vraag moet dan vervolgens leidend zijn voor de aanpak van de review.

#### Leden reviewteam

Juul Covers	gemeentesecretaris Teylingen
Ruud Bitter	coördinerend Functionaris
Jaap Verlare	MOV Nieuwkoop
Nicolette Caspers	MOV Noordwijk
Connie Arkesteijn	MOV Alphen aan den Rijn
Louis van Wijk	MOV Bodegraven-Reeuwijk
Pieter Vletter	MOV Noordwijkerhout
Evert van de Pol	Bureau Gemeentelijke Crisisbeheersing
Gijs van der Niet	Bureau Gemeentelijke Crisisbeheersing

#### 5. Kader

- Prestatiekader Bevolkingszorg Hollands Midden
- Uitvoeringsdocument prestatie meting

#### 6. Consequenties

Capaciteit:

Vanuit het Bureau Gemeentelijk Crisisbeheersing is capaciteit beschikbaar. Ook wordt gebruik gemaakt van MOV capaciteit uit de gemeenten.

## 7. Aandachtspunten / risico's

geen

## 8. Implementatie en communicatie

### Vervolgproces

Het vervolgproces ziet er als volgt uit:

Activiteit	Planning
Huidige methode verder uitwerken op basis van onder andere bovenstaande verbeterpunten.	Q2/Q3 -2017
In gesprek gaan met de gemeente(n) op welk niveau zij de review willen uitvoeren. Dit kan dus lokaal of intergemeentelijk zijn. Of beide als vervolg op elkaar.	Q2/Q3-2017
In overleg met de gemeente(n) inplannen van de reviews. Het uitvoeren van de reviews is een flexibel continue proces. De reviews worden uitgevoerd op momenten waarop het voor de gemeenten de meest toegevoegde waarde heeft. Het streven is één keer per beleidsperiode alle (samenwerkende) gemeenten te reviewen	Q2/Q3-2017
Plannen regionale review (BGC) – eind 2017 / begin 2018	Q2/Q3-2017
Werven nieuwe leden reviewteams / instellen reviewteams	Q2-2017
Bijscholen (nieuwe leden van de) reviewteams.	Q3-2017
Uitvoeren review(s)	Q3- 2017 tot Q4-2018.
Tussentijdse evaluatie (afhankelijk van planning)	Q1 / Q2-2018
Afhankelijk van planning per half jaar bestuurlijke rapportage VRHM	

## 9. Bijlagen

- geen

## 10. Historie besluitvorming

- juni 2017 Gedeeld met MOV'ers van de gemeenten in de VRHM
- 22 juni 2017 Besproken met regiegroep gemeentesecretarissen
- 3 juli Veiligheidsdirectie VRHM
- 14 september Dagelijks Bestuur VRHM