

Algemeen	
Onderwerp	Resultaat nulmeting bestuurderstevredenheidonderzoek
Vertrouwelijk	Nee
Contactpersoon	Jaap Jan Bakker
Eenheid	Staf
E-mail	j.bakker@regio.v.nl
Kenmerk	17.0003711
Datum	21 maart 2017

### Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Kennisnemen van het resultaat van het onderzoek
Voorstel 2.	De informatievoorziening en processen richting gemeenteraden stroomlijnen
Voorstel 3.	De uitkomst van het nul onderzoek toezenden aan de gemeenteraden
Voorstel 4.	Voorjaar 2018 wordt het resultaat ad 2 gemeten.

### Gewenste behandeling

Onderwerp	Beschrijving
Overleg	algemeen bestuur
Datum	13 april 2017
Doel	Bespreken

### Toelichting

#### Beknopte toelichting

Begin 2017 is uitgevoerd een bestuurderstevredenheidonderzoek. Naast de gemiddeld goede score geven de beschreven verbeterpunten een bevestiging dat de informatievoorziening en de processen richting de gemeenteraden om verbetering stroomlijning vragen.

Voorgaande is door uw bestuur reeds opgepakt en onderkend mede op basis van de aanbevelingen van Rein Schurink die op 9 februari zijn overgenomen

### Historie

Datum	Behandeld in
7 december 2016	Algemeen bestuur
14 december 2016	Voorzittersoverleg pfo en delegatie regioambassadeurs

### Hoe verder?

Datum	Behandeling door
14 april 2017	Uitslag met een korte review naar gemeenteraden

### Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Voorstel bestuurderstevredenheidonderzoek
Bijlage 2.	Resultaat nulmeting bij raadsleden nr. 17.0003739
Bijlage 3.	Resultaat nulmeting bij bestuurder nr. 17.0003737
Bijlage 4.	Review van bestuurderstevredenheid onderzoek nr. 17.0003757

Algemeen	
Onderwerp	Nulmeting bestuurderstevredenheidonderzoek
Vertrouwelijk	Nee
Contactpersoon	Jaap Jan Bakker
Eenheid	Staf
E-mail	j.bakker@regiogv.nl
Kenmerk	17.0003718
Datum	21 maart 2017

### Voorstel

1. Kennisnemen van het resultaat van het onderzoek
2. De informatievoorziening en processen richting gemeenteraden stroomlijnen
3. De uitkomst van het nulonderzoek toezenden aan de colleges en de gemeenteraden
4. Voorjaar 2018 wordt het resultaat ad 2 gemeten.

### Kernboodschap

Begin 2017 heeft een nul onderzoek naar de bestuurderstevredenheid over het algemeen een positief beeld opgeleverd. Een tijdige en actieve informatievoorziening aan de gemeenteraden zijn voor verbetering vatbaar en worden deze maanden ook opgepakt met regelmatige verzending van resumés en het tijdig in het proces van ontwikkeling betrekken van de gemeenteraden. Volgens voorjaar 2018 zal dit punt van verbetering opnieuw gemeten worden met als inzet hierop in plaats van een 6 een 7.5 te scoren.

### Aanleiding

Bij aanvaarden van de opdracht van Rein Schurink begin 2016 is tevens betrokken de meting van de bestuurderstevredenheid. Uit de gesprekken die werden gevoerd met de verschillende kwam met name de rechtstreekse en (gelijk)tijdige informatievoorziening vanuit de Regio richting de gemeenteraden als verbeterpunt naar voren. Het nul-onderzoek bevestigt dat naast het positief algemeen beeld dit als belangrijkste verbeterpunt wordt herbevestigd.

### Doel

Focus op verbeterpunten i.c. verbetering van de informatievoorziening naar de raden

### Argumenten

Een goed geïnformeerde en betrokken raad draagt bij aan de legitimatie van de werkzaamheden die worden uitgevoerd in de vorm van regionale samenwerking.

### Kanttekeningen

Van belang is overige in het onderzoek gemaakt kanttekeningen ook mee te nemen in de uitvoering. Hiertoe is het resultaat van het onderzoek onder de aandacht gebracht van de het management en de adviseurs van de Regio. De resultaten zijn ook onder de aandacht gebracht van de Regioambassadeurs en de griffiers. Bij de kanttekeningen zijn diverse praktische oplossingen aangereikt zoals het onderbrengen van de regionale informatie en een link van de regionale vergaderkalender in de raadsinformatiesystemen zoals iBabs en Notubiz

### Financiën

geen

**Uitvoering**

De hoofdpunten van de uitkomst en de vervolgacties worden in de vorm van een review over de nulmeting toegezonden aan de colleges en de gemeenteraden.

**Bijlage(n)**

Bijlage 1.	Resultaat nulmeting bij raadsleden nr. 17.0003739
Bijlage 2.	Resultaat nulmeting bij bestuurders nr. 17.0003737
Bijlage 3.	Review van de nulmeting bestuurderstevredenheidonderzoek nr. 17.0003757

**Resultaat nulmeting bij raadsleden (172 uitgezet 44 ontvangen respons 26%).**

Hoeveel feitelijke contacten had u in 2016 met de Regio:

? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 en meer

**1 2 3 2 4 0 4 2 2 0 24****Thema I Informatievoorziening vanuit de Regio****Vindbaarheid van de informatie**

1. De mate van het gemak waarmee u de informatie kunt vinden

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**6,22****Tijdigheid van de informatie**

2. De mate van tijdigheid waarin informatie wordt vertrekt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**5,99****Volledigheid van de informatie**

3. De mate van volledigheid van de aangeboden informatie

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**6,53****Leesbaarheid van de informatie**

4. De mate van begrijpelijkheid van de informatie

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,14****Definieer in het kort het belangrijkste verbeterpunt:****Blaricum:**

Vaak te weinig normale tekst

Regelmatig jargon taal

Graag korte samenvattingen

bv Memo over het MIRT Oostelijk Amsterdam ontbreekt de datum

Je weet niet wat je niet weet of niet te lezen krijgt, wat je eigenlijk wel zou moeten of willen krijgen

Raadsstukken vanuit de Regio waarop zienswijze gevraagd wordt komen nogal eens te laat door;

Waarom dit zo is en door welke partij dat komt is niet duidelijk.

Tussen gemeenten afstemmen bestuurlijke planning over regio-onderwerpen kan beter

**Hilversum:**

Agenda onduidelijk, urgentie idem

Pfho agenda's ontbreken, evenals verslagen en stukken

Ligt niet zozeer aan de ambtelijke organisatie denk ik. Wel aan de stroperigheid van de besluitvorming.

Memo's vaak in zeer ambtelijk jargon opgesteld, dat kan echt beter!

De raadsleden halen nu info op. Het zou beter zijn om proactief de raadsleden te informeren

Besluitvorming blijft bijna volledig achter het rookgordijn van de portefeuillehoudersoverleggen

Meer informatie aan de voorkant en meer agendering in de raden

Stroom anders organiseren. Alles aanbieden via systeem waar Hilversum gebruik van maakt = link via iBabs

Link naar de informatie zodat je niet eerst verschillende pagina's door hoeft

Gebruik iBabs

Website verbeterde doorklik naar informatie s.v.p.

**Huizen:**

Veel info op het laatste moment, vlak voor deadlines  
Snellere communicatie naar raden van besluitvorming binnen de regio

**Laren:**

De weg naar goede en tijdige informatie is, begin is er, ingeslagen. Volle kracht vooruit.  
Eerder 'strategische' keuzepunten aankondigen voor politiek debat en niet verstopt in een nota van 53 pagina's

**Gooise Meren:**

Overzichtelijkheid  
Stukken zijn te lang  
Vindbaarheid  
Website toegankelijk maken van informatie  
Goede samenvatting van rapporten  
Duidelijker maken welke info er is

**Wijdemeren:**

Zaken waar de raad over gaat komen soms laat, waardoor evt. zienswijze te laat komt.  
Tijdigheid in het aanleveren van documenten

**Thema II Afhandeling van concrete vragen*****De bereikbaarheid van directie en adviseurs***

5. De mate van bereikbaarheid van medewerkers van de Regio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,59**

***De snelheid van de beantwoording***

6. De snelheid waarin u een antwoord ontvangt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,66**

***De volledigheid van de beantwoording***

7. De mate van volledigheid van het antwoord

**7,62**

**Definieer kort het belangrijkste verbeterpunt:****Hilversum:**

Geen ervaring mee, zou niet weten wie ...

Geen suggestie

Mijn contacten waren vooral van praktische aard, minder over de inhoud

Ik heb geen concrete vragen aan medewerkers van de Regio gesteld

Pro-activiteit naar raadsleden m.b.t informatie en agendapunten. Bijvoorbeeld een berichtje dat de stukken voor het portefeuillehoudersoverleg of regiovergadering zijn geplaatst.

Dienstbaarheid als verbeterpunt

Medewerker/ambtenaar bij telefonische vragen, wel terugbellen en niet vergeten contact op te nemen; betere terugbelcontrole !

**Huizen:**

Regiobesluiten vragen consensus en dat duurt lang

Geen concreet verbeterpunt

**Laren:**

Deze vragen zijn niet te beantwoorden. Contacten sec. met directeur en adviseurs zijn heel anders

dan bijv. via Regiopodia

Niet van toepassing

Overzicht welke personen met welke zaken/projecten bezig zijn – Wie is aanspreekpunt

**Gooise Meren:**

Geen

Bij mij was dat niet van toepassing

Afspraken nakomen

De directe/persoonlijke contacten zijn prima; houden zo!

Geen contacten met medewerkers

**Wijdmeren:**

Geen specifieke verbeterpunten

Als het aan de orde is loopt het prima. De ervaring is dat het veelal via een gemeentelijk ambtenaar loopt. Wellicht is beter te communiceren dat concrete vragen aan de Regio gesteld kunnen worden.

### **Thema III Bijeenkomsten**

#### ***De kwaliteit van de uitnodiging***

8. De mate waarin de uitnodiging kwalitatief op u overkomt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,86**

#### ***De tijdigheid van de uitnodiging***

9. De mate van tijdigheid waarin de uitnodiging onder uw aandacht kwam

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,54**

#### ***De relevantie van de inhoud van de bijeenkomst***

10. De mate waarin aan uw informatiebehoefte werd tegemoet gekomen

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,48**

#### ***De vormgeving (werkvorm) van de bijeenkomsten***

11. De mate waarin de vorm van de bijeenkomst inspeelde op uw behoefte

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,5**

#### **Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt**

**Blaricum:**

Bijeenkomsten zijn te kort en snel te vluchtig

Aan het eind van de bijeenkomsten een goede samenvatting geven met evt. vervolgactie i.v.m. verwachtingenmanagement

**Hilversum:**

Regiopodia zijn mijn enige ervaring

Aanwezig geweest bij o.a. Regioplatform. Diffuse bijeenkomst. Wat was het doel? De status, veel verplussende bestuurders, raadsleden. Voor mij te weinig resultaat, te weinig concreet.

De tijd van de meeste raadsleden is beperkt. Is het mogelijk om een regionale vaste avond te reserveren. De vrijdagmiddag is voor veel raadsleden een werkdag/familieavond.

(Verklaring negatieve score:) 'Maar dat komt door de ambassadeurs.'

Meer regie op actuele regionale onderwerpen in relatie tot de agendering raden.  
Zou ook 's-avonds kunnen plaatsvinden of desnoods op een zaterdag.  
Meer en eerder betrokken raden.

**Huizen:**

Tijdstip bijeenkomst aan het eind van de werkdag is niet altijd het meest geschikte moment. Kan niet gekomen worden i.o.m. de griffiers, tot een vaste, maandelijkse avond voor bijeenkomsten van/voor de Regio?

**Laren:**

Opkomst vind ik mager en zijn bijna altijd dezelfde raadsleden die komen. Afhankelijk van het onderwerp zouden de betreffende portefeuillehouders uit alle gemeenten aanwezig moeten zijn. Meer raadsleden naar bijeenkomsten trekken. Achteraf samenvatting van bijeenkomsten naar raadsleden om hopelijk interesse te kweken voor volgende bijeenkomsten.

**Gooise Meren:**

Meer informatief en grotere variatie in onderwerpen  
kwaliteit verschilt heel erg per onderwerp idem voor werkvormen  
Afspraken nakomen  
Meer actieve deelname, minder zenden

**Wijdmeren:**

Geen specifieke verbeterpunten.  
De werkvorm van de bijeenkomsten is niet eenvoudig. Vaak in korte tijd, weinig ruimte voor plenaire discussie.

**Resultaat nulmeting bij bestuurders (38 uitgezet 13 ontvangen respons 34%)****Thema I Dienstverlening**

Bij dit onderdeel wordt gemeten (klant)vriendelijkheid van de directie en adviseurs.

**Gedrag, houding, politieke sensitiviteit**

1. De wijze waarop medewerkers u te woord staan

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**8,08**

2. de mate waarin medewerkers initiatief nemen (proactief zijn)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,11**

3. De mate waarin medewerkers meedenken met u

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,44**

4. De mate waarin medewerkers een vraaggerichte houding hebben (geïnteresseerd zijn, doorvragen)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**6,94**

5. De politieke sensitiviteit ofwel de mate waarin medewerkers politiek bewust zijn

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**6,52**

**Definieer kort het belangrijkste verbeterpunt :**Gooise Meren

De relatie medewerkers Regio naar mij als portefeuillehouder is flinterdun. Daarin geen initiatief of meedenken of doorvragen of geïnteresseerde houding of politieke sensitiviteit

Hilversum

Verbeterpunt is de communicatie met de raden en de omgeving

Nog meer omgevingsbewustzijn zou prettig zijn, met inzicht in het politieke krachtenveld waarin de regio opereert

Laren

Bewustwording van besluitvorming in raden en heldere kaders vooraf

Meer zichtbaarheid in vooroverleg gewenst; teveel documenten, gevoel hamerstukken

Weesp

Ik zit niet in de rol van commissievoorzitter of iets dergelijks en sta dus verder af van de voorbereiding. Soms 'haal' ik iets expliciet uit de regio, maar anders is het vrij reactief.

Eemnes

Weten wat er in een kleine gemeente speelt.



## **Thema II Advisering**

### ***Helderheid van de processen***

6. De mate van voorspelbaarheid wanneer en hoe u betrokken wordt bij het ontwikkelen van beleid en plannen.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**6,22**

### ***Tijdigheid van adviezen***

7. De mate van pro-activiteit en tijdigheid van advisering, beleid en plannen

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**6,69**

### ***Volledigheid van adviezen***

8. De mate van volledigheid van de onderbouwing van de adviezen

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,11**

### ***Leesbaarheid van stukken***

9. De mate van leesbaarheid: taalgebruik, spelling en bondigheid van stukken

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**6,83**

## **Definieer kort het belangrijkste verbeterpunt**

### Hilversum

Niveau van advisering is erg afhankelijk van de kwaliteit van de mensen. Dat is wisselend

### Huizen

Wat betreft tijdigheid iets beter op tijd

### Laren

De helderheid is prima, maar wat met de input gedaan wordt een stuk minder

Meer zichtbaarheid in het vooroverleg gewenst

Relatie met ambtelijke lokale ondersteuning niet altijd even duidelijk; teveel belang grote gemeenten.

### Weesp

Formulering begrotingswijzigingen moet duidelijker voor raadsleden

De stukken krijg ik (vaak) pas enkele dagen voor de vergadering.

### Eemnes

Dilemma's expliciet maken, beleidsvrijheid definiëren. Niet alles stuk harmoniseren.

Beter en bondiger samenvattingen met beslispunten

### **Thema III Ondersteuning**

#### **Steun bij vergaderingen/bijeenkomsten**

10. De mate waarin u van medewerkers steun ervaart bij (voorbereiding van) vergaderingen/bijeenkomsten

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,55**

11. De mate van inbreng deskundigheid van medewerkers tijdens vergaderingen/bijeenkomsten

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,72**

12. De kwaliteit van de logistiek rond vergaderingen/bijeenkomsten in het Regiokantoor

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**7,72**

#### **Definieer kort het belangrijkste verbeterpunt**

##### Gooise Meren

Bij de voorbereiding kan veel worden verbeterd

##### Hilversum

Ik mis bij de ondersteuning het punt van de communicatie; daaraan schort het nogal. Gelukkig komt daarin verbetering.

##### Huizen

Ga zo door superteam !

##### Laren

Te laat teveel aangeleverd

##### Eemnes

Parkeren is matig geregeld.

**RESULTAAT NULONDERZOEK BESTUURDERSTEVREDENHEID: 7.2 gemiddeld**

Voor meer informatie: J.J. Bakker, bestuurssecretaris

**Begin 2017 is een bestuurderstevredenheid gehouden onder raadsleden en bestuursleden over het functioneren van de Regio. Voor raden kwam hierbij aan de orde de kwaliteit van de informatievoorziening en de Regiopodia. Voor de wethouders ging het om de kwaliteit van de advisering en de ambtelijke ondersteuning. Beide onderzoeken leverden een mooi gemiddelde op van 7.2**

Door de raadsleden is als duidelijk punt van verbetering meegegeven de tijdigheid van de informatievoorziening. Actuele informatie vanuit de Regio is voor raadsleden belangrijk om de kaderstellende en controlerende taak goed invulling te kunnen geven.

Het onderzoek bevestigt eerdere constatering dat de informatievoorziening naar de raden verbeterd moet worden. Vanaf begin 2017 worden raadsleden voorzien van resumés uit de stuurgroepen en portefeuillehoudersoverleggen. De resumés worden door de griffies aangeboden via de raadsinformatiesystemen en staan bij veel gemeenten als vast punt op de agenda van de vergaderingen van de raad(scommissies).

Bij het tevredenheidsonderzoek zijn via open vragen heel praktische verbetertips van de raadsleden ontvangen, zoals de aanbeveling om door de griffies een hyperlink te laten aanbrengen in het raadsinformatiesysteem naar de digitale vergaderkalender van de Regio. Daarmee is alles voor raadsleden binnen handbereik.

Er is ook aandacht gevraagd door raadsleden voor het gelijktijdig in roulatie brengen van regionaal afgestemde voorstellen. Door de griffiers worden de ontwerpvergaderschema's voor 2018 naast elkaar gelegd om te bezien welke mogelijkheden er in de schema's zijn. Zo zal hier ook bij betrokken worden de wens van raadsleden om de data van de Regiopodia in te passen in de lokale vergaderschema's, zodat die data niet samenvallen met lokale vergaderingen.