

Eindevaluatie gemeente Stadskanaal

Gegevens organisatie en project

Gemeente: Stadskanaal

Naam project: Project doorontwikkeling Burgerzaken "Team voor de toekomst"

Doorlooptijd: oktober 2020 tot november 2021.

Gegevens projectleider

Naam: Rianne Pepping

Functie: P&O-adviseur

Telefoonnummer: 0599-631525

E-mailadres: rianne.pepping@stadskanaal.nl

Eindevaluatie gemeente Stadskanaal (antwoorden op de hulpvragen):

Procesverloop

Het ontwikkelproces verliep bij de gemeente Stadskanaal niet volgens planning. Het traject startte met bewustwording en het creëren van draagvlak. In de eerste fase van het project verliep dit goed. De teamsessies en presentaties die daarbij plaatsvonden werden goed ontvangen. Er werd input opgehaald bij zowel MT-leden als de medewerkers binnen burgerzaken. Ook het college van B. en W. is tijdig en met enthousiasme meegenomen. Alle input is gebruikt bij de uitwerking van de beleidsvisie en we kregen de handen op elkaar om te mogen investeren.

Gaandeweg het project merkten wij dat de omslag naar de nieuwe rol- en taakverdeling voor de medewerkers binnen het team meer tijd nodig had dan gedacht.

De implementatie van de nieuwe rolverdeling ging samen met een onverwachts nieuwe personeelssamenstelling binnen het team. Naast een aantal medewerkers die met pensioen gingen, was er nog meer verloop. Het is in de huidige arbeidsmarkt niet eenvoudig nieuwe medewerkers te vinden die direct goed matchen, zowel gezien de persoonlijke samenwerking als op taakhoud. Dit maakte dat er sprake was van vertraging in de geplande activiteiten, omdat er meer tijd en aandacht nodig was voor de nieuwe inrichting van het team.

Het hele project heeft wel bijgedragen aan bewustwording hoe belangrijk een goede onderlinge samenwerking is. Daar is goed in geïnvesteerd. Bij de werving van nieuwe medewerkers is bewust ingezet op competenties en draagvlak binnen het team aansluitend op de nieuwe rol- en taakverdeling. Inmiddels hebben alle inspanningen geresulteerd in een team dat weer een volledige bezetting kent met een prettige werksfeer.

Ons doel

Het beoogde doel was zowel optimalisering van alsook besparing op de bedrijfsvoering van burgerzaken en daarbij het team Burgerzaken/ KCC

toekomstbestendig te maken. Het betreft de verandering naar een klantgedreven, oplossingsgerichte en kennisrijke afdeling.

De processen zijn daarop gaandeweg aangepast en het kennisniveau is goed op peil. Dit is een doorgaand proces waarin we blijven investeren. Ook omdat de opleidingsactiviteiten vanuit het project nog niet helemaal zijn afgerond.

Tegelijkertijd is ingezet op een efficiëntere bedrijfsvoering van burgerzaken, waar mogelijk tegen lagere kosten, terwijl gemeentelijke beleidsdoelstellingen blijven gehandhaafd. Dit is met name behaald door gebruik te maken van een efficiënte planning, aanpassing van de openingstijden en personeelsbezetting.

Er is voor elke medewerker in 2021 een persoonlijk ontwikkelplan opgesteld en vandaaruit wordt de investering in noodzakelijke opleidingen en trainingen gerealiseerd.

Wij zijn van mening dat ons doel om de kwaliteit van de gemeentelijke Basis Registratie Personen (BRP) te verhogen en identiteits- en adresfraude te bestrijden behaald is. Maar ook dit groeiproces staat niet stil en zal zich nog verder doorontwikkelen.

Rol van de expert

De expert die is ingeschakeld in het teamontwikkelingstraject heeft een goede bijdrage gehad in het proces. Zij heeft door haar respectvolle en oordeelloze benadering, ervoor gezorgd dat met haar onafhankelijke positie de afstand tussen leiding en medewerkers verkleind werd. Zij was voor de medewerkers een relativerende factor. Het ontwikkeltraject werd door haar begeleiding als minder spannend ervaren. Daardoor werd de ontwikkelbereidheid groter.

Evaluatie en tips

Achteraf evaluerend zien wij dat we dit traject zorgvuldig hebben voorbereid met de nodige ruimte om de mensen mee te laten denken. We konden vooraf niet overzien dat de omstandigheden qua personeelsbestand drastisch zouden wijzigen. Alles samengenomen, zouden we een volgende keer dezelfde aanpak kiezen. Ons advies aan andere gemeenten bij een soortgelijk project is om veel aandacht te besteden aan communicatie met de mensen. Door hen veelvuldig mee te nemen in het effect van de ontwikkelingen binnen Burgerzaken, maar vooral ook te vragen naar hun eigen ervaringen en ideeën, blijf je in verbinding met elkaar. Draagvlak is niet te realiseren door het organiseren van één bijeenkomst. Het is een doorlopend proces, waarbij het niet altijd eenvoudig is om het geleerde vast te houden. Medewerkers kunnen door de ervaren werkdruk de neiging hebben om terug te grijpen op de bekende werkwijzen en rolverhoudingen van voorheen. We zien dat de kritische blik op de veranderingen niet altijd duidelijk uitgesproken wordt tijdens teamsessies, maar op de werkvloer wel blijven meespelen. Dus nodig de mensen vooral uit zich uit te spreken, met elkaar en met de leiding in gesprek te blijven. Laat hen vervolgens inzien hoe de ontwikkeling voor hen persoonlijk positief uitwerkt. Hun werk wordt uitermate serieus genomen en belangrijk gevonden en er wordt graag geïnvesteerd in hun persoonlijke ontwikkeling. Maak dit vooral een prettig en leuk proces waar iedereen energie uit kan halen!