

Raadsinformatiebrief

Aan	Raad
Portefeuillehouder	Mark van Stappershoef
Onderwerp	Ontwikkeling van de organisatie
Datum	09-07-2020

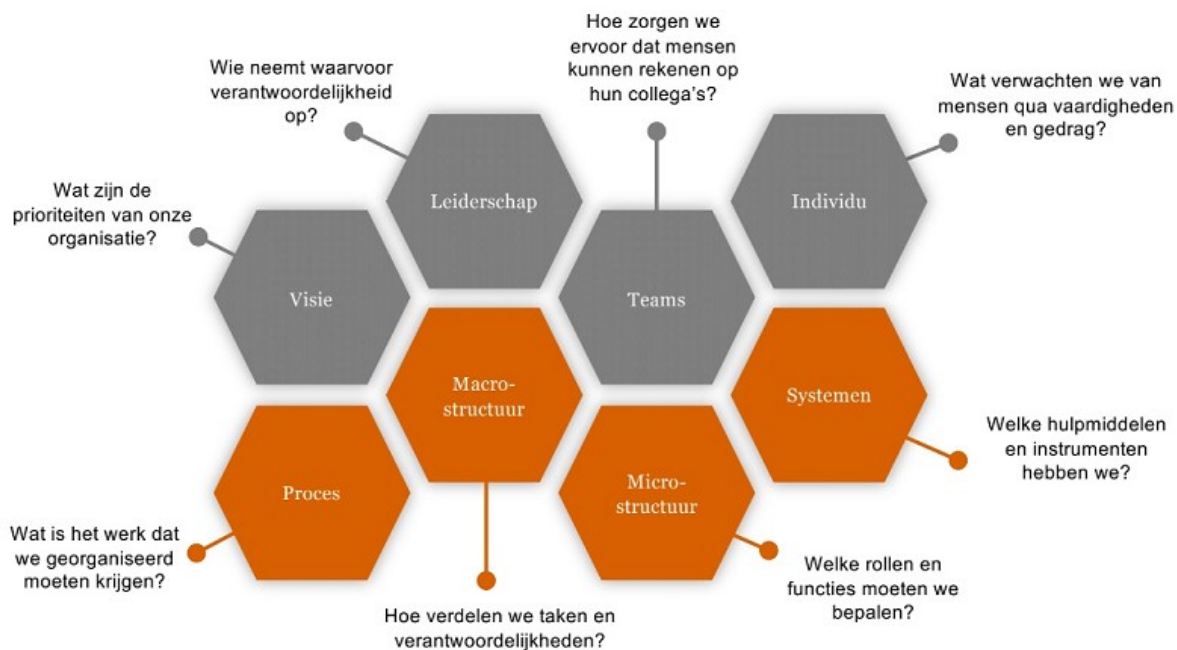
Kennisnemen van
de ontwikkelingen van de organisatie.

Inleiding

Tijdens de raadsvergadering op 23 juni is toegezegd dat u nog voor het zomerreces informatie ontvangt over de ontwikkeling van de organisatie. In deze raadsinformatiebrief wordt u geïnformeerd over de ontwikkelingen in relatie tot de organisatie. Ontwikkelingen die in de raadsinformatiebrief aan bod komen, zijn: ontwikkeling van de organisatie van de toekomst, dienstverlening, inwonerpanel, planning en control, 't Loket en de omgevingswet.

Ontwikkeling van de organisatie van de toekomst

In augustus 2019 lieten we u zien welke route we voor de organisatieontwikkeling hadden uitgestippeld. Het proces kent twee sporen. Het verder uitdragen van de visie, organisatieprincipes en het uitwerken van leiderschap. (ontwikkelkant, de zachte kant van de organisatieontwikkeling) en het uitwerken van de processen, rollen, verantwoordelijkheden (het ontwerpen, de harde kant van de organisatieontwikkeling). Deze twee sporen lopen gelijk op in het ontwikkelproces.



Het MT heeft na die presentatie het plan voor de organisatieontwikkeling verder uitgewerkt en is samen met de kopgroep aan de slag gegaan. De kopgroep bestaat uit medewerkers uit verschillende afdelingen. Begin dit jaar waren ze flink op stoom met de ontwikkeling van de organisatie van de toekomst. In werkgroepen werd in Q4 2019 en deel van Q1 2020 onder andere hard gewerkt aan:

1. Een nieuw organisatieontwerp
2. Leiderschaps ontwikkeling
2. Organisatie van een medewerkersbijeenkomst op 6 april. Tijdens deze bijeenkomst zouden medewerkers geïnformeerd worden en gezamenlijk aan het werk gaan met het nieuwe organisatieontwerp.
4. Een communicatietraject.

En toen kwam corona en kon onze bijeenkomst geen doorgang vinden. Er moesten prioriteiten gesteld worden om inwoners, maatschappelijke organisaties, verenigingen en ondernemers te ondersteunen. Het reguliere werk moest ook zo goed als mogelijk was doorgaan. Medewerkers moesten plotseling thuiswerken (met alle beperkingen die daarbij aan de orde waren). De crisisorganisatie moest alle zeilen bijzetten. In de diverse raadsinformatiebrieven bent u hierover uitgebreid geïnformeerd. Alles bij elkaar betekende dit dat er onvoldoende tijd en ruimte was om de organisatieontwikkeling volgens oorspronkelijke planning voort te zetten

Versnelde ontwikkeling tijdens coronacrisis

Wij willen een organisatie zijn die in staat is om actief en flexibel in te spelen op de omgeving en de ontwikkelingen daarin. Een organisatie die in staat is om richting te geven, te anticiperen en te reageren. Kortom: een organisatie die schakelt.

Tijdens de coronacrisis moest volop geschakeld worden. Daardoor werden patronen doorbroken en werkwijzen aangepast om de crisis het hoofd te bieden. Dit heeft een aantal mooie concrete resultaten opgeleverd die aansluiten op de ingezette ontwikkeling van de organisatie. Zonder compleet te willen zijn, staan hieronder een paar voorbeelden beschreven.

- In het sociaal domein is de samenwerking verbeterd tussen beleid en uitvoering. Medewerkers hebben korte lijnen, weten elkaar beter te vinden en maken makkelijker afspraken. Een wens die al langer leefde, is nu door de urgentie sneller werkelijkheid geworden.
- Medewerkers hebben gedurende de crisis vaak contact met ondernemers, verenigingen, maatschappelijke organisaties en inwoners. Het netwerk en de relaties zijn daardoor versterkt, waardoor nog meer invulling is gegeven aan het 'van buiten naar binnen werken'.
- Doordat medewerkers thuis gingen werken, stonden leidinggevenden meer op afstand. Er moest meer worden losgelaten en op basis van vertrouwen worden gewerkt. Dit heeft geleid tot meer verantwoordelijkheid bij medewerkers, efficiëntere besluitvorming en minder overleg.

Deze versnelde ontwikkelingen blijven we vasthouden en verder uitbouwen in het vervolgproces van de organisatieontwikkeling.

Vervolg organisatieontwikkeling

In juni ontstond weer ruimte om de organisatieontwikkeling verder op te pakken. Het ontwikkelproces dat we hadden uitgezet, paste niet meer. Daarom stelden we een nieuw plan van aanpak op, waarin we rekening houden met de nieuwe werksituatie.

Denk hierbij aan het thuiswerken en de 1,5 meter afstand regel voor vergaderingen en bijeenkomsten.

De periode waarin we de organisatieontwikkeling weer vervolgen, valt in de vakantieperiode. Deze periode gebruiken we om het intensieve proces in het najaar voor te bereiden.

Zoals bijvoorbeeld de voorbereidingen voor een webinar om alle medewerkers bij te praten en uit te nodigen om mee te doen.

Vanaf september gaan we medewerkers meenemen en betrekken bij de organisatieontwikkeling met als doel om begin volgend jaar te werken in het nieuwe organisatiemodel. Dat betekent niet dat de ontwikkeling is afgerond, we gaan vanaf dat moment experimenteren en leren om het beeld van de organisatie van de toekomst werkelijkheid te maken. Het nieuwe organisatiemodel wordt in september met medewerkers gedeeld, besproken en verfijnd. Nadat de medewerkers zijn geïnformeerd, is de gemeentesecretaris graag bereid om u te informeren over het nieuwe model. Niet alleen een nieuw organisatiemodel maakt deel uit van de ontwikkelingen voor de komende periode, maar ook de besturing van de organisatie, cultuur en gedrag maken nadrukkelijk onderdeel uit van dit proces.

Ontwikkelingen rondom dienstverlening

In oktober staat de implementatie van iBurgerzaken op de planning. U heeft hierover onlangs een raadsinformatiebrief ontvangen.

Ook nemen we in oktober Fixi in gebruik – nieuwe software voor het indienen en afhandelen van meldingen openbare ruimte. Hierdoor worden medewerkers goed ondersteund in hun werkzaamheden waardoor inwoners en bedrijven beter kunnen worden geholpen. Hierbij gaat het nadrukkelijk om een verbeterde dienstverlening.

Inwoners en bedrijven merken dat aan bijvoorbeeld kortere doorlooptijden of snellere terugkoppeling. Bij deze projecten draait het niet alleen om de techniek (hoe krijgen we de software aan de praat), maar zeker ook over dienstverlening: hoe helpen we onze inwoners en ondernemers het beste?

We schrijven heldere taal op onze website, onderzoeken en verbeteren onze standaardbrieven en nemen onze werkprocessen onder de loep. Daarbij helpt de visie Goirle Schakelt om beter grip te krijgen op wat ‘betere dienstverlening’ nou eigenlijk betekent.

Door middel van de campagne Heldere taal, brengen we blijvend de noodzaak voor heldere taal onder de aandacht. Enthousiaste medewerkers helpen in hun rol als Taalmaatje collega's met helder schrijven. Her en der worden standaard teksten (meestal brieven) beproefd en verbeterd. Daarmee gaan we door. De trainingen heldere taal liggen nog stil; in november bekijken we hoe we hiermee verder kunnen.

Daarnaast gaan we voortvarend aan de slag met de resultaten uit het onderzoek naar de meerwaarde van een klantcontactcentrum. Door corona hebben we daar even mee gewacht. Nu we ook de organisatieontwikkeling weer steviger op kunnen pakken, nemen we deze resultaten meteen mee in de ontwikkelingen van de organisatie.

Inwonerpanel

Begin 2020 zijn we gestart met een inwonerpanel. De afgelopen weken hebben we intensief campagne gevoerd om zo veel mogelijk mensen te interesseren om mee te doen aan het panel. Dat heeft effect gehad: op 29 juni hadden zich 451 inwoners aangemeld voor het inwonerpanel. We ontvangen positieve reacties op de mogelijkheid om mee te doen aan het panel. We blijven het panel

onder de aandacht brengen. Op de website staat een pagina met alle informatie over het inwonerpanel, en de mogelijkheid tot aanmelden.

Ontwikkelingen planning en control

De afgelopen twee jaar hebben we de documenten in de planning en control cyclus onder handen genomen. Met de vaststelling van de jaarrekening 2019 wordt de eerste 'vernieuwde' cyclus afgerond. Doel is verbetering van transparantie en toegankelijkheid. We proberen de informatie in de planning en control cyclus af te stemmen op de informatiebehoefte van uw raad. Dat is nog niet volledig gelukt. Met name op het gebied van prestatie- en effectindicatoren hebben we nog stappen te zetten. Ons streven is om iedere nieuwe cyclus weer verder te verbeteren.

In de organisatie hebben we in 2019 de financiële functie opnieuw ingericht. Binnen het team financiën zijn de rollen en de functies geanalyseerd en beter op elkaar afgestemd. Daarmee is de basis gelegd voor continue verbetering van de kwaliteit van het werk van het team. Daarbij staat het team financiën niet op zichzelf. U hebt dat teruggezien in het dekkingsplan voor de begroting 2020. Met een organisatiebrede, multidisciplinaire aanpak is in korte tijd een gedegen voorstel voor een sluitende meerjarenbegroting tot stand gekomen.

Doorontwikkeling 't Loket

Op 18 februari heeft uw raad ingestemd met de pilot "nieuwe organisatie inrichting lokale toegang". Op 2 maart van dit jaar was de kick-off van de pilot van de doorontwikkeling van 't Loket.

De doelstellingen van deze doorontwikkeling zijn:

1. Er is meer aandacht en tijd is voor preventie, samenwerking met (vrijwilligers)organisaties in het voorliggend veld en het netwerk wordt meer gestimuleerd waardoor inwoners zichzelf en elkaar helpen.
2. De lokale toegang pakt de coördinatie van zorg op als de inwoner of zijn netwerk dit zelf niet kan. Deze coördinatie van zorg is in de afgelopen jaren niet de opdracht van de lokale toegang geweest en was ook formatief niet mogelijk.
3. Streven naar één lokale toegang voor alle hulp- en ondersteuningsvragen op het gebied van jeugdhulp, Wmo en werk & inkomen.
4. Meer grip krijgen op het sociaal domein door de processen binnen de toegang te gaan monitoren.

Door de coronacrisis hebben we minder intensief contact gehad met onze klanten dan gewenst en zijn we beperkt geweest in de realisatie van deze doelstellingen, maar ondanks alles hebben we toch al vooruitgang geboekt.

- We zijn op 2 maart gestart met ruimere bereikbaarheid van 't Loket en daar zijn we tijdens de crisis mee doorgegaan.
- We hebben onze teamindeling aangepast en daarop hebben we onze procedures en overleggen aangepast.
- We hebben een nieuwe folder gemaakt voor de inwoners waarin wordt uitgelegd hoe 't Loket werkt.

Ontwikkelingen omgevingswet in relatie tot organisatieontwikkeling

In zijn algemeenheid vraagt de omgevingswet in de toekomst een andere rol van de gemeente. Meer adviserend en minder controleren en toetsen. Dat betekent dat we ook vaardigheden moeten ontwikkelen die bij die rol passen. Door de VNG is een overzicht gemaakt met de minimale eisen waar we als gemeente aan moet voldoen bij de inwerkingtreding van de wet. Een GHO-werkgroep is aan de slag om trainingen, opleidingen en kennissessies te verzorgen, zodat medewerkers

ondersteund worden bij de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden en competenties. Dit sluit aan bij de organisatieontwikkeling.

Vervolg

Wij stellen voor om u op 25 augustus in een beeldvormende vergadering wat uitgebreider bij te praten over de bovengenoemde ontwikkelingen. Nadat de medewerkers in september zijn geïnformeerd, zal de gemeentesecretaris u in een andere -nog te plannen- bijeenkomst graag informeren over ons nieuwe model, de besturing van de organisatie en de wijze waarop we gaan werken.
