

Eindevaluatie gemeente Noordenveld

Gegevens organisatie en project

Gemeente: Noordenveld

Naam project: Anders werken onder de Omgevingswet

Doorlooptijd: september 2019 tot en met 31 december 2021

Gegevens projectleider

Naam: Marcella Watermulder

Functie: Teamleider VTH

Telefoonnummer: 088 050 88 88

E-mailadres: m.watermulder@noordenveld.nl

Anders werken onder de Omgevingswet

Aanleiding project

Zowel in ons raads- als coalitieakkoord worden een aantal zaken benadrukt die van belang zijn voor de werkprocessen op het gebied van vergunningverlening. Daarbij moeten we ons voorbereiden op de komst van de Omgevingswet en moeten we aansluiten bij onze visie op dienstverlening: "De inwoner staat op de eerste plaats". Dit alles was de aanleiding om dit project te starten.

Inhoud van het project

In een snel veranderende maatschappij (vergt een wendbare organisatie met wendbare medewerkers) en met de komst van de aanstaande Omgevingswet moeten we nog klant/vraaggericht gaan werken. Er wordt verwacht dat we vanuit een ja, mits houding ons werk gaan doen. Wij willen als organisatie namelijk een dienstverlening die: duidelijk is, snel is en integraal is. Om dit te kunnen bereiken moeten er ook aanpassingen in onze werkprocessen plaatsvinden. De werkprocessen moeten ingericht worden vanuit de wens/behoefte van onze inwoners en bedrijven. Dit vergt onder andere een andere mindset, het inzetten van de juiste competenties op de juiste plaats in het proces en het (door)ontwikkelen van competenties.

In dit project en deze pilot hebben we hier samen met de betreffende medewerkers, teamleiders en managers invulling aangegeven.

We hebben de huidige werkprocessen onder de loep genomen en daar waar nodig aangepast en verbeteringen doorgevoerd. Dit met als doel dat de werkwijze aansluit bij de nieuwe wet en bijdraagt aan de gemeentelijke doelstellingen.

Dit proces was een kwestie van proberen, bijsturen en aanpassen.

EVALUATIE

Proces

Eind 2019 zijn we begonnen aan een traject om te komen tot een manier van werken die aansluit bij de Omgevingswet en bijdraagt aan de gemeentelijke doelstellingen op het gebied

van dienstverlening. Na een voortraject zijn we uiteindelijk op 31 augustus 2020 met een pilot gestart die geduurd heeft tot 31 december 2021.

Een roerige periode waarbij we naast de veranderingen in de pilot te maken kregen met de Coronapandemie, thuiswerken, enorme hoeveelheden aanvragen waardoor de werkdruk hoog was (en is) en capaciteitstekorten binnen een van de teams. Kortom, een bijzondere periode waarin het niet gelukt is om alle ambities en doelstellingen die we van tevoren voor ogen hadden te behalen. Hierin moeten we reëel zijn. Aan de andere kant heeft dit traject en de pilot ons wel veel inzichten opgeleverd voor de verdere voorbereidingen op de komst van de Omgevingswet, de gewenste andere manier van werken en een werkwijze die aansluit op onze dienstverleningsambities.

Projectdoelstelling

Een deel van de uitgevoerde activiteiten heeft bijgedragen aan de projectdoelstelling. Zo hebben de interviews en gesprekken met de medewerkers, het uitvoeren van klantreizen en het intensief inzoomen op werkprocessen veel inzicht in het werk, de processen en onze dienstverlening gebracht. Ook het analyseren van gedragsstijl aan de hand van de grondkleur methodiek heeft de medewerkers inzicht gegeven. Dit om te weten waar je kwaliteiten liggen en waar de ontwikkelmogelijkheden te vinden zijn qua competenties/gedrag. Daarbij is het totaal aan verschillende profielen het DNA van het team. Tot slot kan de medewerker het rapport gebruiken bij het jaarlijkse “goede gesprek” met zijn of haar leidinggevende. Dit alles helpt ook om wendbaarheid binnen de organisatie te vergroten.

Aan de andere kant hebben we ook gezien dat een “harde” scheiding tussen een front en backoffice binnen onze kleine gemeente (nog) niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Door splitsing in taken moet dan extra gewaakt worden voor kwetsbaarheden binnen het proces.

Draagvlak

In een coronapandemie waarbij het aantal aanvragen voor een omgevingsvergunning is gestegen en de overspannen arbeidsmarkt zorgt voor onderbezetting binnen teams, neemt het draagvlak voor een dergelijk project wel af. De going concern is op dergelijke momenten het belangrijkste waardoor tijd en aandacht voor verandering en verbetering naar de achtergrond verdwijnt. Dit is echter ook logisch en verklaarbaar. In een stabielere periode zou het draagvlak ons inziens nog hoger zijn geweest alsmede de bijdrage aan de gewenste resultaten.

Aan de andere kant is door de verkregen inzichten en draagvlak vanuit het project binnen één van de teams wel een andere indeling binnen het team ontstaan. Zo is het team gaan werken met regisseurs.

Waardering

De waardering en ervaring van de mensen die bij het project betrokken zijn geweest is wisselend.

Vanuit de leiding hebben we met behulp van data en gesprekken veel inzicht in de processen en werkzaamheden gekregen. Dit helpt ons in het sturen en bijsturen. Daarnaast maakt de

inbreng van de medewerkers nadrukkelijk deel uit van de verdere inrichting van onze werkprocessen en manier van werken.

Bevindingen

Wil je de klanttevredenheid verhogen en een wendbare organisatie bevorderen dan zul je hier blijvend in moeten investeren. Dat betekent dat er een gedeeld beeld moet zijn over het dienstverleningsniveau dat we willen bereiken en wat we daarvoor over hebben/willen doen. Het verbeteren van dienstverlening vergt tijd, inspanning, monitoring en sturing.

Hetgeen soms op gespannen voet staat met de dagelijkse hectiek en andere ambities en doelstellingen die ook gerealiseerd moeten worden. Niet alle veranderingen kunnen tegelijkertijd plaatsvinden. In het vervolg zouden we een nog duidelijkere prioritering aanbrengen waarbij quick wins gelijktijdig met grotere/langdurige actiepunten op kunnen lopen door aansluiting te zoeken bij andere lopende trajecten.

Ook zouden we bij een vergelijkbaar project in de toekomst, nog meer dan nu het geval is geweest, investeren in communicatie en het stap voor stap meenemen van collega's door het project/proces.

Adviezen voor andere gemeenten bij een soortgelijk project

Als je start met een dergelijk traject is het belangrijk dat er een eenduidig beeld is over de gewenste resultaten en de acties die gezamenlijk opgepakt gaan worden. Ook dient er voldoende tijd en ruimte te zijn en deze moet ook gevoeld worden door medewerkers. Dit om een dergelijk veranderingsproces tot een succes te maken. Een periode waarin veel op afstand gewerkt wordt en de werkvoorraden hoog zijn dragen niet bij aan het behalen van optimale resultaten. Het allerbelangrijkste advies is, communiceer, neem collega's mee in veranderingen en heb oog voor een ieders kwaliteiten. Blijf investeren in individuele- en teamontwikkeling. Het project en de pilot is geen eindpunt, maar een startpunt richting de toekomst van het ruimtelijk domein.