

## MEMO

<b>Onderwerp:</b>	Stand van zaken Verbeterplan
<b>Opsteller:</b>	Programmamanagers 1 en 2
<b>Datum:</b>	6 april 2017

Geachte AB-leden,

Conform de afspraken die zijn gemaakt tijdens de AB-vergadering van 15 maart jongstleden sturen wij u hierbij een kort en bondig memo toe over de laatste stand van zaken van het Verbeterplan.

### *Algemeen*

De doorlooptijd van het Verbeterplan is 2,5 jaar. Op 1 januari 2019 willen wij de basis op orde hebben, het vertrouwen hebben hersteld en klaar zijn voor het invoeren van output financiering.

De periode lijkt lang maar dat valt vies tegen. Er is sprake van een veelheid aan verbetermaatregelen, die van elkaar afhankelijk zijn (interrelaties) en die niet allemaal tegelijkertijd opgepakt kunnen worden. De afgelopen maanden hebben we veel gedaan, maar er volgt ook nog genoeg. Om uiteindelijk die onafhankelijke betrouwbare kennispartner te zijn die de klant centraal stelt, is prioritering, afstemming en sturing noodzakelijk.

Ondanks de ontstane onrust de afgelopen periode in de organisatie, bouwen we toch voor aan de realisatie van het Verbeterplan. Een aantal projecten is in samenspraak met de Ondernemingsraad on hold gezet, waaronder bijvoorbeeld het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).

Hierna zal per programma worden toegelicht wat de stand van zaken is en waar de komende periode aan gewerkt wordt.

### *Programma 1: De Basis op Orde*

Programma 1 De Basis op Orde draagt bij aan het op orde brengen van 'harde' instrumenten, die nodig is voor de transitie naar een outputgerichte organisatie vanaf 1 januari 2019. Het betreft in totaal zo'n 15 verschillende vraagstukken. Belangrijk is het uniformeren, standaardiseren en het verder professionaliseren van de ondersteuning.

De afgelopen zeven maanden is gewerkt aan het op orde brengen van de juridische documenten die de basis vormen voor de ODG. De Gemeenschappelijke Regeling is de belangrijkste juridische grondlegger voor de Omgevingsdienst Groningen. Dit vormt de basis voor het uitvoeren van de taken door de ODG voor 23 gemeenten en de provincie Groningen. Sinds de oprichting is de Gemeenschappelijke Regeling al een keer aan de wettelijke veranderingen aangepast, maar in het kader van het Verbeterplan wordt fundamenteel gekeken naar de regeling, en de benodigde aanpassingen. We doen dat samen met MT, OR, opdrachtgever en bestuur.

Uiteindelijk zijn het de colleges van B&W en de provinciale staten die, na toestemming van raden en staten besluiten tot eventuele aanpassingen.



Verder is gewerkt aan het opstellen van algemene leveringsvoorwaarden en het herijken van het mandaat en de dienstverleningsovereenkomst. Het model mandaat en de dienstverleningsovereenkomst is eerder door u vastgesteld en hier wordt nu conform de modellen mee gewerkt. De algemene leveringsvoorwaarden liggen 21 april voor ter vergadering voor besluitvorming.

Het overgaan naar outputfinanciering met ingang van 2019 vraagt om de komende 2,5 jaar stappen te zetten, zowel in financiële als ook in organisatorische zin. De komende periode staat met name het verder doorontwikkelen van de producten- en dienstencatalogus centraal. We zijn op dit moment in samenwerking met de teams bezig met het beschrijven van de producten en diensten. Nadat deze exercitie is afgerond staat het verder ontwikkelen van kengetallen op de agenda.

De financiële kaders vragen ook om een herijking bij de overgang naar een outputgerichte organisatie. Dit jaar wordt gewerkt aan de financiële spelregels, waaronder de financiële verordening, en een herijking van de bijdrageverordening. Eind van dit jaar staat de kadernota 2019 en het starten met het opstellen van de begroting voor 2019 op de agenda.

De werkprocessen van het primaire proces zijn onderdeel van het zaakstelsel LOS, op basis van onze ervaringen worden deze waar nodig tussentijds bijgesteld.

Het hebben van goede informatie om te sturen, zowel intern als richting onze opdrachtgevers is een randvoorwaarde om die onafhankelijke betrouwbare kennispartner te zijn. Met de implementatie van het zaakstelsel is een eerste stap gezet in de goede richting, maar er is meer voor nodig. De komende periode wordt specifiek ingezet op het verbeteren van de datakwaliteit. Dit is nodig om goed te kunnen monitoren.

Het borgen van de procescriteria is ook als project opgenomen in het Verbeterplan. De bevoegde gezagen zijn verantwoordelijk voor de kaders oftewel de borging van de bovenkant van de BIG-8 cyclus (beleid). Wij als ODG voeren het werk binnen deze kaders uit. Er is nu nog onvoldoende eenduidigheid en uniformiteit rond die kaders, vanuit de opdrachtgevers. Daarmee is dus geen sprake van eenduidig opdrachtgeverschap. Dit draagt niet bij aan uniform en efficiënt werken voor ons. Het wijzigingsbesluit Omgevingsrecht zal medio juni dit jaar in werking treden. Hierin staat de verplichting dat onze opdrachtgevers voor minimaal de basistaken een uniform uitvoerings- en handhavingbeleid moeten opstellen op het niveau van de Omgevingsdienst met de regio. Wij zijn hierover in gesprek met onze opdrachtgevers. Er wordt gewerkt, onder leiding van het bureau MasterMeesters, aan een notitie die op 3 mei in wordt gebracht in het Bestuurlijk Overleg VTH.

Voor wat betreft 2017 hebben wij als ODG een Uitvoeringsprogramma 2017 opgesteld. Dit als faciliterend document voor onze opdrachtgevers, zodat zij een sluitende beleidscyclus kunnen realiseren. Het uitvoeringsprogramma bestaat niet alleen uit de aantallen producten en diensten, maar gaat ook in op de landelijke, regionale en interne ontwikkelingen, is een vertaling van de beleidsdoelen van onze opdrachtgevers naar de uitvoering en maakt inzichtelijk welke projecten wij dit jaar gaan uitvoeren.

In de evaluatie die door BMC is uitgevoerd was de conclusie dat de ondersteunende functies nog niet op orde zijn. De afgelopen maanden is gedetailleerder onderzoek gedaan naar deze ondersteunende functies en is geconstateerd dat veel onderdelen nog niet op orde zijn en de omvang te mager is. In de begroting zijn daarvoor voorstellen gedaan.

## *Programma 2: De Klant Centraal*

Programma 2 De Klant Centraal gaat veel meer om het ontdekken, beoordelen en ontwikkelen van de organisatie, onze klanten, onze collega's en jezelf als individu. In dit programma leren we om met de veranderingen die uit programma 1 ontstaan goed om te gaan en in te bedden in onze werkwijzen en cultuur. Het gaat over rolvastheid, over houding en gedrag en over het continue verbeteren van de organisatie. Hoe gaan we met elkaar om intern, maar ook hoe gaan we om met onze klanten en hoe gaan onze klant met ons om?

Sinds begin april is het programmamanagement van programma 2 ingevuld. Trienette Struik en Ivo Lichtenberg voeren samen het programma 'De klant centraal' uit. Met alle teams wordt op dit moment gewerkt aan een praktisch plan over hoe het team en de medewerker continu kan verbeteren. Het Verbeterplan is daarbij hun inhoudelijke leidraad. Separaat daaraan doorloopt het MT op dit moment een Management-Development traject onder begeleiding van programmamanager 1.

Het Medewerkerstevredenheidsonderzoek is naar aanleiding van de ontstane onrust on hold gezet. In samenspraak met de programmamanager, de projectleider en de OR zal gekeken worden of en zo ja op welke wijze hier dit jaar nog invulling aan gegeven gaat worden. Het klanttevredenheidsonderzoek staat voor eind dit jaar op de planning.

Het verscherpen van de rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden is een ander belangrijk onderdeel in dit programma. Het gaat om goed opdrachtgever- en opdrachtnemerschap. De afgelopen maanden zijn meerdere gesprekken gevoerd met jullie als bestuur over deze rollen en hoe hier beter dan wel anders invulling aan gegeven kan en moet worden.

Vorig jaar heeft het DB een portefeuillevindeling gemaakt en is nagedacht over een gestructureerde agendering en voorbereiding. Daarnaast is de keuze gemaakt om het aantal en de duur van de AB-vergaderingen naar boven bij te stellen.

Verder is er onderzoek gedaan naar de huidige hulpstructuren van de ODG. De conclusie van het onderzoek is dat de ODG haar eigen ondersteuning organiseert, maar dat deze niet wordt geformaliseerd.