

Beantwoording reacties bestuurders op Benchmark Berenschot

Schriftelijke ronde, oktober 2018

Benchmark

Gemeente	Vragen/reactie	Reactie
Ooststellingwerf	<p>Het onderzoek gaat uit van kwantiteit en niet van kwaliteit. Overheadpercentage van de VRF blijkt 17,6% te zijn, die van de referentiegroep 22%. Alleen bij I&A is de formatie hoger dan gemiddeld. Er is geen uitspraak gedaan over de effecten daarvan op kwaliteit, er wordt aangegeven dat dit onderzocht moet worden.</p> <p>De oplegger geeft aan dat deze resultaten de afbouw van incidentele middelen ter discussie stelt, omdat andere vergelijkbare organisaties gemiddeld duurder uit zijn – wat impliceert dat wij dus eigenlijk ook meer geld <i>kwijt zouden moeten zijn</i> om goede kwaliteit te leveren. De vraag is of dat nu zo is. Levert de VRF bij de ondersteunende taken geen goede kwaliteit?</p> <p>En verder is het resultaat natuurlijk positief, dat we minder overhead hebben (aan fte/salarissen, het onderzoek zegt niets over andere overhead, zoals huisvesting, lasten I&A etc). Als we goede kwaliteit kunnen leveren (beoordeeld door inwoners en samenwerkingspartners), dan is het juist hartstikke mooi dat dit in Friesland lukt. In dat geval zou je juist je afwijking op een positieve manier moeten omarmen en andere partijen laten zien wat VRF doet om dit te bereiken. Ipv er naar te streven dat ons kostenplaatje hetzelfde er uit ziet als vergelijkbare organisaties.</p> <p><u>Daarnaast nog wat specifieke vragen:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Het onderzoek richt zich op ondersteunende taken. Maar hoe zit het met directe taken? Misschien heeft de VRF wel veel directe fte's die ook wat 'overheadtaken' er bij doen. Is dat onderzocht?	<p>Het onderzoek richt zich op ondersteunende taken. Maar hoe zit het met directe taken? Misschien heeft de VRF wel veel directe fte's die ook wat 'overheadtaken' er bij doen. Is dat onderzocht?</p> <p>Het onderzoek richt zich op ondersteunende taken in de breedste zin. Er is voor iedere functie, ook in het primaire proces, gekeken of zij overheadtaken uitvoeren. Waar dit het geval is, zijn deze fte's toegerekend als overhead.</p> <p>Hoe zit het met vrijwilligers en medewerkers 24-uurs dienst? Welke kant werkt het "opnieuw bezien van de werklastcorrecties voor vrijwilligers en medewerkers 24-uursdienst" op? Leidt dat tot een hoger of lager overheadpercentage? (zie pagina 12 van de Benchmark).</p> <p>Berenschot past een correctie toe voor vrijwilligers en medewerkers 24-uursdienst. Op basis van een recente benchmark in vijf andere veiligheidsregio's heeft Berenschot onderzocht of de tot nu toe gehanteerde correctie aangepast moeten worden. Dit heeft geleid tot een kleine aanpassing. Berenschot geeft aan dat dit nauwelijks consequenties heeft voor de aan VRF gepresenteerde resultaten, en dat er geen aanleiding is om de eerder gepresenteerde resultaten en conclusies te herzien.</p> <p>Is bij de referentiegemeenten de inhuur ook meegenomen bij de directe salarislasteren? Dus overhead (fte en inhuur) ten opzichte van directe lasten (fte en inhuur). VRF heeft niet veel inhuur. Maar de</p>

- Hoe zit het met vrijwilligers en medewerkers 24-uurs dienst? Welke kant werkt het “opnieuw bezien van de werklastcorrecties voor vrijwilligers en medewerkers 24-uursdienst” op? Leidt dat tot een hoger of lager overheadpercentage? (zie pagina 12 van de Benchmark).
- Is bij de referentiegemeenten de inhuur ook meegenomen bij de directe salarislasteren? Dus overhead (fte en inhuur) ten opzichte van directe lasten (fte en inhuur). VRF heeft niet veel inhuur. Maar de referentiegemeenten misschien wel (bij de directe taken). Dat kan dan een ander beeld geven.
- Hoe zit het bij de VRF met uitbestede werkzaamheden (van overhead)? Zijn er overheadtaken uitbesteed?
- In de consequenties staat dat het gevolg van de benchmark is dat VRF moet onderzoeken waar dit leidt tot het inboeten van kwaliteit. → is er aanleiding voor dat er geen kwaliteit geleverd wordt? Maw: is er een probleem gesignaleerd? Los van het feit dat we minder overhead hebben dan vergelijkbare organisaties. Is dat een probleem? Is er nu niet instemming nodig om vervolgonderzoek te doen? In plaats van meteen al te onderzoeken welke middelen nodig zijn om het huidige kwaliteitsniveau in tact te houden...?
- Wet normering rechtspositie ambtenaren: wat is de stand van zaken hiervan? (pagina 24).
- Verder geven zij in de toelichting bij de consequenties aan dat het opvolgen van het advies met zich meebrengt dat de afbouw van middelen binnen bedrijfsvoering ter discussie gesteld wordt. Ze onderzoeken welke middelen nodig zijn om het huidige kwaliteitsniveau in tact te houden. De uitwerking wordt meegenomen in de eerstvolgende kaderbrief. Wie onderzoekt dit? Op basis waarvan?

Advies

Een extra beslispunt op te nemen over het doen van vervolgonderzoek naar kwaliteit en wat dit gaat kosten.

referentiegemeenten misschien wel (bij de directe taken). Dat kan dan een ander beeld geven.

Bij de referentiegroep, bestaande uit andere veiligheidsregio's, waterschappen, agentschappen en andere vergelijkbare publieke uitvoeringsorganisaties, is niet gekeken naar de mate van inhuur bij de directe taken. De verwachting is dat het effect op het overheadpercentage erg klein is, aangezien meer uitbesteding leidt tot minder mensen in het primair proces, waardoor evenredig minder ondersteuning nodig is.

Hoe zit het bij de VRF met uitbestede werkzaamheden (van overhead)? Zijn er overheadtaken uitbesteed?

De VRF voert vrijwel alle overheadtaken in eigen beheer uit. Alleen een groot deel van de schoonmaak en incidenteel bijzondere expertise (bijvoorbeeld specifieke juridische ondersteuning) voeren wij niet zelf uit.

In de consequenties staat dat het gevolg van de benchmark is dat VRF moet onderzoeken waar dit leidt tot het inboeten van kwaliteit. → is er aanleiding voor dat er geen kwaliteit geleverd wordt? Maw: is er een probleem gesignaleerd? Los van het feit dat we minder overhead hebben dan vergelijkbare organisaties. Is dat een probleem? Is er nu niet instemming nodig om vervolgonderzoek te doen? In plaats van meteen al te onderzoeken welke middelen nodig zijn om het huidige kwaliteitsniveau in tact te houden...?

Berenschot spreekt op basis van hun onderzoek hun zorgen uit of met deze getallen de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd kan worden. Wij delen deze zorgen als het gaat om de toekomst. Een mogelijkheid tot verdere daling in middelen wordt niet voorzien zonder dat dit leidt tot een kwaliteitsverlies op eigenlijk alle terreinen. Vandaar dat in de kaderbrief 2020 wordt gevraagd om in 2019 een onderzoek uit te voeren welke problemen te verwachten zijn en welke oplossingen

		<p>daarbij mogelijk zijn. Pas na vaststelling van de kaderbrief vindt dit onderzoek plaats.</p> <p>Wet normering rechtspositie ambtenaren: wat is de stand van zaken hiervan? (pagina 24).</p> <p>De minister van JenV heeft erkend dat de wet een risico met zich meebrengt als het gaat om de vergoeding voor brandweervrijwilligers, en heeft de Tweede Kamer voorgesteld om de wet voor veiligheidsregio's uit te stellen tot tenminste 2021. Aan het einde van dit jaar moet meer duidelijkheid komen over de invoering van deze wet. Dat laat onverlet dat er iets gaat wijzigen voor het personeel van veiligheidsregio's, aangezien het uitgesloten lijkt dat zij als enige blijven vallen onder de CAR-UWO. 2020 staat daarmee vermoedelijk in het teken van de overgang en implementatie van de nieuwe wet.</p> <p>Verder geven zij in de toelichting bij de consequenties aan dat het opvolgen van het advies met zich meebrengt dat de afbouw van middelen binnen bedrijfsvoering ter discussie gesteld wordt. Ze onderzoeken welke middelen nodig zijn om het huidige kwaliteitsniveau in tact te houden. De uitwerking wordt meegenomen in de eerstvolgende kaderbrief. Wie onderzoekt dit? Op basis waarvan?</p> <p>Op alle deelterreinen onderzoeken wij regelmatig of we met deze middelen de met bestuur afgesproken resultaten kunnen realiseren. Daar waar dit leidt tot zorgen of problemen onderzoeken wij, al dan niet met behulp van externe partijen, wat nodig is om alsnog de resultaten te bewerkstelligen.</p>
Opsterland	Wij hebben kennis genomen van de benchmark ondersteunende diensten. Het valt ons op dat er in het stuk staat dat er een vervolgonderzoek moet komen waarin onderzocht wordt waar ingeleverd wordt op kwaliteit. Dit doet voorkomen dat er ingeleverd wordt op kwaliteit terwijl dit, voor zover bij ons bekend, niet onderzocht is.	-

	<p>Daarnaast is in het stuk de volgende tekst opgenomen: <i>‘Het opvolgen van dit advies brengt met zich mee dat de afbouw van middelen binnen Bedrijfsvoering ter discussie gesteld wordt. Ze onderzoeken welke middelen nodig zijn om het huidige kwaliteitsniveau in tact te houden. De uitwerking hiervan nemen we op in de eerstvolgende kaderbrief.’</i> De vragen die deze tekst bij ons oproept zijn: ‘Wie bepaalt dat er extra geïnvesteerd moet worden en op basis waarvan?’</p> <p>Wij willen de Veiligheidsregio vragen om niet vanuit de benchmark maar vanuit de inhoud alert te zijn op mogelijk kwetsbare organisatieonderdelen en hier indien nodig actie op te ondernemen</p> <p><u>Opmerkingen</u></p> <p>De aard van het stuk is kennis nemen van de resultaten van het benchmarkonderzoek naar de kosten van de ondersteunende diensten. Echter, in het stuk wordt benoemd dat er een vervolgonderzoek zou moeten komen waarin onderzocht wordt waar ingeleverd wordt op kwaliteit. Daarnaast wordt genoemd dat het opvolgen van dit advies met zich meebrengt dat de afbouw van middelen binnen Bedrijfsvoering ter discussie gesteld wordt. Er zal worden onderzocht welke middelen nodig zijn om het huidige kwaliteitsniveau in tact te houden.</p> <p>O.i. is het niet terecht, dat het enige beslispunt “kennisnemen vanondersteunende diensten” is. In het memo worden een aantal punten aangedragen, die later terugkomen in o.a. de kaderbrief en kunnen leiden tot extra middelen. Wij zien hiervan graag melding en dat er een extra beslispunt wordt opgenomen, te weten:</p> <p>Voorstellen een extra beslispunt op te nemen over het doen van vervolgonderzoek naar kwaliteit en wat dit gaat kosten.</p>	
Weststellingwerf	Ik heb kennis genomen van de uitkomsten van het uitgevoerde onderzoek naar de kosten van ondersteunende diensten. Naar	-

	aanleiding daarvan zie ik onvoldoende reden voor een vervolg onderzoek.	
Leeuwarden	<p>Ik kan mij niet geheel vinden in de conclusie dat als gevolg van de uitkomsten van de benchmark (lagere overheadkosten dan de referentie) onderzocht moet worden of dit tot kwaliteitsverlies leidt of heeft geleid. Dat is een causaliteit die mijn inziens niet dwingend is, terwijl dat wel als zodanig in de oplegger staat beschreven. Onderzoek naar gebrek aan kwaliteit (van wat de 'overhead' doet) wordt gedaan op basis van klachten, tekortkomingen en andere zaken. De uitkomst van een benchmark sec is daarvoor onvoldoende. Is er op dit moment aanleiding voor een nader onderzoek? Voor zover ik overzie is die er op dit moment niet. Ik zou daarom willen voorstellen dat de uitkomsten van de benchmark voor kennisgeving worden aangenomen, maar dat er geen vervolgonderzoek wordt uitgevoerd naar een eventueel kwaliteitsverlies omdat er geen concrete aanleiding is wat een vervolgonderzoek rechtvaardigt.</p> <p>Daarnaast heb ik nog een vraag. De uitkomsten van de benchmark geven aan dat de VRF voor zover het de overhead betreft gunstig afsteekt bij de anderen in de benchmark. Wel wordt er een opmerking gemaakt over het hoge aantal vrijwilligers bij de VRF; ik kan niet overzien wat voor relatie dat eventueel heeft met de uitkomst van de benchmark maar daar wordt B'schot wel een voorbehoud over gemaakt. B'schot geeft echter niet aan in welke richting de uitkomst van de benchmark-resultaten daardoor worden beïnvloed (zie slide 12 vd benchmark).</p>	<p>Daarnaast heb ik nog een vraag. De uitkomsten van de benchmark geven aan dat de VRF voor zover het de overhead betreft gunstig afsteekt bij de anderen in de benchmark. Wel wordt er een opmerking gemaakt over het hoge aantal vrijwilligers bij de VRF; ik kan niet overzien wat voor relatie dat eventueel heeft met de uitkomst van de benchmark maar daar wordt B'schot wel een voorbehoud over gemaakt. B'schot geeft echter niet aan in welke richting de uitkomst van de benchmark-resultaten daardoor worden beïnvloed (zie slide 12 vd benchmark).</p> <p>Berenschot past een correctie toe voor wat betreft vrijwilligers en medewerkers 24-uursdienst. Immers, deels vragen zij wel ondersteuning, zoals huisvesting, personeelszaken en financiën, maar niet in die mate van een beroepsmedewerker. Berenschot heeft een recente benchmark in vijf andere veiligheidsregio's gehouden om te toetsen of deze correctie nog steeds passend is. Dit heeft geleid tot een kleine aanpassing. Berenschot geeft aan dat dit nauwelijks consequenties heeft voor de aan VRF gepresenteerde resultaten, en dat er geen aanleiding is om de eerder gepresenteerde resultaten en conclusies te herzien.</p>
Smallingerland	U heeft een benchmark laten uitvoeren op de ondersteunende diensten in vergelijking met vijf andere veiligheidsregio's. Uit deze benchmark blijkt dat de werkzaamheden in alle overhead-disciplines binnen de VRF	-

	<p>niet alleen onder het landelijke formatiebeeld worden uitgevoerd maar ook onder het niveau van de VRF van vier jaar geleden. U geeft aan dat de benchmark alleen een kwantitatieve vergelijking heeft gedaan maar geen kwalitatieve vergelijking. U concludeert dat de omvang en de kosten van de ondersteunende diensten bijzonder laag zijn en dat daarom de afbouw van middelen binnen de bedrijfsvoering van de VRF ter discussie gesteld moet worden. Dat de kosten en omvang van de ondersteunende diensten laag zijn is een gegeven maar impliceert niet automatisch dat er geen scherpe bedrijfsvoering mogelijk is. De benchmark laat namelijk niet zien of de werkzaamheden van de ondersteunende diensten ook inhoudt dat dit inboet op de vereiste (wettelijke) kwaliteit, daar is immers geen onderzoek naar gedaan. Ook zijn er vanuit de inspectie op de veiligheidsregio's geen alarmerende berichten dat VRF niet aan haar wettelijke verplichtingen voldoet. Daarnaast is de gewenste kwaliteit (met de wettelijk vereiste kwaliteit als uitgangspunt) een normering die men als VRF gezamenlijk vaststelt, dat zal dus eerst moeten gebeuren. U streeft naar bovengemiddelde kwaliteit (conclusie blz 26 van het benchmark rapport). Hoe staat dat in verhouding tot de vereiste wettelijke kwaliteit, de minimale norm waar de VRF aan moet voldoen en het kostenplaatje dat daar mee gemoeid gaat? Dit is de discussie die eerst moet worden gevoerd naast het feit dat het altijd goed is te blijven kijken naar kosten versus kwaliteit in bedrijfsvoering.</p>	
Dantumadiel	<p>Resultaten van de benchmark ondersteunende diensten Geen opmerkingen <u>Collegebesluit</u> Kennisgenomen van benchmark</p>	-
Kollumerland c.a.	Prima	-
De Fryske Marren	Geen opmerkingen bij deze stukken	-

Súdwest Fryslan	Verwachten in kaderbrief uitwerking van gevolgen benchmark	-
Terschelling	Kennisgenomen, geen vragen	-