

# PROGRAMMAPLAN ORGANISATIE

## Kaderbrief

De focus in de kaderbrief voor het programma Organisatie lag op twee delen: Operatie Stofkam en Bescherming gegevens. Uit Operatie Stofkam bleek dat het ambitieus is om in 2020 met 10% minder middelen dan vergelijkbare organisaties minimaal dezelfde kwaliteit te leveren. Een aantal investeringen op onderbezette posities zijn noodzakelijk, waardoor dit streven onhaalbaar wordt. Echter, door een voorschot te nemen op toekomstige besparingen gaan we er nog steeds vanuit deze doelstelling te realiseren.

Daarnaast is in de kaderbrief opgenomen dat aangescherpte maatregelen nodig zijn op het gebied van datalekken. Uiteraard ook om te voldoen aan huidige en toekomstige wetgeving, maar meer nog vanuit de intrinsieke motivatie om zorgvuldig om te gaan met de privacygevoelige gegevens die in ons beheer zijn. Vandaar dat een uitzetting is opgenomen van € 70.000, voor een functionaris gegevensbescherming en privacy coördinator, en aanvullende ICT-middelen voor databeveiliging.

## 5.1. Doel van het programma

In het programma organisatie zijn die taken gebundeld die voor de gehele veiligheidsregio georganiseerd worden. Denk aan bestuurlijke taken en ondersteunende producten en diensten. De doelen voor dit programma zijn een combinatie van doelen die specifiek voor de ondersteuning gelden en doelen waar alle programma's een bijdrage aan leveren.

## 5.2. De speerpunten van Bedrijfsvoering

De afdeling Bedrijfsvoering focust zich op de volgende speerpunten.

### 1. Tevredenheid bestuur

We hechten grote waarde aan de tevredenheid van onze ketenpartners. In de andere programma's zijn voor die specifieke inhoudelijke thema's indicatoren opgenomen die de tevredenheid van inwoners van Fryslân meten. In dit programma meten we de tevredenheid van u als bestuur.

### 2. Formatie voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

De veiligheidsregio wil vanuit haar maatschappelijke doel graag een bijdrage leveren aan de Participatiewet. Voor de komende jaren onderzoeken wij in hoeverre wij aan de normen in de wet kunnen voldoen. Dit omdat de quotumregeling tot nu toe een slapend karakter heeft.

### 3. Betaaltermijn

Veiligheidsregio Fryslân vindt het belangrijk om facturen snel te betalen. Belangrijkste reden is om zo de kleine, lokale ondernemers snel van hun geld te voorzien. Het ambitieuze streven is om 95% van de facturen in 21 dagen te betalen.

### 4. Tevredenheid medewerkers

Een belangrijk doel voor de organisatie is om een werksfeer te hebben waardoor mensen graag bij de veiligheidsregio werken. Jaarlijks wordt onder medewerkers onderzocht of zij anderen aan zouden raden om bij de veiligheidsregio te werken. Wij meten dit met de Netto Promotor Score (NPS).

### 5. Reductie CO2-uitstoot

Het maatschappelijke gezicht van de veiligheidsregio toont zich ook in de ambitie om het energieverbruik en de CO2-uitstoot van de organisatie te verlagen.

### 6. Effectiviteit ondersteuning

De ondersteunende producten en diensten moeten zodanig georganiseerd zijn dat ze een maximale bijdrage leveren aan het hoofddoel: een veilig en gezond Fryslân.

## 7. Datalekken

Met de grote groei van het gebruik van privacygevoelige data groeit ook de kans op een datalek. Op juridisch, technisch, procesmatig, en vooral menselijk vlak zijn daarom aangescherpte maatregelen nodig.

## 5.3. Resultaten in 2018

### 1. Tevredenheid bestuur

Om een veelvoud van vragenlijsten te voorkomen, stellen we voor om het oorspronkelijke idee van een jaarlijks normatief onderzoek te vervangen door eens in de drie jaar een kwalitatief onderzoek uit te voeren. In 2016 heeft Berenschot een dergelijk onderzoek uitgevoerd, waaruit bleek dat de huidige besturingsstructuur goed functioneert. In 2019 herhalen we dit onderzoek.

### 2. Formatie voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

Het zoeken naar mogelijkheden om mensen te plaatsen met een afstand tot de arbeidsmarkt en hierover aan het bestuur te rapporteren.

### 3. Betaaltermijn

Op dit moment (4e kwartaal 2016) betaalt Veiligheidsregio Fryslân in 80% van de gevallen binnen 21 dagen. De ambitie is om in 2018 daadwerkelijk 95% binnen 21 dagen te betalen.

### 4. Tevredenheid medewerkers

We meten via de zogenaamde NPS-score. Ieder persoon die op een schaal van 0-10 met een 9 of een 10 aangeeft dat hij het aanraadt om bij de veiligheidsregio te werken, zorgt voor een pluspunt. Deze groep zijn de echte ambassadeurs. En iedereen die deze vraag met een zes of lager beoordeelt, zorgt voor een minpunt, de zogenaamde criticasters. De NPS bepaal je door de aantallen criticasters af te trekken van de aantallen ambassadeurs. Hoe hoger dus de NPS, hoe hoger de binding van medewerkers met de Veiligheidsregio. De doelstelling van de NPS van de totale organisatie is als volgt:

Jaar	2014	2015	2016	ambitie 2017	ambitie 2018
NPS	-17,2	2,6	5,2	10	15

### 5. Reductie CO2-uitstoot

De indicator is om bij ieder initiatief die in dit kader plaats vindt te streven naar minimaal 25% CO2-reductie op dat doel terrein. We kiezen er bewust voor om niet de totale 'footprint' van de organisatie te meten, en deze middelen in te zetten in daadwerkelijke interventies op dit gebied.

### 6. Effectiviteit ondersteuning

Om dit te toetsen, wordt vanaf begin 2017 periodiek gemeten de mate waarin de medewerkers van brandweer, GGD en crisisbeheersing tevreden zijn over de ondersteuning. Het doel is om dit cijfer eind 2018 tien procent hoger te laten zijn dan eind 2017.

### 7. Datalekken

De verwachting is dat door de aandacht die dit thema de komende tijd krijgt, het aantal meldingen eerder stijgt dan daalt. Dit laat onverlet dat Veiligheidsregio Fryslân als doel heeft om het aantal datalekken naar 0 te krijgen.

## Benchmark informatie van de VRF

De VRF stelt zich graag toetsbaar op om haar gemeenten inzicht te geven in de prestaties van de VRF. Inhoudelijk vindt deze toetsing plaats via de commissies Veiligheid en Gezondheid. Aangaande het kostenniveau delen wij met u onderstaande indicatoren. U herkent hierin een relatie met 'Operatie Stofkam'.

Brandweer en crisisbeheersing

- Stijging gemeentelijke kosten 2005-2015: 25%, laagste van Nederland (gem 50%)
- Kosten per inwoner: € 47, op 1 na laagste van Nederland (gem € 63)
- Uitputting cluster OOV sec VRF: € 34 mln kosten bij budget van € 41,4 mln

GGD

- VOLGT VOLGT

Overhead

- Kosten overhead: -10% tov vergelijkbare organisaties