

BESTURINGSFILOSOFIE

Samen werken aan goede resultaten voor klanten



gemeente
Rijssen-Holten 



Inhoudsopgave

• Een nieuw gemeentehuis	4
• Wie zijn we en wat willen we?	6
• Bestuur met heldere rolverdeling	8
• De ambtelijke organisatie	10
• Ambities	12
• Klantgerichtheid	14
• Continue communicatie	16
• Houding medewerkers	18
• Resultaatgericht werken	20
• Rolverdeling cruciaal	24
• Plezier en perspectief	26
• Kort en goed	28
• Colofon	30

Rijssen
Holten

Een nieuw gemeentehuis, mijlpaal voor de gemeentelijke organisatie

*Rijssen-Holten, een nog relatief jonge gemeente sinds 1 januari 2001 ontstaan vanuit de herindeling.
Sinds 2008 ondergebracht in een prachtig nieuw gemeentehuis in Rijssen.*

Het nieuwe gemeentehuis symboliseert onze nieuwe manier van werken. Net als de organisatie is ook dit nieuwe huis voor de burger, want zo zien we het, open, transparant en laagdrempelig. Een prettige ontmoetingsruimte voor burgers en bestuur, ambtenaren en bedrijven. Alle publieksbalies zijn gemakkelijk toegankelijk en staan in rechtstreekse verbinding met de bijbehorende afdelingen. Een voorwaarde voor efficiënte dienstverlening.

De hele organisatie zit nu onder één dak. De binnendienst heeft een plek gekregen in het nieuwe gemeentehuis en de buitendienst in de nieuwe werf in Rijssen. Ook in Holten blijft dienstverlening aanwezig, het loket zorg en

burgerzaken in het (toekomstig) Kulturhus aan de Smidsbelt en een afvalbrengpunt aan de Montageweg. Toegankelijkheid vinden we uiterst belangrijk. De gemeentewinkel in Rijssen bleek precies aan te sluiten bij de wens van de bevolking. Gewoon even binnenlopen om direct iets te regelen. Dat concept willen we graag handhaven. Daarnaast kunnen burgers steeds meer gemeentelijke diensten en producten digitaal afnemen.

Al met al is de ingebruikname van het nieuwe gemeentehuis niet alleen een mijlpaal, maar ook een logisch moment om uit te dragen vanuit welke visie wij werken. Voor onszelf als gemeentelijke organisatie, maar vooral ook met het oog op de burgers, onze uiteindelijke opdrachtgevers.



*Het nieuwe
gemeentehuis*

Wie zijn we en wat willen we?

De gemeente Rijssen-Holten wil een energieke, ondernemende gemeente zijn:

- met een goede en veilige omgeving om te wonen, te werken en te leven en volop ruimte voor ontwikkeling, ontmoeting en ontspanning;
- met de juiste balans tussen het actief beheren van het natuurschoon, het benutten van de potenties van het buitengebied en het stimuleren van de economische ontwikkeling;
- met een realistische visie die vraaggericht is en die de mogelijkheden van regionale samenwerking benut;
- met een open dialoog tussen inwoners en gemeentebestuur en een klantgericht en efficiënt werkende ambtelijke organisatie.
- die respect tussen verschillende bevolkingsgroepen stimuleert.

Als ondernemende gemeente streven we naar vooruitgang. Naar een continue verbetering van het woon-, werk- en leef-klimaat. In alle geledingen en betekenissen. Dit doen we vóór en mét de inwoners van onze gemeente. We zijn duidelijk over de rol die we daarin als gemeentelijke organisatie vervullen. Onze organisatie is open en toegankelijk en we zijn onze burgers efficiënt van dienst. Omdat we samen met die burgers resultaten willen boeken. Om de gewenste resultaten ook

echt te kunnen behalen, proberen we zo bedrijfsmatig mogelijk te werken. We leveren producten en diensten aan bewoners, bedrijven, organisaties en bezoekers. En we streven ernaar een optimale kwaliteit te combineren met zo laag mogelijke kosten. Daarnaast blijven we natuurlijk ook een democratisch bestuurd organisatie waarvan de spelregels voor een belangrijk deel bepaald worden door landelijke wetgeving.



**Een energieke
ondernemende gemeente**

Bestuur met heldere rolverdeling

Het gemeentebestuur bestaat uit verschillende bestuursorganen: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester. Los van het college heeft de burgemeester ook eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden zoals op het gebied van openbare orde en veiligheid.

De eigen verantwoordelijkheden van raad en college worden bepaald door het dualisme, dat we in Rijssen-Holten hebben ingevuld op basis van een aantal centrale uitgangspunten.

- Een heldere rolverdeling tussen raad (+ griffie) en college (+ ambtelijke organisatie).
- Een goede samenwerking tussen alle geledingen, uitgaande van ieders eigen verantwoordelijkheid, maar doordrongen van het feit dat we uiteindelijk één organisatie zijn.
- Goede participatie van burgers, instellingen, bedrijven en belangenbehartigende organen, zodat het beleid aansluit bij wat de samenleving

van ons vraagt en ieder zich ook bij dat beleid betrokken voelt.

- Goede samenwerking met externe instanties, zoals omliggende gemeenten, de regio Twente en de provincie Overijssel.
- We kennen de volgende rolverdeling:**
- De gemeenteraad maakt de politieke keuzes: welke aandachtspunten zijn er en welke verdienen voorrang? Welke maatschappelijke effecten willen wij samen bereiken en op welke termijn moet dit gebeuren? De raad vertegenwoordigt de burgers, stelt de kaders en controleert het beleid.

- Het college van B&W vertaalt de hoofdlijnen naar het dagelijks bestuur, formuleert concrete doelstellingen en strategie op basis van de gewenste maatschappelijke effecten. Het college is de opdrachtgever van de gemeentesecretaris-/algemeen directeur en – via hem – van de ambtelijke organisatie.
- De burgemeester wordt door inwoners als eerste aanspreekpunt van de gemeente ervaren, en vertegenwoordigt de gemeente (boegbeeld). Bij crises heeft hij een leidende rol en treedt hij als burgervader op voor inwoners die een beroep doen op zijn hulp.
- De portefeuillehouders (de individuele wethouders en de burgemeester) opereren binnen hun portefeuille namens het college. Zij worden door hun medewerkers regelmatig geïnformeerd en rapporteren over de gerealiseerde maatschappelijke effecten.
- De griffier is verantwoordelijk voor de logistieke, procedurele en inhoudelijke ondersteuning van de raad. Hij functioneert als aanspreekpunt van de raad en is de schakel tussen raad en college, gemeentesecretaris en ambtelijke organisatie.

Heldere rolverdeling

De ambtelijke organisatie

Sinds 1 juli 2007 kennen we een nieuwe organisatiestructuur die ons in staat stelt de verschillende processen efficiënt en adequaat aan te sturen. De gemeentesecretaris opereert als algemeen directeur.

Hij wordt bijgestaan door een adjunct-directeur met specifieke taken en verder ondersteund door een beperkt aantal stafafdelingen. De gemeentelijke beleidszaken en uitvoerende taken zijn verdeeld over vier afdelingen die stuk voor stuk een aantal logisch samenhangende werkvelden voor hun rekening nemen.

Hier volgt een korte toelichting op de werkgebieden van de genoemde afdelingen in het organogram.

- **Afdeling Faciliteiten en Bedrijfsvoering**

Kerntaken: (Digitale) informatievoorziening, receptie en telefonie, sportaccommodaties, financiën en belastingen.

- **Afdeling Infra en Wijkbeheer**

Kerntaken: Openbare ruimte, gebouwenbeheer, aanleg en onderhoud wegen en groen, markt, afval en reiniging.

- **Afdeling Wonen en Ondernemen**

Kerntaken: Ruimtelijke ontwikkeling, grond en economie, vergunningen, veiligheid en handhaving.

- **Afdeling Mens en Werk**

Welzijn, Wmo, sport, cultuur, gezondheid, onderwijs,
werk en bijstand.

- *Staf*

Personeel en organisatie, juridische zaken, communicatie, website, inkoop en secretariaat bestuur.

- **PMO**

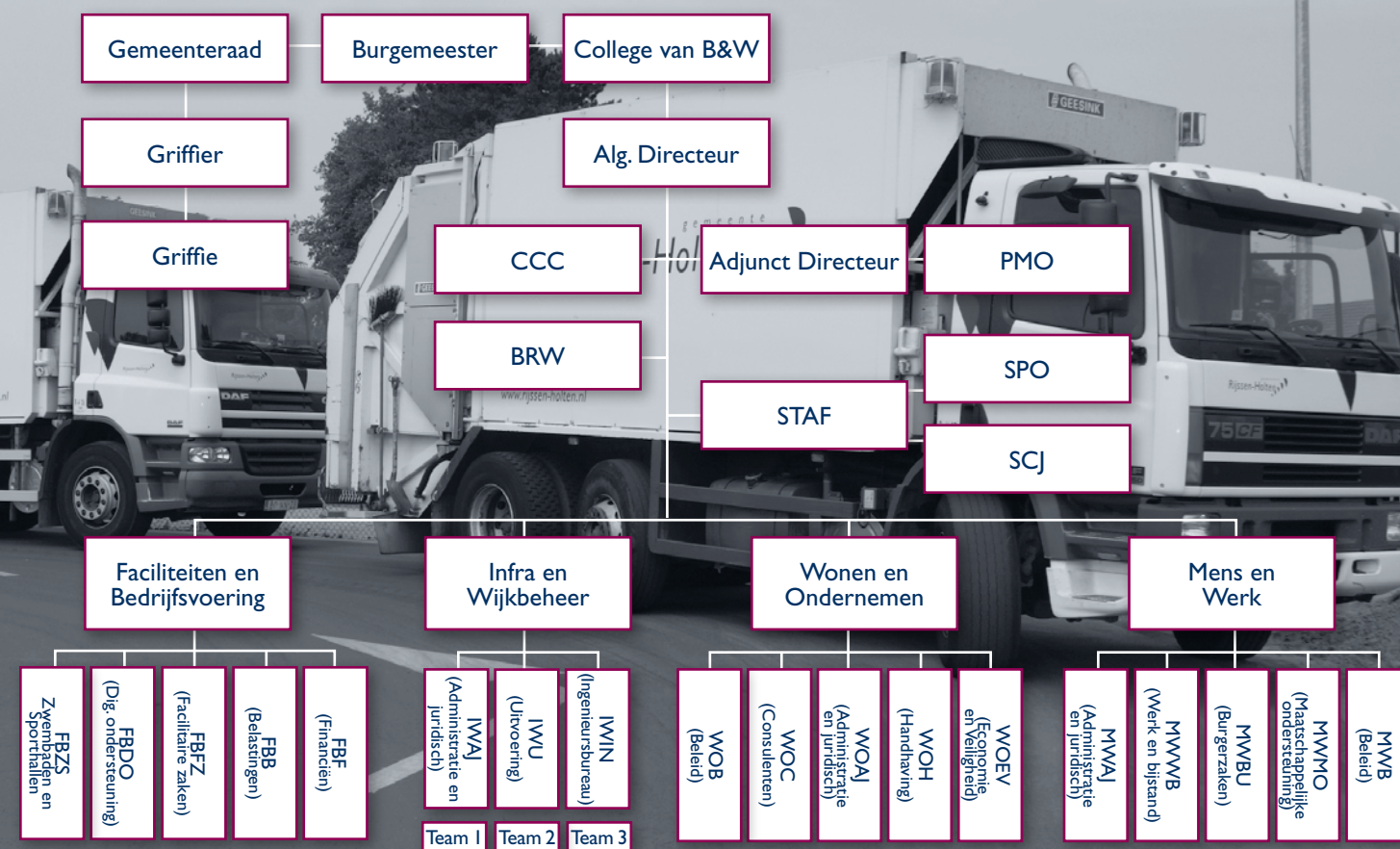
Project managementondersteuning. Ontwikkeling en ondersteuning van projectmatig werken, vooral gericht op strategische projecten.

- **Concern Control (CCC)**

Controleren, onderhouden van planningen, uitvoering
rechtmatigheids- en doelmatigheidsonderzoeken.

- **Brandweer (BRW)**

Brandveiligheid en hulpverlening



Ambities

Met en voor deze organisatie hebben we acht ambitieuze kenmerken geformuleerd. Die moeten ervoor zorgen dat we voor burgers, bedrijven, organisaties en bezoekers van de gemeente herkenbaar zijn en goed presteren. Hierop willen we dan ook aangesproken worden en zijn we bereid elkaar ook aan te spreken. Daar wordt de organisatie alleen maar beter van. Deze kenmerken, en heel in het kort de manier waarop we die waarmaken, zijn:

- **Slagvaardigheid** door een centrale en prominente sturing vanuit de directie en afdelingshoofden (kortere lijnen dus en een efficiëntere overleg structuur).
- **Klantgerichtheid** die blijkt uit snelle en deskundige dienstverlening, door optimale afstemming tussen front- en backoffice, een goede toe-

gankelijkheid van de gemeentelijke diensten (fysiek, digitaal, telefonisch en schriftelijk) en een adequate afhandeling van klachten.

- **Resultaatgerichtheid**. Sturen op resultaten, zoals de realisatie van het concernplan. We zorgen dat we de daarvoor nodige middelen en menskracht vooraf duidelijk in beeld hebben. Daardoor ontstaat een goede balans tussen bestuurlijke ambities enerzijds en organisatorische mogelijkheden anderzijds.
- **Projectmatig werken**. Vooral voor strategische projecten is het zaak om beter voor te bereiden en een planmatige uitvoering strakker in de hand te houden.
- **Integrale advisering** geeft duidelijkheid naar klanten en bevordert het beeld van een betrouwbare overheid. De nieuwe indeling van de organisatie (met samenhangende taakvelden in één afdeling) en de ondersteuning van een beleidscoördinator bieden daarvoor de randvoorwaarden.



Ambitieuze
kenmerken

- **Integraal management** door de afdelingshoofden. Door het beperkte aantal afdelingen, met een optimale personeelsformatie, kunnen de hoofden sturen op een flexibele inzet van medewerkers en krijgen zij de ruimte voor integraal management.
- **Een heldere rolverdeling** tussen de verschillende leidinggevende niveaus staat garant voor een efficiënte bedrijfsvoering. De nieuwe organisatiestructuur kent weinig hiërarchische niveaus en heeft een toegevoegde hulpstructuur van teamleiders en seniomedewerkers. De rolverdeling tussen deze functionarissen moet altijd helder zijn.
- **Mens- als resultaatgerichte organisatiecultuur**. De bestaande informele werksfeer, de goede collegiale verhoudingen en het plezier in het werk moeten bijdragen aan een nog meer klant- en ontwikkelingsgerichte organisatie.

Klant- en resultaatgerichtheid vormen de absolute speerpunten van de organisatie. Daarom lichten we deze begrippen toe.

Klantgerichtheid

Onze gemeente is er voor de burgers. Daarom moeten onze burgers op de gemeente kunnen rekenen. Dit houdt aanzienlijk meer in dan alleen maar doen wat van ons gevraagd wordt. Het betekent: doen wat nodig en gewenst is. Dat betekent dat wij als organisatie moeten inspelen op suggesties en aanbevelingen van de bevolking en de burger moeten behandelen zoals we zelf ook behandeld willen worden. Door burgers in een vroeg stadium te betrekken - vooral via interactieve communicatie - bepalen zij mede hoe wij zaken voor hen oppakken. Dat betekent dat wij als organisatie moeten inspelen op suggesties en aanbevelingen van de bevolking.

Duidelijk, eerlijk en eenvoudig

Het gemeentelijk dienstverleningsconcept is erop gericht burgers, bedrijven en instellingen op een

prettige en deskundige manier te helpen. “Zeggen wat je doet, en doen wat je zegt”, is dan ook ons uitgangspunt. Daarom leggen we onze servicenormen vast in een kwaliteitshandvest en een producten-catalogus, zodat onze klanten precies weten welk product geleverd wordt, wat de kwaliteit is die ze ervan mogen verwachten, wat de termijn van afhandeling is en wat de kosten zijn. Om die beloften ook daadwerkelijk waar te maken, zorgen we voor een goede planning en werkorganisatie. We bewaken dat we ons ook aan termijnen houden en ingeval van vertraging informeren we de klant hierover. Integriteit mag geen onderwerp van gesprek zijn. We handelen eerlijk en oprecht.

We streven ernaar de dienstverlening voor klanten te vergemakkelijken door deregulering (het schrappen van overbodige bepalingen), vereenvoudiging van procedures en het beter gebruiken van de mogelijkheden van automatisering en digitale

dienstverlening. Hierdoor kunnen we burgers van dienst zijn op het moment dat het hen uitkomt, 24 uur per dag.

In de moderne informatiemaatschappij moet het eigenlijk niet nodig zijn dat mensen steeds opnieuw dezelfde gegevens verstrekken. We willen daarom dat burgers en bedrijven maar één keer hun gegevens hoeven door te geven. Die gegevens kunnen vervolgens meervoudig gebruikt worden door verschillende overheidsinstanties. De verschillende overheden moeten gezamenlijk garant staan voor een kwalitatief goede basisregistratie en een optimale gegevensuitwisseling.

Klant kiest communicatiekanaal

Een belangrijk uitgangspunt voor de dienstverlening aan zowel burgers als bedrijven is het multi-channel principe; iedereen moet via verschillende kanalen met de gemeente contact kunnen zoeken en via al die kanalen ook vlot en adequaat worden geholpen.

- Een loket waar mensen persoonlijk te woord worden gestaan blijft voor veel mensen belangrijk. Daarom is in het nieuwe gemeentehuis in Rijssen een ruime publiekshal met alle balies gerealiseerd en blijft ook in Holten het loket burgerzaken en zorg in stand.
- Het telefonisch contact met de gemeente wordt doorontwikkeld tot een professioneel callcenter dat veelgestelde vragen zelf kan beantwoorden, vooral ook via een goede productencatalogus.
- Bij de afhandeling van brieven wordt gewerkt aan een steeds betere kwaliteit. Dat betekent heel concreet ook aandacht voor leesbaarheid en tijdigheid van uitgaande brieven en het consequent gebruik van ontvangst- en voortgangsberichten.
- De digitale dienstverlening ontwikkelt zich snel. Via het digitale loket, verbonden aan de gemeentelijke website, kunnen steeds meer producten worden aangevraagd. De informatievoorziening via de website wordt voortdurend verbeterd.

Continue communicatie

Zoals gezegd, onze gemeente is er voor de burger. En dus is de mening van die burger over de dienstverlening, naaste de wettelijke kaders, uiteindelijk bepalend voor ons handelen. Daarom houden we regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken. Zo krijgen we in beeld of onze prestaties aan de verwachtingen voldoen en op welke punten de dienstverlening verbeterd kan worden. Toch blijft het mogelijk dat er klachten zijn over het gemeentelijk functioneren. Om die klachten boven water te krijgen, op te lossen en ervan te leren is er een zorgvuldige klachtenprocedure ontwikkeld met een onafhankelijke klachtencoördinator.

Niet alleen de gemeentelijke producten, maar ook het gemeentelijk beleid moet gericht zijn op wat door de samenleving wordt gevraagd. Op tal van

praktische aspecten is het zaak te zorgen voor communicatie en interactie met de burgers en belanghebbende organisaties. Dat voorkomt problemen en kweekt draagvlak voor het gemeentelijk beleid. Communicatie met en participatie van burgers neemt een steeds belangrijker plaats in. Dat betekent dat we continu werken aan verbetering van de toegankelijkheid van informatie voor burgers en medewerkers.

Als gemeente staan we daarom open voor vragen en opmerkingen van de bevolking. Via allerlei middelen en kanalen: website, wijkavonden, raadscommissies, adviescommissies als de Wmo Adviesraad Rijssen-Holten, de jeugdraad Rijssen-Holten en de sportraad Rijssen-Holten, betrekken we burgers, bedrijven en belangenorganisaties bij beleidsontwikkeling. Daarnaast is in 2007 gestart met de invoering van een burgerpanel en meerdere wijkpanels, om inwoners een toegankelijke manier

te bieden om met de gemeente mee te denken over en te reageren op beleidsontwikkelingen. Vanwege het bijzondere belang dat we hechten aan goed overleg met en inspraak van alle betrokkenen heeft de gemeente in 2007 besloten tot aanstelling van een burgercontactfunctionaris en een bedrijfscontactfunctionaris.

- De burgercontactfunctionaris informeert burgers en maakt ze wegwijs in de werkwijzen en procedures van de gemeentelijke organisatie. Als er problemen ontstaan, zoekt hij met de burger de wegen die tot een oplossing kunnen leiden. Hij is de schakel tussen burgers / inspraakorganen enerzijds en de gemeente anderzijds.
- De bedrijfscontactfunctionaris is het centrale aanspreekpunt om (startende) ondernemers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Hij begeleidt ondernemers en bewaakt het afstemmen van procedures binnen de gemeentelijke organisatie.



Continue
communicatie

Houding medewerkers

Dienstverlening wordt voor een zeer groot deel bepaald door de houding van de dienstverlener. Dat betekent voor ambtenaren eerst en vooral de bereidheid om zich in te leven in de situatie van de klant. Wie dat doet, treedt een klant open en vriendelijk tegemoet, denkt mee, is behulpzaam en duidelijk en zorgt ervoor deskundig te zijn. Intensief contact met de klant is van groot belang. Dat betekent dat we zelf eerder contact zoeken en de klant op de hoogte stellen van vorderingen, voorgenomen besluiten en dergelijke. We stellen ons op als de belangenbehartiger van de klant, zorgen voor snelle voortgang en dringen zo nodig ook bij collega's aan op spoed en duidelijkheid. Een ambtenaar die alleen maar klakkeloos de regels opvolgt, kan terecht op weinig sympathie rekenen. Maar iemand die plezier heeft in zijn werk,

die trots is om voor de gemeente Rijssen-Holten te werken, die duidelijk merkbaar zowel het belang van de individuele burger als het algemeen belang dient, die over grenzen heen kijkt om zijn klant van dienst te zijn, die is een dienstverlener bij uitstek en een ambassadeur van de gemeente. Ook willen we een levende organisatie zijn. We proberen een manier van werken uit en willen leren van de positieve en negatieve resultaten. We leren van onze ervaringen.

Kortom: een medewerker van de gemeente Rijssen-Holten is een professionele dienstverlener, heeft een goede antenne voor de vraag van de burger en wat er 'buiten' leeft en kan daar goed op inspelen. Dit is vooral een kwestie van houding en dagelijks gedrag. Niet onze mooie woorden en beloften, maar ons feitelijke gedrag is wat telt.



**Houding
medewerkers cruciaal**

Resultaatgericht werken

Vanuit de missie en de strategische visie van de gemeente wordt een beleidsplan opgesteld voor een periode van vier jaar. Deze kadernota wordt in de jaarlijkse programmabegroting vertaald naar concrete plannen en maatregelen. Die vormen, samen met de reguliere dagelijkse werkzaamheden, de basis voor afdelingsplannen. Deze worden vervolgens in goed onderling overleg getrechterd naar resultaatgerichte afspraken (RGA's) per team en per medewerker.

Deze manier van werken schept voor iedere medewerker duidelijkheid. Niet alleen is het helder welke resultaten van hem of haar worden verwacht, maar ook is er een duidelijk beeld van zijn of haar positie in het grotere geheel. Resultaten zijn van te voren vastgelegd, maar in de manier om die te bereiken zijn teams en medewerkers vrij.

Dat vraagt dus het vermogen om het eigen werk goed te kunnen plannen en organiseren. Via coaching en trainingen worden medewerkers hierin ondersteund.

Voor grotere activiteiten en nieuwe projecten wordt vooraf een bestuursopdracht voorgelegd aan het college. Op die manier wordt voorkomen dat veel ambtelijke energie wordt gestoken in zaken waar niemand om gevraagd heeft en wordt duidelijk wie daarbij worden betrokken.

Veel bestuursopdrachten zijn de aanzet voor specifieke, strategische projecten. Daarvoor is een speciaal team Project Management Ondersteuning opgericht. Op die manier wordt, naast de reguliere werkzaamheden, efficiënt projectmatig werken in de organisatie begeleid en gaandeweg verankerd.

Ondersteunende principes

Resultaatgericht werken wordt vooral ook bevorderd door de principes van integraal management, integrale advisering en door efficiënte werkprocessen.

Integraal management betekent dat elke afdeling, vanuit de algemeen vastgestelde kaders, zelf verantwoordelijk is voor het opzetten en realiseren van afdelingsplannen en projecten. Een belangrijke sturende, coachende en controlerende rol is weggelegd voor de afdelingshoofden. Zij hebben daarvoor via de zogenaamde “vrijheidsgraden integraal management” de nodige bevoegdheden en verantwoordelijkheden gekregen. Afdelingshoofden zijn breed inzetbare managers die niet alleen vakinhoudelijk, maar ook voor de personeelsformatie en de middelen verantwoordelijk zijn. Zij krijgen daarbij ondersteuning van consultants van de stafafdelingen met hun specifieke kennis ten aanzien van personeel, financiën, informatie, organisatie en automatisering. Deze consultants

zijn niet alleen vraagbaak, maar dragen ook ongevraagd ideeën aan om de afdelingsplannen en -adviezen te versterken. De stafafdelingen adviseren bovendien over de algemene beleidskaders, die door de directie worden vastgesteld en richtinggevend zijn voor de afdelingen.

Integrale advisering wil zeggen dat één medewerker eindverantwoordelijk is voor een product zoals een beleidsvoorstel. Van begin tot eind heeft hij de regie en betreft daarbij waar nodig collega's, ook van andere afdelingen. De consequentie van die integrale advisering van het bestuur is dat de verantwoordelijke medewerker niet alleen zijn eigen visie inbrengt, maar ook die van collega's. De medewerker is dus niet alleen vakinhoudelijk expert, maar kijkt ook naar andere belangen en invalshoeken. Ook het betrekken van de noodzakelijke advies- en inspraakorganen valt onder zijn verantwoordelijkheid.

Uiteindelijk zorgt hij ervoor dat het eindproduct op tijd aan het college en daarna de gemeenteraad wordt voorgelegd en dat belanghebbenden over de beslissingen worden geïnformeerd. Op deze manier wordt voorkomen dat projecten of adviezen tussen verschillende bureaus zoek raken of vertraging oplopen.

Efficiënt werken is zo snel en eenvoudig mogelijk het beoogde eindresultaat bereiken. Efficiënte werkprocessen zijn dus in elk geval zodanig ingericht dat wordt voldaan aan de wettelijke eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van het product en aan de daarvoor geldende procedures en servicenormen. Om dat te bereiken is het belangrijk dat medewerkers precies weten wat zij moeten bereiken, welke stappen ze daarvoor moeten zetten en in welke volgorde. Deze en andere informatie leggen we vast in procesbeschrijvingen. Die houden we periodiek tegen het licht om te zien of we ons werk

misschien slimmer kunnen organiseren.

Belangrijk uitgangspunt is dat het werken volgens de procedures nooit een doel op zich mag worden. Bij elke actie moet gefocust worden op het resultaat. Als een ander pad dat resultaat beter, sneller of eenvoudiger mogelijk maakt, dan is dat geen probleem, maar een kans om het beter te doen.

Rolverdeling ambtelijk apparaat

Net als bij het bestuur is ook een duidelijke rolverdeling binnen de ambtelijke organisatie cruciaal. Van elk orgaan en iedere medewerker in de organisatie moeten de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden bekend zijn, zodat iedereen weet wat er van hem of haar verwacht wordt en waar hij of zij anderen op kan aanspreken. Belangrijk daarbij is dat de taken en de verantwoordelijkheden elkaar niet doorkruisen en dat dubbele bevelijnen worden voorkomen. Als iedereen precies de eigen positie kent en weet waar hij aan toe is, kan de organisatie soepel en resultaatgericht functioneren. Voor de ambtelijke organisatie betekent dit het volgende.

Individuele medewerkers staan bij ons centraal.

Zij maken het verschil. Om optimaal van hun mogelijkheden te profiteren krijgen zij zoveel mogelijk eigen verantwoordelijkheid. In principe is iedere medewerker van ons gemeentelijk apparaat een ondernemer binnen de organisatie. De hoofdlijnen worden uitgezet door het bestuur, maar het invullen daarvan gebeurt nadrukkelijk door de medewerkers zelf. Zij krijgen het vertrouwen om hun taken naar eigen inzicht te vervullen. Zij tonen initiatief, denken mee met de organisatie en stellen zich collegiaal op.

Seniomedewerkers zijn geen leidinggevend, maar ondersteunen hun afdelingshoofd. Zij fungeren voornamelijk als vraagbaak en vakinhoudelijke coach voor de medewerkers. Verder zorgen zij voor afstemming van de werkzaamheden en de prioriteitenstelling binnen de gestelde kaders.



Rolverdeling cruciaal

Teamleiders geven operationeel leiding aan hun team of werkeenheid. Zij zijn direct verantwoordelijk voor de producten en werkprocessen van hun team, de inzet van de medewerkers en de coördinatie van de werkzaamheden. Ook voeren zij functioneringsgesprekken en ondersteunen het afdelingshoofd bij de beoordelingsgesprekken.

Afdelingshoofden voeren het integrale management op hun afdeling. Daarbij gaat het om zowel het directe resultaat van een project of advies als het ontwikkelen van een langetermijnvisie. Ze stimuleren, faciliteren en coachen hun medewerkers, stimuleren de samenwerking met andere afdelingen en zijn nadrukkelijk aanwezig op de werkvloer. Het afdelingshoofd heeft een voorbeeldfunctie in het realiseren en uitdragen van de gewenste bedrijfscultuur. Hij fungeert als manager, maar is ook inhoudelijk

betrokken bij de beleidsontwikkeling binnen zijn afdeling.

De concerncontroller is verantwoordelijk voor de concernbrede ontwikkeling en instandhouding van planning en control en kwaliteitszorg. Hij houdt toezicht op, beoordeelt en rapporteert over het functioneren van de organisatie op doel- en planmatigheid, rechtmatigheid en verantwoording van het financiële en personele beleid. Hij adviseert de directie en heeft een directe, onafhankelijke adviesbevoegdheid aan het college.

De directie (algemeen directeur + adjunct-directeur) maakt vanuit de consensusgedachte voor alle afdelingen afspraken over doelen en resultaten. Het directieteam heeft inzicht in de activiteiten, resultaten en middelen van het ambtelijk apparaat, controleert en coördineert de activiteiten en stuurt bij waar nodig. Daarvoor overlegt het team wekelijks

kort met alle afdelingshoofden en wordt periodiek bijvoorbeeld bedrijfsvoeringsoverleg of beleidsstrategisch overleg gevoerd.

De gemeentesecretaris/algemeen directeur is de spil tussen het college en het ambtelijk apparaat. Hij krijgt opdrachten van het college en is er vervolgens voor verantwoordelijk dat het ambtelijk apparaat op een doeltreffende, kwalitatief en financieel verantwoorde manier de uitvoering aanpakt. Hoewel we uitdrukkelijk voor eenhoofdige leiding hebben gekozen, laat de directeur zich bijstaan door de adjunct-directeur, waarmee hij samen het directieteam vormt. Afdelingshoofden rapporteren de directeur over de uitvoering van het werk en (on)mogelijkheden van nieuwe ontwikkelingen. Op basis daarvan adviseert de directeur het college, waarbij hij politieke ambities en feitelijke haalbaarheid op één lijn brengt.



Plezier en perspectief

Mensen tot hun recht laten komen

Goede resultaten houden direct verband met plezier in het werk en met mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling en ontplooiing. Plezier in het werk heeft te maken met allerlei zaken. Een goede financiële beloning is er één van, maar waardering voor je inbreng, goede arbeidsomstandigheden en een prettige werkomgeving met goede faciliteiten zijn minstens zo belangrijk. Het nieuwe kantoorconcept waarbij je die werkplek kunt gebruiken die past



bij het werk van de dag is een voorbeeld van de manier waarop we aan dit soort zaken aandacht besteden. Uitdagend werk op een passend niveau en de voldoening van steeds beter functioneren halen het beste uit mensen naar boven. Daarom stimuleert de gemeente Rijssen-Holten de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. Vereiste en aanwezige competenties brengen we in beeld en op basis daarvan stellen we in onderling overleg een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) op. Dit POP is richtinggevend voor verdere scholing, coaching en loopbaanbegeleiding. Alle medewerkers zijn aangesteld in algemene dienst en dus flexibel inzetbaar. Daardoor kan iedere medewerker daar worden ingezet waar zijn kwaliteiten het beste tot uiting komen. Daar profiteert de organisatie van, maar ook de medewerker.



Plezier
en perspectief

Kort en goed

- We helpen burgers en bedrijven - klanten - op een prettige en deskundige manier. We zorgen ervoor dat de klant altijd centraal staat en kijken over de grenzen heen van onze eigen taken of ons eigen team.
- Onze werkprocessen zijn voor iedereen over zichtelijk en zoveel mogelijk geautomatiseerd.
- We richten ons kantoor zo in dat daardoor samenwerken en flexibiliteit worden gestimuleerd.
- We weten wat er van ons wordt verwacht en zijn erop gebrand resultaten te boeken en als het even kan de verwachtingen te overtreffen.
- We houden niet van ja-maar gedrag, we gaan voor een oplossingsgerichte aanpak.
- Plezier in het werk is een groot goed. Samen met onze collega's zorgen we voor een prettige sfeer, we tonen initiatief en we staan te boek als ondernemend.
- We zijn altijd bereid (van elkaar) te leren en ons verder te ontwikkelen.

Als relatief nieuwe gemeente hebben we de afgelopen jaren hard gewerkt en al veel bereikt. Twee culturen zijn samengebracht. Een nieuw gemeentehuis is behalve een prettige werkplek ook een symbool van nieuw elan en een transparante dienstverlenende overheid. De nieuwe werf en de afvalbrengpunten functioneren net als het gemeentehuis als voorzieningen dicht bij de burger. We hebben de personeelsformatie op sterkte.



Alle voorwaarden zijn aanwezig om de komende jaren vooruit te kunnen en de dienstverlening nog verder te optimaliseren. We kunnen vooruit kijken en denken in kansen in plaats van bedreigingen. Er is geen tijd en geen gelegenheid om achterover te leunen. Als lerende organisatie zijn we voortdurend in beweging en worden we soms zomaar geconfronteerd met onverwachte en moeilijke opgaven. Die treden we open tegemoet, met al onze middelen en met al ons vakmanschap en expertise. We zijn en blijven een ondernemende organisatie.

Rijssen-Holtens. Ondernemend!

Oktober 2009.

Colofon

Vormgeving:

Youniq reclame en internet, Holten

Tekst:

Text Works, Nijverdal

Communicatie gemeente Rijssen - Holten

Fotografie:

gemeente Rijssen - Holten

Druk:

Drukkerij Roelofs, Enschede



*Het nieuwe
gemeentehuis*

bezoekadres

Schild 1 Rijssen

postadres

postbus 244

7460 AE RIJSSEN

t (0548) 854 854

f (0548) 854 855

e communicatie@rijssen-holten.nl

w www.rijssen-holten.nl