

AdviesNota



Gemeente Brummen

AAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS		OPENBAAR
		Datum : 7-8-2014
Afdeling	: Dienstverlening	Casnr. : BWZ14.0298
Adviseur	: C. Remde CR/214	Doc.nr. : BW14.0433
Medeadviseur(s)	: H. Zweers, G. Assies, M. Lammerts van Bueren, G.-J. van Dijk	
Portefeuillehouder(s)	: J.B. Paauw	
Portefeuille(s)	: Gemeentelijke dienstverlening	
Burgerparticipatie	: Raadplegen	
Onderwerp	: Meten van kwaliteit dienstverlening en beleid (middels burgerpanel)	
VOORSTEL/ADVIES		
Besluiten om:		
1. Een burgerpanel op te zetten om periodiek de kwaliteit van (onderdelen van) de dienstverlening en beleid te kunnen onderzoeken.		
2. Het bureau Moventem hiervoor opdracht te verlenen.		
3. De jaarlijkse kosten op te nemen in de meerjaren begroting 2015-2018.		
COLLEGEBSLUIT		
Datum	Besluit	Vervolprocedure
12/08/2014	 Conform advies	Raad: t.k.n. OR:

Inleiding

Het dienstverleningsonderzoek zoals dat in 2003 en 2006 is gehouden bestond uit drie onderdelen: een schriftelijke enquête onder circa 450 inwoners, een balieonderzoek onder circa 200-300 klanten en een telefonische enquête onder circa 50 bellers naar het algemene telefoonnummer van de gemeente. Hoewel dit onderzoek zeker in een behoefte voorzag, is in de afgelopen jaren geconstateerd dat het eenmaal per drie jaar meten weinig flexibel is.

De afgelopen jaren heeft de gemeente zich ontwikkeld. Wij willen op een andere manier in de samenleving staan. Wij stellen de burger centraal; in de adviesnota Servicenormen (doc.nr. BW14.0405) staat beschreven wat de doelstellingen zijn. Met deze ontwikkeling past een andere, eigentijds manier de mening van de burger actief onderzoeken.

Argumenten

1.1. Het burgerpanel geeft snel en objectief inzicht in de mening van onze burgers.

Door een groep van minimaal 800 betrokken burgers periodiek te raadplegen over uiteenlopende onderwerpen, en dit op de juiste manier te organiseren, wordt een snel, goed en gedegen proces van het meten van tevredenheid opgestart. Een onderzoek bestaat gemiddeld uit 15 vragen; een burger kan vanuit huis zijn mening geven over het beleid van de gemeente en is daar in ongeveer 10 minuten mee klaar. De resultaten van het onderzoek zijn binnen 1-2 weken binnen. Een onderzoek kan via een burgerpanel van het ontstaan van het idee tot het resultatenrapport in ongeveer twee maanden afgerond zijn. Zo ontstaat de mogelijkheid om de burger te betrekken bij op de rol staande beleidswijzigingen en actief hun mening te

vragen over ander van belang zijnde onderwerpen, die op dat moment actueel zijn.

1.2. Een burgerpanel sluit aan bij de ingezette werkwijze rondom burgerparticipatie

In toenemende mate maakt de gemeente Brummen gebruik van meningen, standpunten en ideeën vanuit de lokale samenleving. Het burgerpanel kan hieraan een positieve bijdrage leveren. Niet alleen kan met een panel periodiek de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening worden gemeten. Ook is het mogelijk om bekendheid met gemeentelijk beleid, voorkeur voor bepaalde beleidskeuzen of meningen over andere van belang zijnde onderwerpen te onderzoeken. Op de burgerparticipatieladder staat het burgerpanel enerzijds op de trede van Luisteren; anderzijds wordt het ook ingezet om burgers te raadplegen.

1.3. Recent onderzoek wijst uit: ruim 30% van alle gemeenten maakt gebruik van een burgerpanel

Uit recent onderzoek is gebleken dat steeds meer gemeenten in Nederland een burgerpanel gebruiken om de mening van hun burgers te peilen. Was in 2008 het percentage gemeenten met een burgerpanel nog 14%, in 2014 blijkt ruim 30% deze vorm van tevredenheid en burgerparticipatie in te zetten. Deze ontwikkeling is niet verrassend, gezien de algehele digitalisering van de samenleving. Het burgerpanel is voor onze gemeente dan ook een goede ontwikkeling.

Door het grote aantal gemeenten dat inmiddels met een burgerpanel de meningen van hun burgers meet, bestaat ook de mogelijkheid om de resultaten van de gemeente Brummen te benchmarken tegen de resultaten van andere, vergelijkbare gemeenten.

2.1 Moventem is een deskundig, flexibel en lokaal bureau.

Met 10 adviseurs en 20 enquêteurs heeft Moventem een gedegen organisatie van kundige medewerkers, gelegen in Hengelo (Gld). Doordat het bureau in de buurt is gevestigd, kan het snel schakelen en op locatie zijn wanneer nodig. Moventem voert ook burgerpanels uit bij de gemeente Bronckhorst en gemeente Oude IJsselstreek en kan op basis van deze gegevens altijd een gedegen benchmark maken van de resultaten van de gemeente Brummen ten opzicht van deze gemeenten. De instelling van het bureau is dat het de gemeente wil helpen verbeteren en het is er daarmee ook op gespitst zoveel mogelijk maatwerk te leveren, waar de gemeente het meest aan heeft.

2.2 De rapporten van Moventem zijn overzichtelijk en diepgaand.

Movement kenmerkt zich door alles uit de resultaten te halen wat erin zit, zodat het optimale resultaat bereikt wordt. De rapportage omvat onder andere de onderzoeks- en responsverantwoording, een cijfermatige en inhoudelijke beschrijving van de onderzoeksresultaten, benchmarks met andere gemeenten waar mogelijk, een analyse van de resultaten en eventuele aanbevelingen. Het bureau hecht veel waarde aan wat er met de resultaten gedaan wordt. Dit om de burgers zo betrokken mogelijk te houden, maar ook juist omdat het bureau gedreven is in de gemeente (helpen te) verbeteren. Een voorbeeldrapportage is meegenomen in de bijlage van dit voorstel.

In het voortraject van dit voorstel zijn vier aanbieders op gesprek geweest en hebben drie aanbieders een offerte uitgebracht. De andere twee offertes sloten minder goed aan bij onze eisen en wensen. De gedegenheid in de rapporten en de locatie van Moventem hebben de doorslag gegeven om voor dit bureau te kiezen.

2.3 De kosten voor het burgerpanel van Moventem zijn vergelijkbaar met andere aanbieders.

De kosten voor het opzetten van het burgerpanel door Moventem zijn marktconform. Een goedkopere aanbieder voldoet niet aan onze kwaliteitseisen.

2.4 Er heeft een ruime marktorientatie plaatsgevonden

Ter voorbereiding op de keuze van een bureau dat het burgerpanel voor de gemeente Brummen kan verzorgen, heeft een onderzoek plaatsgevonden bij verschillende gemeenten. Grote gemeenten hebben het burgerpanel in eigen beheer, zoals Zwolle en Deventer; andere gemeenten maken gebruik van een externe partner. Gezien de situatie in Brummen is het niet relevant het burgerpanel in eigen beheer te houden. Onderzoek naar verschillende aanbieders, leverde vier geschikte bureaus op, die zijn uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. De vier bureaus hebben een presentatie gegeven van hun procedure in het inrichten, uitvoeren en onderhouden van een burgerpanel. Naar aanleiding van deze bijeenkomsten, hebben drie bureau een offerte uit mogen brengen. Op basis van het kennismakingsgesprek, contacten met referenties van de bureaus en onze wensenlijst is uiteindelijk gekozen voor het bureau Moventem uit Hengelo (Gld).

Kanttekeningen

Er zijn een aantal belangrijke succesfactoren bij het organiseren van een goed functionerend burgerpanel. Het is belangrijk de panelleden gemotiveerd te houden. Hiervoor is het noodzakelijk om met enige regelmaat het panel te raadplegen, maar het panel ook niet te overvragen. Ons streven is 4 maal per jaar een onderzoek uit te voeren. Dit wordt algemeen als een goede frequentie gezien.

Verder is het cruciaal dat de gemeente actief rondom onderzoeken en onderzoeksuitslagen communiceert en de uitslagen serieus neemt. Momenteel is een bureau dat veel waarde hecht aan het serieus nemen van de uitslagen en de communicatie hierover naar de burgers. Het spreekt voor zich dat we via de staande communicatiekanalen de resultaten zullen communiceren met onze burgers. De panelleden worden actief benaderd via de webportal van het burgerpanel over de onderzoeksresultaten. Afgesproken is dat de resultaten eerst door de gemeente geaccordeerd worden, alvorens ze worden gepubliceerd.

Burgerparticipatie

Communicatie speelt een belangrijke rol. Op de eerste plaats bij het opstarten van een panel (het verkrijgen van voldoende enthousiaste en gemotiveerde panelleden). Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het persoonlijk aanschrijven van burgers op basis van een steekproef uit het BRP. Ervaring van het bureau leert dat deze manier het beste werkt (ten opzichte van bijvoorbeeld huis-aan-huisverspreiding van algemene uitnodigingen). Bovendien is de wervingsbrief tevens de uitnodiging om deel te nemen aan het eerste onderzoek, betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente en de openingstijden. Dit onderwerp spreekt de burgers aan en de verwachting is dat hierdoor extra respons komt uit de wervingsprocedure.

Deze externe communicatie wordt aangevuld met communicatie in de bestaande communicatiekanalen zoals de website en huis-aan-huisbladen.

De interne organisatie en belanghebbende organisaties zoals adviesorganen worden actief geïnformeerd over dit besluit (keuze 'informereren' van de burgerparticipatieladder).

Verder is het van belang dat na het instellen van een panel rondom ieder onderzoek een duidelijke en actieve communicatie plaatsvindt. Dit motiveert enerzijds de panelleden, anderzijds geeft dit aan dat het gemeentebestuur transparant wil zijn en de waarde hecht aan de resultaten van het onderzoek. Op onze website komt er een speciale pagina over het panel en de onderzoeken. Ook wordt er relatie gelegd met periodieke berichten in GemeenteThuis.

Advies adviesorganen

nvt

Communicatie

Zie onder kopje Burgerparticipatie

Financiële toelichting

De kosten voor 2014 zullen gefinancierd worden vanuit de doorontwikkeling dienstverlening en valt dus binnen de begroting van 2014. De jaarlijkse kosten worden opgenomen de begroting 2015-2018, volgens onderstaand schema.

Het werken met een burgerpanel vraagt een eenmalige bijdrage voor het instellen van een panel en een jaarlijks bedrag voor onderhoud van het panel en de daadwerkelijk uitvoeren van een aantal onderzoeken. Om kosten te besparen, besteden we de verzending van de wervingsbrieven uit aan Delta.

	2014	2015	2016	2017	2018
Eenmalige kosten opstarten burgerpanel	€ 2.900,-				
Bezorgkosten Delta	€ 1.344				
Dienstverleningsonderzoek 2014	€ 2.250,-				
4 onderzoeken van 15 vragen		€ 9.000,-	€ 9.000,-	€ 9.000,-	€ 9.000,-

Jaarlijkse onderhoudskosten		€ 2.800,-	€ 2.800,-	€ 2.800,-	€ 2.800,-
Totale kosten per jaar	€ 6.494	€ 11.800,-	€ 11.800,-	€ 11.800,-	€ 11.800,-

Juridische grondslag

nvt

Inkoop en aanbesteding

Conform meervoudig onderhands offertetraject uitgevoerd.

Uitvoering

Om te voorkomen dat het bureau en het panel wordt overvraagd vanuit verschillende kanalen van de gemeente, richten we een regiegroep op, het eerste half jaar bestaande uit Mieke Lammerts van Bueren, manager Dienstverlening, Christin Remde, teamleider Frontoffice en Gert-Jan van Dijk, communicatieadviseur. Tijdens het eerste half jaar stuurt de regiegroep erop aan om de verantwoordelijkheid gaandeweg terugleggen in de organisatie. Hierdoor raakt de procedure steeds verder ingebed in de staande processen.

De uitvoering van het traject kan in onderstaande stappen worden verdeeld:

Fase I: Ontwikkeling. In deze fase wordt een aparte website opgesteld die gebruikt wordt om de panelleden uit te nodigen (via e-mail), om het onderzoek aan te bieden en om resultaten te communiceren (vergelijk www.bronckhorstspreekt.nl). Een goede verdeling van de onderzoeken over het jaar is cruciaal. Om goed grip te houden op de gewenste onderzoeken en de verdeling van de onderzoeken over het jaar, stelt de regiegroep samen met Moventem in deze fase een onderzoekskalender op, waarin alle gewenste onderzoeken gepland worden.

Fase II: Introductie. In deze fase wordt de voorbereiding gedaan voor de werving, zoals de steekproef uit het BRP trekken en de handling omtrent de wervingsbrieven.

Fase III: Uitvoering. In deze fase wordt het onderzoek opgesteld, geprogrammeerd, getest en uitgezet. Bij de uitnodiging voor het eerste onderzoek hoort ook de werving van de panelleden. Na het onderzoek, verwerkt Moventem de resultaten in een rapport en een factsheet.

Bij een positief besluit wordt grofweg onderstaande planning gehanteerd:

Fase	Actie	Wie	AUGUSTUS			SEPTEMBER				OKTOBER			
			Week 33	Week 34	Week 35	Week 36	Week 37	Week 38	Week 39	Week 40	Week 41	Week 42	Week 43
	Overeenkomst bureau afsluiten	Regiegroep											
	Actieve communicatie intern en extern via bestaande kanalen	Regiegroep											
Fase I	Ontwikkelen webportal huisstijl gemeente Brummen	Moventem											
	Opstellen onderzoekskalender 2015	Regiegroep/Moventem											
Fase II	Voorbereiding werving	Regiegroep/Moventem											
	Ontwikkeling eerste vragenlijst (dienstverlening en openingstijden)	Regiegroep/Moventem											
Fase III	Start werving & eerste onderzoek	Moventem											
	Opstellen rapport resultaten	Moventem											

Stukken ter vaststelling

1. nvt

Bijlage(n) ter informatie

1. Uitgebreide offerte Moventem (14.007210) (VERTROUWELIJK)