

## O P L E G N O T I T I E I N F O R M E R E N D

<b>Onderwerp</b>	<b>Rapportage Berenschot toekomstbestendige Bedrijfsvoering</b>
<b>Voorstel ter behandeling in</b>	de vergadering van het Algemeen Bestuur
<b>Status</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar <input type="checkbox"/> Niet openbaar
<b>Portefeuillehouder</b>	Jeroen Gebben
<b>Auteur</b>	Johan Oostinga
<b>Bijlagen</b>	1. Rapportage Berenschot
<b>Vergaderdatum</b>	10 juli 2019
<b>Agendapunt</b>	

### Kennisnemen van

De eindrapportage van Berenschot over de kwalitatieve toets van de ondersteunende diensten

### Inleiding

Binnen Veiligheidsregio Fryslân hanteren we een aantal financiële spelregels. Eén daarvan is dat er geen directe koppeling is tussen het budget van het primair proces en de overhead. In plaats daarvan voert Veiligheidsregio Fryslân iedere vier jaar een benchmark uit over de kwantiteit van de overhead om te kijken of deze nog in de pas loopt.

In 2014 is de benchmark voor het eerst uitgevoerd. Logischerwijs hebben we afgelopen jaar, vier jaar later, wederom een benchmark laten uitvoeren naar de omvang van de ondersteunende diensten. Hieruit kwam naar voren dat de overhead van Veiligheidsregio Fryslân ondertussen 30% lager is dan vergelijkbare organisaties.

Bij het delen van de resultaten richting bestuurscommissies is benoemd dat het merkbaar is dat de organisatie minder middelen tot zijn beschikking heeft. Vooral op het vlak van informatiemanagement speelt dit vraagstuk, dat nog groter wordt gelet op de inhoudelijke koers in de beleidsplannen Veiligheid en Gezondheid. Verdere afbouw van middelen leidt tot negatieve effecten op alle delen van de ondersteunende diensten. Vandaar dat bij het presenteren van de resultaten van deze benchmark is benoemd dat dit aanleiding kan zijn voor het aanpassen van de taakstelling binnen Bedrijfsvoering.

Een aantal gemeenten reageerden met de opmerking dat slechts een kwantitatieve toets niet voldoende is om de taakstelling aan te passen. Zij gaven aan dat een kwalitatieve toets nodig is om dit te kunnen staven. In de kaderbrief 2020 heeft het dagelijks bestuur begrip getoond voor deze zienswijze en aangegeven dat zij hier in het eerste half jaar van 2019 opvolging aan gaan geven.

Daarom heeft Berenschot de afgelopen maanden zich ingespannen om een oordeel te vellen over op welke onderdelen van de bedrijfsvoering Veiligheidsregio Fryslân risico's loopt die de kwaliteit van de uitvoering bedreigen, inclusief een indicatie van de benodigde investering om deze risico's te verkleinen. Via deze oplegnotitie kunt u kennis nemen van de eindrapportage van Berenschot.

## **Kernboodschap**

### **Geen toekomstbestendige overhead**

De veranderende buitenwereld vraagt van de veiligheidsregio om mee te bewegen om passende dienstverlening te bieden op het gebied van publieke gezondheidszorg, crisisbeheersing en brandweezorg. Om toekomstbestendig te zijn, zijn veranderprogramma's opgestart. Denk aan Dekkingsplan 2.0 en JGZ 3.0.

Berenschot merkt op dat de focus van de ondersteunende diensten ligt op het in stand houden van de huidige situatie. De capaciteit die nodig is om de ontwikkeling goed te ondersteunen is er niet. Ook is er onvoldoende capaciteit voor projecten en complexere vraagstukken. Vandaar dat Berenschot constateert dat Veiligheidsregio Fryslân geen toekomstbestendige overhead heeft, ondanks dat de kwaliteit van de dienstverlening op dit moment bovengemiddeld scoort.

Berenschot constateert twee hoofdknelpunten: personele krapte in de overhead en de stagnerende doorontwikkeling informatiemanagement. Deze hebben grote impact op de huidige en toekomstige kwaliteit van de primaire processen en vragen hiermee ook bestuurlijke aandacht.

### **Knelpunt 1: personele krapte**

Het eerste knelpunt is personele krapte in de overhead. De focus is vooral operationeel van aard en er is te weinig aandacht mogelijk voor continue verbeteren, proactief handelen en strategisch advies. Continuering van de huidige omvang van de overhead leidt tot meer fouten, meer verzuim en verloop, weinig ruimte voor afhandelen van incidenten, afname van de kwaliteit van de primaire processen en onderbreking van dienstverlening.

### **Knelpunt 2: Stagnerende doorontwikkeling informatiemanagement**

Berenschot benoemt informatiemanagement in het bijzonder. Dit onderdeel vraagt meer capaciteit en prioriteit. De vernieuwing en informatisering van de primaire processen begint achter te lopen en laat grote kansen liggen. Risico's die Berenschot hier ziet, zijn het niet realiseren van de beleidsambities, onnodig hoge uitvoeringskosten, onvoldoende stuurinformatie en een grotere kans op datalekken.

### **Advies: verhoog het budget voor ondersteunende diensten structureel met minimaal € 1,3 miljoen**

Berenschot benoemt dat de huidige overhead niet toekomstbestendig is en de omvang tegen de ondergrens aan zit. Een reële inschatting om in ieder geval de gewenste basiskwaliteit te realiseren, leidt tot een indicatie van € 1,5 miljoen. Berenschot benoemt dat met een investering van € 1,3 miljoen Veiligheidsregio Fryslân alsnog bij de top 25% van de referentiegroep zit, en dit de ruimte biedt om de huidige kwaliteit en continuïteit te borgen.

### **Advies: investeer eenmalig maximaal € 500.000 in Informatiemanagement**

Daarnaast adviseert Berenschot het bestuur om informatiemanagement te versterken. Dit vraagt in eerste instantie een inventarisatie van de mogelijkheden binnen de primaire processen en een concretisering van het informatieplan. De eenmalige kosten voor deze fase bedragen tussen de € 300.000 en € 500.000, verspreid over twee of drie jaar. Vervolgens kan per project een voorstel aan het bestuur gedaan worden over een verdere investering in informatiemanagement, met per project een duidelijk afwegingskader over wat het kost en wat het oplevert.

### **Aanvulling vanuit dagelijks bestuur:**

De uitkomsten van het rapport van Berenschot onderschrijven eerdere signalen van krapte bij de ondersteunende diensten. Signalen die vanuit de gedachte van goed bestuur niet genegeerd kunnen worden. Daarom heeft het dagelijks bestuur de opdracht gegeven aan de organisatie om een gedetailleerde analyse uit te werken, en inzichtelijk te maken welke keuzemogelijkheden er zijn. Op basis van deze analyse neemt het dagelijks bestuur een goed onderbouwd voorstel op in de kaderbrief 2021.

**Consequenties**

Het dagelijks bestuur streeft ernaar om een ondersteuning te organiseren die een goede balans kent tussen 'knap' en 'krap'. Door enerzijds kwalitatief goede ondersteuning te bieden, zodat de taken op het gebied van brandweezorg, crisisbeheersing en publieke gezondheidszorg naar behoren kunnen worden uitgevoerd (knap), en tegelijkertijd deze uitvoering doet tegen lagere kosten dan gemiddeld (krap).

**Communicatie**

De uitkomsten van de rapportage worden mondeling toegelicht door Berenschot tijdens de vergadering.