

Onderwerp:	Stand van zaken Verbeterplan
Opsteller:	Norbert de Blaay (programmamanager)
Datum:	1 september 2017

Inleiding

Gedurende de doorlooptijd van het Verbeterplan wordt over de voortgang periodiek aan het bestuur gerapporteerd. De onderliggende memo geeft de belangrijkste resultaten en mutaties weer.

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.

Gemeenschappelijke Regeling

In de vergadering van 21 april jl. is een discussienota over de nieuw op te stellen GR met het AB besproken. Deze discussienota is naar aanleiding van deze bespreking herijkt en besproken met de juristen van onze deelnemers. De GR wordt in de vergadering van oktober voorgelegd aan het DB en AB. Uiteindelijk zijn het de colleges van B&W en de provinciale staten die, na toestemming van raden en staten besluiten tot eventuele aanpassingen. Het streven is dat begin 2018 de nieuwe GR wordt gepubliceerd.

Algemene dienstverleningsvoorwaarden

In het AB van 21 april zijn de algemene dienstverleningsvoorwaarden vastgesteld, waaronder de diensten en producten die ODG levert aan haar opdrachtgevers. Een mooi resultaat na een lange tijd van veel discussie in het AB. Het op- en vaststellen van algemene dienstverleningsvoorwaarden is onderdeel van ons Verbeterplan. Wij zetten daarmee ook in juridische zin weer een volgende stap op weg naar uniformering.

DVO en mandatering/advies

Alle deelnemers - op één na - hebben de jaaropdracht en de DVO vastgesteld en ondertekend. Verder hebben deze deelnemers een keuze gemaakt in het al dan niet verstrekken van mandaat. Met de deelnemer die de jaaropdracht nog niet ondertekend heeft, wordt de komende periode bestuurlijk gesproken om te zoeken naar een mogelijke oplossing.

Ondanks de standaardisatie en uniformering van de afspraken met de deelnemers zien we dat opdrachtgevers nog geregeld vragen om nieuwe specifieke afspraken. Door daar als ODG (klantgericht) toch nog teveel in mee te bewegen, betekent dat de afspraken van standaardisatie en uniformering deels weer teniet worden gedaan. Wij gaan dat agenderen in de herfst tour (zie hierna).

De DVO loopt tot eind van dit jaar. In oktober wordt door de ODG een voorstel gedaan voor een aangepaste model DVO 2018.

Jaaropdracht

Ook voor het jaar 2018 gaan wij met onze opdrachtgevers afspraken maken over de door ons uit te voeren producten en diensten. Tijdens de zomermaanden zijn daarvoor intern al voorbereidingen

getroffen. Waar sprake is van afwijkende afspraken met deelnemers zal dat ook aan de orde worden gesteld.

Over de jaaropdracht 2018 wordt in september en oktober ambtelijke gesprekken gevoerd. In de herfsttour (vorig jaar bekend onder de noemer 'zomertour') wordt medio oktober/november met bestuurders over de jaaropdracht 2018 gesproken. Daarna wordt in samenspraak met de opdrachtgevers de concept jaaropdracht 2018 opgesteld, die ter besluitvorming aan de colleges wordt voorgelegd.

Ook dit jaar streven wij ernaar dat eind dit jaar alle opdrachten voor 2018 gereed en getekend zijn, zodat onze organisatie begin 2018 klaar staat om de jaaropdrachten voor 2018 te gaan uitvoeren.

Beschrijvingen producten en diensten

De komende periode staat met name het verder door ontwikkelen van de producten- en dienstencatalogus centraal. In samenwerking met alle teams primair proces zijn de 'bulk' van de afgenomen producten en diensten van een eerste beschrijving voorzien. Met een afvaardiging van onze deelnemers worden deze beschrijvingen besproken. De beschrijvingen worden in de Wiki-omgeving opgenomen.

Vorbereidingen overgang naar outputfinanciering

Om het gesprek over outputfinanciering te starten is door de ODG een discussienota opgesteld. Deze nota is besproken met het managementteam, de financieel adviseurs van de deelnemers en het AB. Ook is een presentatie gegeven aan de leden van het Opdrachtgeversplatform en de OR. De komende periode wordt dit verder uitgewerkt en worden de uitgangspunten voor het Groningse financieringsmodel geformuleerd. Naar verwachting wordt dat in oktober aan het bestuur voorgelegd.

Transparante en duidelijke kwartaalrapportages

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 afgelopen maanden is hard gewerkt aan een aantal nieuwe releases voor het LOS.

De komende maanden wordt daarnaast extra tijd en energie gestoken in het op orde brengen van de datakwaliteit, het uniform gebruiken van de Wiki door medewerkers, het opleiden en scholen van medewerkers van de ODG en de deelnemers en het goed informeren van de opdrachtgevers over de mutaties in het LOS. Dit doen we in nauwe afstemming met onze collega's van Drenthe.

Ondersteunende faciliteiten

In de AB-vergadering van 30 juni jl. is de memo huisvesting besproken. Daarin heeft u als bestuur kennis kunnen nemen van de overwegingen inzake huisvesting en heeft u o.a. opdracht verleend tot het opstellen van een Programma van Eisen. Voor het opstellen daarvan wordt als uitgangspunt genomen het oorspronkelijke Programma van Eisen dat ten grondslag heeft gelegen aan de keuze voor de Lloydsveg in Veendam. Dit wordt verrijkt met de gebruikservaringen van de afgelopen jaren en herijkt met formatie wijzigingen. Het huidige pand kan aan dit aangepaste programma van eisen worden getoetst met twee mogelijke uitkomsten: het pand is geschikt of het pand is niet geschikt (te maken). Op basis daarvan worden de gesprekken met de eigenaar gevoerd om: te kijken welke aanpassingen mogelijk zijn, te komen tot een marktconforme huur en (mogelijk) kortere verhuurperiode (bijvoorbeeld van 2 jaar). Als het pand niet geschikt is, wordt de komende huurperiode van bijvoorbeeld 2 jaar gebruikt om te zoeken naar een alternatieve locatie. In elk geval is met de in augustus 2017 verzonden brief de duur van de huurovereenkomst (5 jaar) bekort. Hierdoor neemt de flexibiliteit toe.



Borging procescriteria

De provincie trekt dit proces vanuit haar rol als coördinator, naast al onze deelnemers is de ODG en de Veiligheidsregio ook betrokken als adviseur in dit proces. Samen met de provincie zijn wij in gesprek over de wijze waarop de ODG vroegtijdig betrokken wordt. *Ondersteunende functies*

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 om de ondersteuning te versterken en middelen beschikbaar gesteld. Voor de implementatie wordt een afzonderlijke notitie opgesteld.

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?

De afgelopen 5 maanden is gewerkt aan het invullen van teamplannen, het uitvoeren van het MD-traject, het organiseren en uitvoeren van afdelings- en teamdagen, het opzetten en uitvoeren van 2 'klant centraal' bijeenkomsten, versterken van het contact met accountmanagement, communicatie in de vorm van flitsen, nieuwsbrieven en andere interactie met de medewerkers en het opzetten van een MTO/KTO.

Teamplannen

Voor elke team wordt door de teamleider - in samenspraak met de medewerkers - een teamplan opgesteld. Het betreft een plan dat begin december gereed moet zijn. De teamplannen gaan deels over de jaaropdrachten en de verdeling van het werk en deels over het programma 2, 'de klant centraal'.

Management Development traject voor leidinggevenden

Begin juni is het MD-traject tijdelijk stop gezet vanwege het relatief groot aantal mutaties en vacatures. Onder leiding van de nieuwe directeur ai worden de functies in het MT zo snel mogelijk bezet. Het streven is de mutaties de komende periode tot een minimum te beperken om zo snel te kunnen gaan bouwen aan een samenwerkend collectief dat uitstraling heeft naar de organisatie. In de loop van het jaar zal worden beoordeeld of het nodig is om het MD-traject te herstarten.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Het MTO is gestart. De werkgroep MTO heeft samen met het bureau Onderzoekdoen.nl een aantal thema's bepaald waarbij het Verbeterplan leidend is geweest. In de weken 44 en 45 vindt het onderzoek binnen de ODG plaats. Direct daarna worden de uitslagen bekend en vertaald naar adviezen aan het MT.

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Over het houden van een KTO is breed in de organisatie gesproken. Gezien de grote hoeveelheid aan werkzaamheden, het verbeterprogramma en projecten willen wij het KTO begin 2018 laten uitvoeren. Dit maakt het verder mogelijk dat in de opzet van het onderzoek ook de nieuwe directeur daar invulling aan kan geven. De komende periode wordt met de voorbereidingen wel gestart.

