

Onderwerp **Onderzoeksplan Doeltreffendheid en Doelmatigheid 2013**

Steller **F. Hiemstra**

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
**GRONINGEN**

Telefoon **7698**

Bijlage(n) **1**

Ons kenmerk **BD 12.3337483**

Datum **- 1 NOV 2012** Uw brief van

Uw kenmerk **-**

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het Onderzoeksplan Doeltreffendheid en Doelmatigheid voor het jaar 2013 aan.

In het plan rapporteren we over de voortgang van onderzoeken vanuit voorgaande jaren en geven we aan welk onderzoek we in 2013 uitvoeren.

In 2012 zijn drie onderzoeken vanuit voorgaande jaren afgerond. Aan de uitvoering van één onderzoek vanuit een voorgaand jaar wordt nog gewerkt.

Door de veranderingen die momenteel spelen in de organisatie worden er veel onderzoeken uitgevoerd naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van de (interne) dienstverlening. Voor het onderzoek 2013 stellen we voor aan te sluiten bij één van deze onderzoeken; de 'nulmeting' naar de zogenoemde pijnofach functies. Onder andere op basis van de uitkomsten van dit onderzoek wordt de inrichting bepaald van het op te richten Shared Service Centrum (SSC). Gezien de omvang van dit onderzoek stellen we voor in 2013 één onderzoek op te nemen in het onderzoeksplan doeltreffendheid en doelmatigheid 2013.

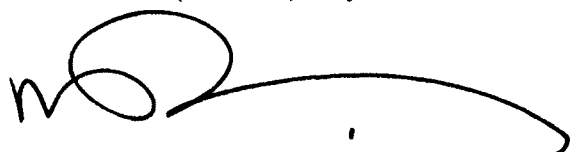
Voor nadere informatie verwijzen we u naar het onderzoeksplan doeltreffendheid en doelmatigheid 2013.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,  
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel



de secretaris,  
drs. M.A. (Maarten) Ruys





**Onderzoeksplan doeltreffendheid en doelmatigheid 2013**

Gemeente Groningen  
Bestuursdienst  
Waagstraat 1  
Postbus 20001  
9700 PB Groningen  
Website gemeente Groningen: [www.groningen.nl](http://www.groningen.nl)  
E-mail: [bestuursdienst@bsd.groningen.nl](mailto:bestuursdienst@bsd.groningen.nl)

Oktober 2012

## 1. Algemeen

Op grond van artikel 213a Gemeentewet moet ons college periodiek onderzoek doen naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het door ons gevoerde bestuur. Onder 'het door ons gevoerde bestuur' wordt zowel verstaan aspecten van interne bedrijfsvoering als extern gericht beleid. Het betreft onderzoek voor het dagelijkse bestuur; dit in tegenstelling tot de rekenkamer(functie) die onderzoek verricht in opdracht van het algemeen bestuur (uw raad).

Ex artikel 213a heeft u in uw Verordening Onderzoeken Doelmatigheid en Doeltreffendheid vastgesteld dat wij u jaarlijks een onderzoeksplan aanbieden met daarin:

- De onderzoeken naar de doeltreffendheid van enkele delen van programma's/ paragrafen;
- De onderzoeken naar de doelmatigheid van (onderdelen van) de gemeentelijke organisatie.

Hierbij bieden wij u het onderzoeksplan voor het jaar 2013 aan. Daarnaast wordt de stand van zaken van onderzoeken vanuit voorgaande jaren gegeven.

## 2. De onderzoeken in perspectief

Het houden van onderzoeken, evaluaties e.d. is een vanzelfsprekendheid binnen onze gemeente. De rode draad van al deze onderzoeken is dat deze een oordeel moeten opleveren over doelmatigheid en/ of doeltreffendheid van de gemeente en dat de onderzoeken een verband hebben met het collegeprogramma en de programmabegroting. De onderzoeken naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het gevoerde bestuur die in dit onderzoeksplan zijn opgenomen, vormen slechts een deel van de onderzoeken die binnen de gemeente Groningen worden uitgevoerd.

## 3. Kader en uitgangspunten

In deze context verstaan we onder:

*Doelmatigheid:* De mate waarin de gewenste prestaties worden gerealiseerd met een zo beperkt mogelijke inzet van middelen, of met de beschikbare middelen zo veel mogelijk resultaat wordt bereikt.

*Doeltreffendheid:* De mate waarin de beoogde effecten van het beleid ook daadwerkelijk worden behaald.

Zoals gezegd, staan in dit onderzoeksplan dus niet alle onderzoeken die in de loop van het jaar binnen de gemeente zijn c.q. worden gehouden, maar alleen de onderzoeken die ex artikel 213a lid 1 van de Gemeentewet worden uitgevoerd. De criteria om in het onderzoeksplan te worden opgenomen zijn:

1. Het onderzoeksobject moet zowel door raad als door college als relevant worden aangemerkt; ofwel het onderzoek moet een verband hebben met de programmabegroting.
2. Spreiding van de onderzoeken over de diverse programma's en gemeentelijke diensten.

De presentatie van de onderzoeken gebeurt middels een format met daarin achtereenvolgens:

- Onderzoeksonderwerp;
- Relevantie van het onderzoek;
- Reikwijdte onderzoek;
- Rapportagemoment.

In de paragraaf met de stand van zaken met betrekking tot eerdere onderzoeksplannen is een regel 'stand van zaken' in het format toegevoegd.

#### 4. Onderzoeksplan 2013

Door de veranderingen in de organisatie in 2013 worden er veel onderzoeken uitgevoerd naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van de (interne) dienstverlening. Voor het onderzoeksplan doeltreffendheid en doelmatigheid 2013 stellen we voor aan te sluiten bij één van deze onderzoeken; de 'nulmeting' naar de pijofach functies. Onder andere op basis van de uitkomsten van dit onderzoek wordt de inrichting bepaald van het op te richten Shared Service Centrum (SSC). Met behulp van het SSC willen we invulling geven aan de opdracht om onze (interne en externe) dienstverlening te verbeteren tegen lagere kosten. Gezien de omvang van dit onderzoek stellen we voor in 2013 één onderzoek op te nemen in het onderzoeksplan doeltreffendheid en doelmatigheid 2013.

<b>Onderzoek</b>	<b>Nulmeting pijofach functies</b>
<b>Relevant</b>	In 2012/2013 zullen alle ondersteunende functies (de zgn. pijofach functies) worden overgebracht naar een Shared Service Centrum (SSC). Om de doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening van het SSC in de toekomst te kunnen beoordelen wordt momenteel een nulmeting uitgevoerd naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van de huidige dienstverlening van de ondersteunende functies. We kijken hierbij o.a. naar de huidige formatie, budgetten, processen, organisatie en klanttevredenheid. Met behulp van het SSC willen we invulling geven aan de opdracht om onze dienstverlening te verbeteren tegen lagere kosten. Het jaar 2013 zien we hierbij als een transitiejaar. De in dit onderzoeksplan opgenomen onderzoek richt zich op de nulmeting. In 2014 willen we opnieuw de doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening in kaart brengen en sturen op een verbetering hiervan.
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Voor een aantal pijofach-werkvelden is al een bedrijfskundig onderzoek uitgevoerd, voor andere niet. Het vertrekpunt per discipline dient voor de overgang helder te zijn, zodat de effecten van de verandering zichtbaar kunnen worden gemaakt. Daarom doen we voor aanvang van de overgang een nulmeting. De reikwijdte van het onderzoek strekt zich uit tot alle pijofach functies.
<b>Rapportage klaar</b>	2013

## 5. Voortgang onderzoeken uit eerdere jaarplannen

### 5.1 Afgeronde onderzoeken

In 2011 hebben we een prioritering aangebracht in de te verrichten activiteiten in de bedrijfsvoering voor het jaar 2012. In dat kader hebben we voorgesteld geen nieuwe onderzoeken voor het jaar 2012 op te starten. Vandaar dat niet wordt gerapporteerd over de voortgang van onderzoeken vanuit het jaar 2012.

Van de onderzoeken uit voorgaande jaren zijn drie onderzoeken afgerond:

- Vergunningverlening evenementen
- Reorganisatie Industriebedrijf
- Multi problem gezinnen

Hieronder volgt per onderzoek een toelichting:

<b>Onderzoeksplan 2011</b>	<b>Vergunningverlening evenementen</b>
<b>Relevant</b>	Evenementen zijn belangrijk voor een levendige stad. De laatste jaren neemt het aantal evenementen in de stad steeds verder toe. Die toename legt druk op de gemeentelijke organisatie, met name op het Centraal Meldpunt Evenementen (CME) van de MD.
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Evenementenvergunningen die in 2011 bij het CME zijn aangevraagd. In het onderzoek zal de doelmatigheid van het vergunningentraject onder de loep worden genomen, van vergunningaanvraag tot en met verlening/afwijzing inclusief eventuele inning van leges. Onderzocht zal worden hoe efficiënt dit proces verloopt.
<b>Rapportage klaar</b>	Eind 2011
<b>Stand van zaken</b>	Op 22 december 2011 heeft het college de raad geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot "Feesten in balans II", waarin o.a. de doeltreffendheid van het beleid aan de orde kwam. Hiermee is "Feesten in balans II" en het onderzoek vergunning verlening afgerond. Het nieuwe beleid is vastgesteld. De nieuwe acties ten aanzien van de verdere professionalisering lopen nog.
<b>Onderzoeksplan 2011</b>	<b>Reorganisatie Industriebedrijf (Iederz)</b>
<b>Relevant</b>	Vanwege marktontwikkelingen worden hogere eisen gesteld aan de organisatie van het Industriebedrijf. Voor een betere performance zijn verbeteringen noodzakelijk in de logistiek en bedrijfsvoering.
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	Er zal zowel onderzoek worden gedaan naar de efficiency van de bedrijfsvoering (doelmatigheid) als naar de mate waarin de beleidsdoelstellingen worden behaald (doeltreffendheid).
<b>Rapportage klaar</b>	De uitkomsten van het onderzoek hebben medio 2011 geleid tot een uitvoeringsplan voor reorganisatie. Het onderzoek is daarmee afgerond. De uitkomsten zijn meegenomen in de reorganisatie die in 2012 verder wordt opgepakt.
<b>Stand van zaken</b>	Voor het industriebedrijf ligt er een uitvoeringsplan dat invulling geeft aan de genoemde doelstellingen. Het plan is door de directie en de OR van iederz vastgesteld.

<b>Onderzoeksplan 2010</b>	<b>Multi Problem Gezinnen</b>
<b>Relevant</b>	In 3 Groningse wijken is een pilot gestart met betrekking tot centralisatie/ coördinatie van de hulpverlening bij multi problem gezinnen. In het kader van doelmatigheid en doeltreffendheid dient dit te worden geëvalueerd.
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	De reikwijdte van het onderzoek is gelijk aan die van de gestarte pilot, namelijk de 3 gekozen wijken in de stad Groningen.
<b>Rapportage klaar</b>	De datum waarop het onderzoek is afgerond is oktober 2012.
<b>Stand van zaken</b>	Bij de start van het project had het project de einddatum 1 april 2011. De evaluatie bijeenkomst in juli 2010 met bestuurders, directie, wethouder en rijk heeft geleid tot een doorstartplan met lering en verbetering uit de 1 <sup>e</sup> fase. Het onderzoek zit momenteel in de eindfase. Alle gesprekken met de gezinnen zijn geweest. Het concept wordt eerst nog becommentarieerd voordat het eindrapport in oktober 2012 beschikbaar komt.

## 5.2 Nog lopende onderzoeken

Vanuit voorgaande onderzoeksplannen loopt één onderzoek nog door. Deze wordt binnen afzienbare tijd afgerond. Dit betreft het volgende onderzoek:

- Project optimalisering subsidieproces 2<sup>e</sup> fase (POS II)

Hieronder volgt een toelichting op het onderzoek:

<b>Onderzoeksplan 2010</b>	<b>Project optimalisering subsidieproces 2<sup>e</sup> fase (POS II)</b>
<b>Relevant</b>	Subsidieverlening is één van de kerntaken van de gemeente. Voldoen aan gestelde termijnen en doelmatige dienstverlening op dit terrein zijn belangrijke punten.
<b>Reikwijdte van het onderzoek</b>	In de 1 <sup>e</sup> fase van POS is het subsidieproces herontworpen en geïmplementeerd. Hiermee is een belangrijke stap gezet naar het meer procesmatig benaderen van de bedrijfsvoering. In de 2 <sup>e</sup> fase van POS is het onderzoek gericht op het optimaliseren van de automatisering. Verder wordt gekeken naar verbeteringen in houding en competenties van medewerkers.
<b>Rapportage klaar</b>	1 <sup>e</sup> helft 2013.
<b>Stand van zaken</b>	De nieuwe procesgang dient te worden ondersteund door een adequate procesapplicatie die past binnen de architectuur van de gemeente Groningen. Daarbij is van belang dat de automatisering toekomst vast is, de vastgestelde procesgang ondersteunt en afdwingt waardoor de kwaliteit van de gegevens op het juiste niveau wordt gebracht voor deze bronadministratie. Naast alle noodzakelijke beveiligingsaspecten dient de nieuwe automatisering tevens te voorzien in de levering van relevante managementinformatie. Nadat in 2010 bij de beoordeling van een 'proof of concept' was vastgesteld dat de nieuwe procesgang op een juiste wijze in een nieuwe applicatie onder te brengen was, is gestart met de bouw daarvan. Deze applicatie is in 2011

---

ontwikkeld en per 1 oktober 2011 in gebruik genomen. De applicatie is evenals het proces gebaseerd op een functiescheiding tussen beleid en uitvoering.

Zoals bij iedere implementatie van een nieuw systeem is ook hier een periode van nazorg gedefinieerd die in 2012 tot een eind zal komen. Dan zal het totale proces worden gecompliceerd door middel van een EDP audit. Het project zit nu in de afronding.

---