

A3-Jaarplan 2013 Werkgroeporganisatie BEL Combinatie, Afdeling Vergunningen & Handhaving - VASTGESTELD



COMBINATIE

Missie:

- Professioneel ondersteunen en faciliteren van de gemeentebesturen en bestuursstaven bij beleidsvoorbereiding en besluitvorming
- Leveren van hoogwaardige publieke dienstverlening
- Door samenwerking meer efficiëntie, kwaliteit en organisatiekracht met behoud van couleur locale (kennis en korte lijnen) voor de drie gemeenten
- (Besuurlijke) innovatie
- Goede, inspirerende werkomgeving voor de medewerkers

Visie: Wij zijn publieke ondernemers

De BEL Combinatie is de werkgroeporganisatie van drie gemeenten met elk een eigen bestuur. Daarmee zijn we een bijzonder overheidsbedrijf. Wij leveren klantgerichte, zelfbewuste, flexibele en professionele dienstverlening aan de bestuurders en inwoners van de drie BEL-gemeenten en aan onze collega's. Wij stellen ons ondernemend op, en richten ons op de vraag en het resultaat. Wij willen verantwoordelijkheid afleggen en gebruiken de feedback van onze klanten om het nog beter te doen.

In 2012 focussen wij op het verder uitbouwen van onze competenties, het meer inspelen op de verwachtingen van onze klanten, het realiseren van de volgende stap in het worden van de Eerste Overheid en de voorbereiding op nieuwe gedecentraliseerde Rijksstaken.

Succesbepalende factoren:

- Klanttevredenheid bestuurders, inwoners en collega's
- Kwaliteit dienstverlening
- Ontwikkeling competenties medewerkers
- Efficiënt ingerichte processen en organisatie
- Tijdsheid, volledigheid en juistheid van stuur- en verantwoordingsinformatie

1. Leiderschap

- Medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor kwaliteit van werk, planning (via Peppervlow), budget-houderschap, scherpte werkdruk door verwachtingen te managen en proactief te communiceren, zowel binnen de BEL als naar de opdrachtgevers. Leidingsgevende toetst dit gedrag via de HR-cyclus (B1, B2, C1 en C2)
- De afdelingsmanager neemt de verantwoordelijkheid om zijn werkdruk te managen zodat hij niet meer dan voldoende tijd kan besteden aan het ontwikkelen van zijn medewerkers. (C2)
- De coördinatoren stemmen de plannings van de vakteams organisatiebreed op elkaar af (Q1) (B4/C3)

2. Strategie & beleid

- Wij borgen de inzet van het instrument mediation als mogelijkheid om efficiënt te werken en bestuurders te ontzorgen (A1)
- Wij stimuleren en verbeteren de communicatie tussen afdelingen en medewerkers onderling (C1, C4)
- Wij vergroten de validiteit van de DVO's met de gemeenten (B1)
- Wij zorgen voor betere uitvoering/samenwerking van de evenementagenda door frequent overleg tussen BDA's en APV. Maken een evenementenjaaragenda en dit borgen (B2)
- Wij brengen de risico's (bedrijfsvoering) in beeld en beschrijven maatregelen ter ondervanging risico's (A1)

3. Management van medewerkers

- Wij verhogen onze betrokkenheid bij ons A3-jaarplan (A2, C2)
- Wij worden ons collectief en individueel meer bewust van de 4 kerncompetenties, waarbij wij worden gevolgd en gecoached om te groeien naar een score van een 3 of hoger (C2)
- Wij delen onze vak kennis en vakervaring via het intranet (C1)
- Voor elke medewerker is - in januari 2013 een WOP opgesteld, - in juli 2013 een Voortgangsgesprek gehouden en - in december 2013 een Beoordeling (C2)
- Wij houden 1 a 2 afdelingsdagen om het afdelingsbelang te benadrukken, dit onder de aandacht te brengen en beelden uit te wisselen (C4)
- In Q1 worden 2 stagiaires geworven (D1)

4. Management van middelen

- Wij voeden de BEL-academie met ideeën op basis van de core competence van onze afdeling (C1, C2)
- Wij bereiden de invoering van SQUIT voor (A1, B2, B3)
- Wij voeren mobil handhaven in (geografische inzicht erbij) (B3)

5. Management van processen

- Wij beperken het aantal producten waarop wij onze activiteiten boeken in TIM-Enterprise (A1, A3)
- Wij behalen de 8 servicenormen voor Vergunningen (B3)
- Wij werken Peppervlow iedere 14 dagen bij en werken onze bestuursopdrachten en projecten uit op actieniveau en communiceren op basis van Peppervlow met onze opdrachtgevers (B4)
- Wij realiseren tenminste 80% van de formele ingevalde(n) dus overlegd met) paraaf van de betrokken ondersteunende diensten (A1)

B. Klanten en partners

- Wij vergroten de validiteit van de DVO-afspraken - 2.3
- Wij realiseren 100% van de projecten en klussen conform de overeengekomen plannings of tijdige terugkoppeling aan de griffiers en/of secretarissen waarom wij de afgesproken planning niet kunnen halen - 4.2
- Wij meten de voor ons relevante servicenormen objectief, rapporteren erover en voeren waar nodig verbetermaatregelen uit - 4.2, 4.3, 5.3
- Wij gebruiken Peppervlow om onze bestuursopdrachten en klussen te plannen (op actieniveau) en om over de realisatievoortgang systematisch en transparant te rapporteren - 5.3

C. Medewerkers

- Wij communiceren en delen onze vak kennis en -ervaring via het intranet - 2.2, 3.3, 4.1
- Wij voeren voor alle medewerkers de HR-cyclus (WOP, functionerings- en beoordelings-gesprekken) uit gericht op het verbeteren van de 4 kerncompetenties - 1.1, 3.1, 3.2, 3.4, 4.1
- Wij nemen maatregelen om de werkdruk van de medewerkers in 2013 niet verder te laten stijgen - 1.1 t/m 1.3
- Wij verhogen het onderlinge vertrouwen tussen leiding en medewerkers - 1.1 t/m 1.3, 2.2, 3.5
- Wij zorgen ervoor dat in Q4 50% van de medewerkers een helder beeld heeft van de 4 kerncompetenties; publiek ondernemerschap, professionaliteit, openheid en samenwerking en deze weet te vertalen naar het dagelijks gedrag & handelen in het eigen functioneren - 1.1, 3.2, 3.4

D. Maatschappij

- Wij faciliteren minimaal 2 stages - 3.6

A. BEL-bestuur (eigenaren)

- Wij hebben de financiële en niet-financiële risico's op onze afdeling benoemd en hebben een plan van aanpak vastgesteld voor het systematisch beheersen van die risico's - 4.2, 5.2, 5.4
- Wij rapporteren de realisatie van ons A3-jaarplan ieder kwartaal via stoplicht-rapportages - 3.1

ORGANISATIE

RESULTAAT

Verbeteren en vernieuwen

A3-jaarplan 2014 Afdeling Vergunningen & Handhaving, BEL Combinatie - VASTGESTELD



Missie:

- Professioneel ondersteunen en faciliteren van de drie gemeentebesturen en bestuursstaven bij beleidsvoorbereiding en besluitvorming
- Leveren van hoogwaardige publieke dienstverlening
- Door samenwerking meer efficiëntie, kwaliteit en organisatiekracht met behoud van cultureel lokale kenmerken en korte lijnen voor de drie gemeenten
- (Bestuurlijke) innovatie
- Goede, inspirerende werkomgeving voor de medewerkers

Visie: Wij willen de vrijblijvendheid eraf en staan als professionals voor eigenaarschap en consument

De BEL Combinatie is de werkorganisatie van drie gemeenten met elk een eigen bestuur. Daarmee zijn we een bijzonder overheidsbedrijf. Wij leveren klantgerichte, zelfbewuste, flexibele en professionele dienstverlening aan de bestuurders en inwoners van de drie BEL-gemeenten en aan onze collega's. Wij stellen ons ondernemerschap op, en richten ons op de vraag en het resultaat. Wij leggen verantwoordelijkheid af en gebruiken de feedback van onze klanten om het nog beter te doen. In 2014 opereren we vanuit de fase van volwassenheid en focussen wij samen met onze opdrachtgevers op het procesmatig en projectmatig realiseren van een zo goed mogelijk dienstverlening. Wij weten hoe we onze vier kerncompetenties publiek ondernemerschap, samenwerking, openheid en professionaliteit hierbij inzetten en onze medewerkers hierop doortraineren.

Successbepalende factoren:

- Klanttevredenheid bestuurders, inwoners en collega's
- Kwaliteit dienstverlening
- Ontwikkeling competenties medewerkers
- Regie nemen op rol, proces, projecten
- Efficiënt ingerichte processen en organisatie
- Tijdsheid, volledigheid en juistheid van stuur- en verantwoordingsinformatie

1. (persoonlijk) Leiderschap

1a. Iedere afdelingsmanager en coördinator plant de werkzaamheden m.b.t. de realisatie van de DVO- en A3-afspraken in relatie tot de beschikbare uren capaciteit en stemmen de plannings van de vakteams van de afdelingen organisatiebreed op elkaar af (Q1) - A1 / B1 / B2 / C1 / C2 / B7

1b. Medewerkers nemen eigen verantwoordelijkheid voor kwaliteit van werk, planning (Via Pepperflow), budgethouderschap, scherpte in OG/ON relatie en werkdruk door verwachtingen te managen en proactief te communiceren, zowel binnen de BEL als naar de opdrachtgevers. De leidinggevende toetst dit gedrag via de HR-cyclus - A1 / B1 / B2 / C1 / C2 / B7

1c. De afdelingsmanager neemt de verantwoordelijkheid om zijn werkdruk te managen zodat hij voldoende tijd kan besteden aan het ontwikkelen van zijn medewerkers - C2

voor smart-uitwerking zie Ontwikkelplan Afdeling 2014 (OPA-2014)

2. Strategie & beleid

2a. Wij implementeren vanaf Q1 de 'span of controls', gebaseerd op de nieuwe controlvisie binnen het BEL-model - A1 / A2 / B2

2b. Wij stellen in Q1 het plan voor de opstelling van de output/outcome gestuurde DVO's 2015 vast - B6

2c. Wij actualiseren in Q3 de servicenormen voor onze reguliere dienstverlening aan onze gemeentelijke opdrachtgevers - B4

2d. Wij sluiten in Q2 aan op de benchmark 'waar staat je gemeente?' - B5

voor smart-uitwerking zie Ontwikkelplan Afdeling 2014 (OPA-2014)

3. Management van medewerkers

3a. In de HR-cyclus sturen wij op de inbedding van de vier kerncompetenties in het in de praktijk getoonde gedrag & handelen en beoordelen wij de mogelijkheden om medewerkers organisatie breed in te zetten - C1 / C3 / B7

3b. Wij stellen in januari 2014 het opleidingschema 2014 vast incl de afname bij BEL-Academie en extern - C1 / C2 / B7

3c. Wij zetten stagiaires of mensen die reïntegreren in op voor ons nuttige opdrachten - D1

3d. Wij houden in Q3 een MTO - C2

voor smart-uitwerking zie Ontwikkelplan Afdeling 2014 (OPA-2014)

4. Management van middelen

4a. Wij richten de structuur van de managementinformatie opnieuw in, waarbij de relaties tussen input (middelen) → output (resultaten) → outcome (efficiënt) helder en realtime blijven vanaf de realisatie van de DVO's 2015 - A1 / A2 / B6

4b. Voor 1 maart 2014 stellen we met de beleidsregies overdrachtdossiers per gemeentelijk beleidsterrein en voor de grote projecten op - B3

4c. In mei 2014 organiseren we een 'open avond' om de gemeenteraadleden te laten kennismaken met onze werkzaamheden - B3

voor smart-uitwerking zie het Ontwikkelplan Afdeling 2014 (OPA-2014)

5. Management van processen

a. Wij meten en rapporteren maandelijks over de (steeds betere) opvolging van het werkproces 'bestuurlijke planning en besluitvorming' - A1 / B1

b. Wij inventariseren bij onze gemeentelijke en interne BEL-projecten en bij ieder nieuw te beschrijven/wijzigen werkproces de risico's en nemen beheersmaatregelen waar nodig - A2, B2

c. In Q2 en Q4 vragen de accountmanagers naar de tevredenheid van de gemeentelijke opdrachtgevers. Op basis van deze terugkoppeling formuleert het MT waar nodig verbetermaatregelen - B5

B. Klanten en partners

B1 Wij zijn vanaf de verkiezingen 2014 betrouwbaar als het gaat om de bestuurlijke plannings, meten maandelijks onze prestaties en communiceren hierover met onze opdrachtgevers - 1a, 1b, 5a

B2 Wij zijn voor onze reguliere en projectmatige dienstverlening in control op het gebied van budgetbeheer, (capaciteits)planning en verantwoording van resultaten en middeleninzet - 1a, 1b, 2a, 5b

B3 Wij zorgen erin overleg met de drie beleidsregies voor dat de bestuurlijke overzichts van de werkzaamheden ten gevolge van de gemeenteraadsverkiezingen naar tevredenheid van de nieuwe bestuurders plaatsvindt - 4b, 4c

B4 Wij actualiseren na de raadsverkiezingen in Q3 de servicenormen m.b.t. onze reguliere dienstverlening, rapporteren per kwartaal onze prestaties en verantwoordt deze richting onze opdrachtgevers - 2c

B5 Wij benchmarken onze dienstverlening en meten de klanttevredenheid - 2d, 5c

B6 Wij richten ons in de DVO's vanaf 2015 op het meer sturen op output (resultaten) en outcome (maatschappelijke effecten) in plaats van alleen op input (uren/budget) - 2b, 4a

B7 Wij ontwikkelen ons opdrachtgeverschap door naar het (kunnen) nemen van regie - doorverwijzing naar C1

C. Medewerkers

C1 Eind 2014 hebben alle medewerkers een helder beeld van de vier kerncompetenties publiek ondernemerschap, professionaliteit, openheid en samenwerking en weten deze ook te vertalen naar het dagelijks gedrag & handelen in hun eigen functioneren - 1a, 1b, 3a, 3b

C2 Door middel van het stellen van prioriteiten en het beter plannen van de beschikbare uren capaciteit houden wij de werkdruk en het ziekteverzuim van de medewerkers op hetzelfde niveau als vorig jaar - 1a, 1b, 1c, 3b, 3d

C3 Wij stimuleren waar mogelijk de organisatiebrede inzet van goede competenties van de medewerkers - 3a

D. Maatschappij

D1 Wij creëren waar mogelijk stage- of reïntegratieplaatsen - 3c

A. BEL-bestuur (eigenaren)

A1 Wij plannen systematisch en leggen verantwoordelijkheid over de inzet van uren capaciteit en budgetten - 1a, 1b, 2a, 4a, 5a

A2 Wij kennen onze risico's op organisatie-, proces en projectniveau en sturen op de beheersing van de belangrijkste risico's - 2a, 4a, 5b

Verbeteren en vernieuwen

RESULTAAT

ORGANISATIE