

Samenvatting project “Dienstverlening van de toekomst”

1. Looptijd van het Project “Dienstverlening van de toekomst”

Het Project “Dienstverlening van de toekomst” zal eind mei 2020 starten en in november 2021 afgerond zijn. De looptijd van het project kan aangepast worden naar aanleiding van omstandigheden, zoals de huidige COVID-19 maatregelen. Wij zullen naar gepaste mogelijkheden blijven kijken om de geschetste tijdlijn te behalen.

2. Aanleiding

Na de reorganisatie per 1 januari 2019 werd met name op teamniveau de organisatieontwikkeling in de gemeente Maasgouw verder vormgegeven. Na een periode van een paar jaar waarin het team nauwelijks werd aangestuurd (geen invulling van vacature van teamleider want reorganisatie in het verschiep, andere leidinggevendenden ‘deden het team erbij’) is op 1 januari 2019 een nieuwe teammanager in het team dienstverlening gestart. Daarna werd langzaam duidelijk dat situatie van dit team in alle opzichten zorgwekkend was:

- het kennisniveau bleek onder de maat (bij enkele individuele medewerkers op specifieke onderdelen zelfs zéér onder de maat);
- het afbreukrisico was groot omdat taken niet goed waren verdeeld en er geen heldere back-up was geregeld;
- afspraken en processen lagen niet vast, waardoor de zelfevaluatie van afgelopen jaar niet behaald is;
- het onderlinge vertrouwen van medewerkers was laag en de samenwerking verliep stroef;
- benodigde ICT-applicaties waren niet goed onderhouden, waardoor niet alleen de kwaliteit van de dienstverlening, maar de dienstverlening als geheel niet gegarandeerd kon worden. Dit leidde ook tot forse bestuurlijke zorgen.

3. Doel

Het doel van Project “Dienstverlening van de toekomst” “Dienstverlening van de toekomst” is het realiseren van een stabiele inrichting van het team dienstverlening binnen de gemeente Maasgouw. Doelstelling is dat taken toekomstgericht zijn verdeeld en ingericht, medewerkers beschikken over de juiste kennis, processen zijn efficiënt vastgelegd en er wordt in de praktijksituatie ook zo gewerkt en medewerkers worden ontwikkeld om als individu én als team met de continu veranderende gang van zaken om te gaan.

4. Activiteiten

Dit Project “Dienstverlening van de toekomst” bestaat uit een aantal onderdelen, die allemaal samenhang met elkaar hebben:

- Teamcoaching;
- Kennisontwikkeling;
- Herverdelen taken / RACI;
- Procesherijking en -vastlegging / plan van aanpak zelfevaluatie.

5. Het Project “Dienstverlening van de toekomst” is nieuw voor de gemeente (niet nieuw voor de sector):

Deze situatie kan alleen veranderd worden als op alle onderdelen in samenhang geïntervenieerd wordt. Daarvoor is bijgevoegd plan geschreven. Deze aanpak is nieuw voor de organisatie omdat nog niet eerder op zoveel elementen tegelijkertijd moest worden ingegrepen. Nieuw hierin is daardoor ook dat wél inzichtelijk is gemaakt welke elementen dit zijn en dat de integrale ‘aanvliegroute’ maakt dat de ‘puzzelstukjes’ in elkaar grijpen en daardoor een krachtig geheel vormen.

6. Vergroten wendbaarheid van mens en organisatie

Overheidsorganisaties hebben te maken met in snel tempo opvolgende veranderingen in hun omgeving, zoals de opkomst van nieuwe technologieën en digitalisering, maatschappelijke ontwikkelingen en veranderende politieke prioriteiten. De gemeente Maasgouw wil snel en adequaat kunnen inspelen op veranderingen (in de omgeving), waarbij wij juist kansen pakken in deze dynamische, lastig te voorspellen omgeving.

De gedachtegang is om de beste dienstverlening neer te zetten met daarbij op de meest effectieve manier onze publieke taken uit te voeren. Hierdoor komt de focus al snel bij onze medewerkers. Medewerkers worden op team en op individueel niveau gecoached en getraind. Dit gaat gepaard met het nemen van eigen verantwoordelijkheid in hun werkgebied. Ze leren met veranderingen om te gaan en daarop te anticiperen. Juist nu, waarbij digitalisering een enorme rol speelt, dient het team te kunnen anticiperen op veranderingen. Hierdoor blijft de gemeente innoveren met dienstverlening richting de burgers.

7. Draagvlak en doelgroep

Ondanks de zorgelijke situatie heeft het management vertrouwen in de -deels nieuwe- medewerkers van het team. Juist door de beschreven aanpak creëren we draagvlak bij de medewerkers en geloven we er inmiddels allemaal in, dat we in de toekomst een 'Topteam' hebben dat als voorbeeld kan dienen voor andere gemeenten!

De rol van de gemeente verandert. De organisatie van gemeente Maasgouw verandert. De rol en het takenpakket van medewerkers in dienstverlening veranderen. Met de steeds toenemende mate van digitalisering verandert de werkwijze. Procesmatig werken wordt steeds belangrijker. De gemeente Maasgouw heeft hier vanuit de organisatie ontwikkeling op gemeente niveau al op geacteerd. Met dit Project "Dienstverlening van de toekomst" wordt de verdieping gemaakt naar het team dienstverlening. Bestuurlijk is dienstverlening één van de belangrijkste pijlers waar men wil investering om de burgers zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.