



**Gemeente Renkum**

**Raadsbrief**

Verantwoordelijk team

Team Beleid Dienstverlening en Bedrijf

Nummer

—

Kenmerk

—

Raad d.d.

15-04-2020

Paragraaf begroting

nvt

Portefeuillehouder

H.H.M. (Leonie) Rolink MCC

Steller

P. (Patricia) Nieuwenhuis

L. (Leon) Daaleman

Datum

15 april 2020

Onderwerp

**Ter kennisneming:  
Onderzoek evaluatie De Connectie**

Geachte voorzitter en leden,

Wij stellen u voor kennis te nemen van het rapport 'onderzoek evaluatie de Connectie'. Voor de raadsvergadering van juni ontvangt u van de Connectie nog een aantal andere documenten te weten de 1e bestuursrapportage 2020, de MJPB 2021-2024 en het ontwikkelperspectief. Er is een logische samenhang tussen de evaluatie en de documenten die u nog ontvangt. Mocht u aanleiding zien om de evaluatie zelf te agenderen dan adviseren we u dat in samenhang met de andere documenten in juni te doen.

### **Inleiding**

De Connectie is per 1 juli 2017 gestart als de bedrijfsvoering organisatie van de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden. De Connectie komt voort uit een gezamenlijk gevoelde noodzaak én behoefte van de gemeenten om de krachten te bundelen op gebied van verschillende onderdelen van de bedrijfsvoering. Deze samenwerking is vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst (DVO) van 15 juni 2017. In artikel 11 van de DVO is de bepaling opgenomen dat deze eindigt op 1 maart 2021 en na het verstrijken van deze periode stilzwijgend worden verlengd. In 2020 zijn we drie jaar verder. Een goed moment voor ieder van de drie gemeenten om te weten wat het resultaat is van de gezamenlijke oprichting van De Connectie tot nu toe en welke verbeterpunten er zijn voor de toekomst.

### **Beoogd effect**

Vanuit een brede evaluatie inzicht te krijgen in waar de Connectie staat ten opzichte van de doelen die bij aanvang zijn gemaakt. De aanbevelingen zullen worden gebruikt om bij te sturen en te verbeteren en eventuele aanvullende/ andere afspraken te maken in de DVO.

De onderzoeken die in 2018 hebben plaatsgevonden naar de IV-keten en ICT hebben geleerd dat een dergelijke evaluatie waardevol is. De drie deelnemende gemeenten hebben hiervoor gezamenlijk opdracht gegeven aan het externe onderzoeks- en adviesbureau Berenschot. De evaluatie heeft zich vooral gericht op de doelen die opgenomen zijn in het bedrijfsplan 2017-2020 dat de basis vormde voor de start. De doelen zijn geformuleerd in de zogenaamde 4 k's van kosten, kwaliteit, kwetsbaarheid en kansen en dit is tevens de lijn waarlangs het onderzoek is opgebouwd. Hierbij is onderzocht in hoeverre de doelen zijn gerealiseerd en welke verbeterpunten er zijn.

### Aanpak/Uitvoering

Het eindrapport heeft een drietal fasen doorlopen. In de eerste fase is de opzet en het gewenste resultaat van de evaluatie in een startgesprek gezamenlijk besproken met de vertegenwoordigers van de drie gemeenten die in het Opdrachtgevers overleg (OGO) deelnemen.

In fase 2 zijn verschillende belanghouders, waaronder (demand-)managers, controllers en raadsleden, van zowel de drie gemeenten als van De Connectie geïnterviewd. En, er zijn vier interactieve sessies (zogenaamde Mentimeter sessies) gehouden, met groepen medewerkers van elk van de drie gemeenten en van De Connectie.

In de laatste fase zijn de bevindingen geanalyseerd, conclusies getrokken en de onderzoeksvragen beantwoord. Op basis hiervan zijn de aanbevelingen voor de doorontwikkeling van De Connectie geformuleerd.

### Uitkomsten van de evaluatie

Met betrekking tot deze 4 k's wordt het volgende geconcludeerd:

#### Kosten

Categorie	Doelstellingen qua Kosten	Realisatie
Structureel	Het expliciete doel in het bedrijfsplan was in 2020 een kosten-niveau (= taakstelling) realiseren dat tenminste 4% lager ligt. In de begroting waarmee De Connectie van start is gegaan was (impliciet) een taakstelling verwerkt van 8,5% in 2020 en 11,3% in 2021.	Dit doel is (ruim) gerealiseerd, maar wel een jaar later (2021 in plaats van 2020). De doelstelling van 11,3% taakstelling realiseren in 2021 wordt niet gerealiseerd
Incidenteel	Het terugbetalen van het transitiebudget van € 4,4 miljoen.	Dit doel is gerealiseerd.

#### Toelichting

De evaluatie concludeert dat het doel om het structurele kostenniveau 4% te laten dalen gerealiseerd is. Hierbij moet echter opgemerkt worden dat indien de kosten van coördinatie en

Onderwerp

Evaluatie De Connectie

Datum

15 april 2020

Kenmerk

\_\_\_\_\_

Pagina

2 van 4

aansturing binnen de gemeenten en de kosten van staffuncties die in de gemeenten niet konden worden afgebouwd worden meegerekend, dit doel niet helemaal gerealiseerd is.

Het niet behalen van de doelstelling van 11,3% is het gevolg van het bijstellen van de taakstellingen op ICT (€ 2,2 mln.) en Belastingen (€ 0,5 mln.). De onafhankelijke rapporten van Arlande, PWC en Berenschot geven aan dat achteraf gezien deze doelen niet realistisch waren, mede gezien de snelle start van De Connectie en de stand van zaken van ICT.

De 'K' van Kosten is de enige K die concreet was gedefinieerd in het bedrijfsplan van De Connectie. Er is geconcludeerd dat er vooral gestuurd is op realisatie van deze K. Maatregelen om binnen het financiële kader te blijven, hadden een negatieve impact op realisatie van de andere drie 'K's, zo blijkt uit het onderzoek.

## Kwaliteit

Met betrekking tot kwaliteit geldt dat uit het onderzoek sterke indicaties naar voren komen dat de kwaliteit van de (ervaren) dienstverlening gedaald is. Op basis van het onderzoek kan tevens geconcludeerd worden dat er -na een dieptepunt begin 2019- flink wordt geïnvesteerd in verbetering van de inhoudelijke kwaliteit.

## Kwetsbaarheid

De kwetsbaarheid is zoals gewenst op bepaalde onderdelen, door bijvoorbeeld meer denkkraft en meer volume, afgenomen. Echter geconcludeerd is dat door onder andere, minder gemeente specifieke kennis en achterblijvende harmonisatie en standaardisatie er eveneens negatieve effecten zijn op de kwetsbaarheid.

## Kansen

Op basis van gesprekken met de medewerkers van De Connectie kan geconcludeerd worden dat de kansen voor de medewerkers grosso modo zijn toegenomen.

## Consequenties

Op basis van de evaluatie worden diverse aanbevelingen gedaan, zowel voor de Connectie als ook voor de drie gemeenten. Een belangrijke aanbeveling is om door te pakken en verder te gaan met de samenwerking. Er is al veel in gang gezet en bereikt. De basis begint steeds meer op orde te komen. Daarnaast hebben verschillende ontwikkelingen -zoals de Citrix-problemen onlangs - aangetoond dat deze in de samenwerking binnen de Connectie sneller en adequater opgepakt kunnen worden dan als we dat zelfstandig zouden moeten doen. Daarvoor is wel 'een verbindend perspectief op de toekomst' van de drie gemeenten en van De Connectie noodzakelijk.

Een perspectief dat zich vertaalt naar het, op korte termijn, verbeteren van een gevoeld knelpunt 'de kwaliteit van de dienstverlening'. Op de langere termijn onder meer de aanbeveling tot het ontwikkelen van een gezamenlijke visie op de toekomst van De Connectie en het creëren van een gezamenlijke harmonisatieagenda.

*Onderwerp*

Evaluatie De Connectie

*Datum*

15 april 2020

*Kenmerk*

\_\_\_\_\_

*Pagina*

3 van 4

Het bestuur en de (ambtelijke) opdrachtgevers zullen gezamenlijk deze aanbevelingen wegen en oppakken in samenhang met de reeds lopende verbetertrajecten. Door dit gezamenlijk te doen waarborgen we het verbindend perspectief voor de toekomst.

Vooralsnog wordt er van uit gegaan dat de uitwerking van de aanbevelingen past binnen de kaders van onze begroting. Mocht blijken dat er aanvullende middelen benodigd zijn, dan worden deze middels het reguliere P&C proces aangevraagd.

## **Communicatie**

De raad wordt periodiek geïnformeerd over de voortgang van de ingezette verbeterpaden en de effecten van het ontwikkelplan '20-'24 van de Connectie.

Hoogachtend,  
het college van burgemeester en wethouders van Renkum,  
de secretaris, de burgemeester,

## Bijlagen:

- Evaluatie onderzoek De Connectie ('Een verbindend perspectief op de toekomst')
- Uitkomsten alle Mentimetersessies Evaluatie De Connectie (gemeenten)
- Uitkomsten alle Mentimetersessies Evaluatie De Connectie (De Connectie)

*Onderwerp*

Evaluatie De Connectie

*Datum*

15 april 2020

*Kenmerk*

\_\_\_\_\_

*Pagina*

4 van 4