



Informatienota

Onderwerp: Stand van zaken invoeren nieuwe bestuursstijl

BBV nr: 2016/237290

1. Inleiding

‘Een stadsbestuur dat zich open en meedenkend en meewerkend opstelt en waarbij de invloed van Haarlemmers op hun buurt en in hun stad wordt vergroot’, aldus het coalitieprogramma Samen Doen 2014-2018. Na gesprekken in de stad waarin is gevraagd waar men in relatie tot de gemeente behoefte aan heeft zijn acties en aanbevelingen beschreven en met u besproken om tot een transparant, communicatief en slagvaardig bestuur te komen. Een bestuur zo zijn we tot de conclusie gekomen, dat maatwerk levert waar dat nodig is. En dit vlot en op een transparante wijze doet.

Dit is niet zomaar gedaan. Een gedegen belangenafweging is nodig om besluiten voor het publieke belang te nemen. Maar door naast zorgvuldigheid ook op snelheid in het besluitvormingsproces te sturen, te werken aan de bereikbaarheid, dienstverlening en communicatie van het ambtelijk apparaat en bestuurlijke ruimte te geven aan initiatieven uit de stad die een bijdrage leveren aan de leefbaarheid van de stad, zetten we stappen richting een nieuwe bestuursstijl.

2. Kernboodschap

Bestuur op maat is bestuur op straat/Snelheid in werkprocessen

Uit de gesprekken die gevoerd zijn kwam naar voren dat Haarlemmers tevreden zijn over de gestandaardiseerde dienstverlening die digitaal of via de balie verloopt. Die is snel en adequaat. Zodra de vraag wat complexer is en er overleg met meerdere afdelingen nodig is dreigt vertraging. Bij complexe vragen sturen wij momenteel voornamelijk op zorgvuldigheid in de besluitvorming. Haarlemmers verwachten transparantie, communicatie en slagvaardigheid in besluitvorming. Bestuurders kunnen hierin zelf een rol spelen. Door niet eerst het hele ‘wasprogramma’ te draaien binnen de interne organisatie bij een complexe vraag, maar door eerder richting aan te geven voor een oplossingsrichting. Iedere donderdag bespreekt een groep ambtenaren de complexe initiatieven die binnen zijn gekomen. Afsproken wordt hier of er een richting van het bestuur nodig is en wie de vaste contactpersoon wordt voor de aanvrager. In het college op de dinsdag daarna worden de initiatieven besproken en wordt gekeken of het college positief staat ten opzichte van het beoogde resultaat van het initiatief. Bestuurders zijn hiermee snel op de hoogte van wat er speelt in de stad en kunnen waar nodig ook zelf op locatie gaan kijken wat er nodig is. Zo is er bijvoorbeeld voor Haarlems Hout een vast aanspreekpunt binnen de gemeente gekomen. En zijn heldere afspraken gemaakt hoe en tot waar de gemeente het initiatief kan faciliteren en welke zaken voor de onderneming zelf zijn. Het initiatief voor een buurtcamping in het Nelson Mandela Park van 15-17 juni en het initiatief voor het gebruik van het dak van de parkeergarage in Schalkwijk kregen snel bericht dat de gemeente positief tegenover het initiatief stond. Er zijn ook initiatieven die niet passend zijn binnen de doelstellingen van de gemeente Haarlem. Deze initiatief nemers krijgen nu ook sneller een antwoord.

Communicatie en dienstverlening

Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het hoort, maatwerk waar het moet!

Onder dit motto pakken we de komende jaren de verbetering van de dienstverlening en communicatie met Haarlemmers op. Met als doel:

- 80 procent van de algemene, eenvoudige vragen zoveel mogelijk digitaal of via het Klant Contact Centrum af te handelen.

2016/237290 Stand van zaken invoeren nieuwe bestuursstijl

2

- De (telefonische) bereikbaarheid van de gemeentelijke organisatie te verbeteren
- Te zorgen voor een persoonlijke benadering en bejegening waar het complexere vragen betreft.

Er is een programmaplan ontwikkeld om deze doelstellingen te bereiken. Door onder meer de aanschaf van het KCC regiebord, de verbetering van de telefonische bereikbaarheid, monitoring op beantwoording van vragen binnen gestelde termijnen. Het opzetten van een klantvolgsysteem en het ontwerpen van dienstverleningsprocessen vanuit de vragen van de Haarlemmer.

Medio september wordt u over de voortgang in het dienstverleningsprogramma geïnformeerd.

Organisatieverandering

Eigenaarschap, verantwoordelijkheid, directe communicatie, ontschotting van inhoudelijke afdelingen, de telefoon aannemen en afspraken die gemaakt zijn nakomen. Om met deze thema's vaart te maken heeft de directie in november 2015 een nieuwe visie op de organisatie gepresenteerd. Hiermee geeft zij richting en biedt ze kaders voor de verdere ontwikkeling van de ambtelijke organisatie. Een ontwikkeling die er voor zorgt dat de organisatie in staat is tijdig in te spelen op veranderingen in onze omgeving.

Dit houdt onder meer in dat de organisatie de komende jaren platter wordt en er gewerkt wordt met kortere besluitvormingslijnen. De huidige structuur met hoofdafdelingen wordt losgelaten. Naast de reguliere werkzaamheden wordt steeds vaker in clusters en ketens aan uiteenlopende opdrachten gewerkt. In een werkvorm die past bij de aard van het vraagstuk, de betrokken spelers en de competenties waarover medewerkers beschikken. Processen, procedures en structuur zijn daarbij hulpmiddelen en ondergeschikt aan het beoogde resultaat.

De interne gedragsverandering die de organisatievisie beoogt te realiseren wordt benaderd aan de hand van een aantal interne veranderprogramma's:

- 'Flexibel en Veilig' zet vooral in op eigen verantwoordelijkheid en (persoonlijk) leiderschapsontwikkeling.
- 'Operational Excellence' zet in op interne samenwerking om dienstverlening aan bestuur en burger meer doeltreffend te maken.
- - Trektocht: lerende ontmoetingen tussen ambtenaren en initiatiefnemers

Deze verandering moet in 2018 zijn voltooid.

3. Consequenties

Verhoging van het vertrouwen in de dienstverlening zorgt voor meer vertrouwen in de gemeente en het bestuur en dat zorgt ervoor dat meer mensen bereid zijn samen te werken met de gemeente aan de stad. Kortom een stadsbestuur dat zich open, meedenkend en meewerkend opstelt. En waar de invloed van Haarlemmers op hun buurt en in hun stad wordt vergroot. Dát is een eigentijdse democratische stad.

4. Vervolg

Het afgelopen jaar hebben we vooral geïnvesteerd in het opzetten van een nieuwe werkwijze om daarmee ook de ervaren bestuursstijl te veranderen. Monitoring en meetbaarheid op die

2016/237290 Stand van zaken invoeren nieuwe bestuursstijl

3

verandering wordt nu vorm gegeven. In september zullen wij u meer in detail informeren over hoe wij dat doen en hoe wij u op de hoogte zullen houden over de voortgang.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester