

Manifest 'onze manier van werken'

De gemeente Lelystad ontwikkelt op dit moment de visie op haar toekomstige manier van werken. Hoe het stadhuis er na de renovatie uit komt te zien en ingedeeld wordt, hangt af van deze visie. De ambities en sterke karaktereigenschappen van de gemeente Lelystad als organisatie, trends in de maatschappij, de filosofie 'de burger centraal' en de manier waarop medewerkers, klanten en partners in de toekomst (samen) gaan werken vormen de basis van de visie. Wat staat er nu in deze visie over 'de Lelystad manier van werken'?

'Het huis van de transparante Pionier' / 'Het transparante huis van de pionier'

Huisvesting gaat veel verder dan het plaatsen van wanden en meubilair. Wij geloven dat onze toekomstige huisvesting onze toekomstige manier van werken maximaal moet ondersteunen. Dat onze manier van werken gaat veranderen, daar zijn we van overtuigd. Daarom moet ook onze werkomgeving veranderen. Aan de basis van onze visie staat een uitgebreide discussie over wie we willen zijn als Gemeente Lelystad. Dat gaat enerzijds over behoud van onze sterke punten als pioniersgeest en ontwikkelingsdrang. Anderzijds hebben we besluiten genomen over hoe we ons verder willen ontwikkelen en wat daar voor nodig is. Deze zaken hebben we gebundeld in deze visie.

In onze visie focussen we op hoe we onze dienstverlening in de toekomst willen inrichten. We willen dat onze klant –de burger– ons ziet als een **klantgerichte organisatie**. We zetten in op een toename van transparantie in onze organisatie en ons gebouw. Daarnaast focussen we op **aantrekkelijk werkgeverschap**. Als wij van onze medewerkers verwachten dat ze maximaal klantgericht werken, moeten wij als werkgever er alles aan doen om dat mogelijk te maken. Onze laatste focus gaat over de bijdrage die wij als gemeente willen leveren aan **duurzaamheid** in de maatschappij. Op deze drie pijlers focussen we.

We weten wat we moeten doen om deze drie pijlers te bereiken. Dat beseft hebben we vertaald in keuzes voor projectdoelen bij elke pijler. Het realiseren van die projectdoelen is cruciaal voor een succesvolle uitvoering van onze visie. Gezien de complexiteit van veel doelen, zullen we de invoering gefaseerd doen. We gaan hier

een planning met tussenmijlpalen voor opstellen. In de rest van dit artikel vindt u onze projectdoelen terug doordat ze vetgedrukt zijn. Tot slot hebben we per projectdoel keuzes gemaakt voor wat we moeten uitvoeren om deze te bereiken. Keuzes voor bijvoorbeeld een andere inrichting van de begane grond staan dus niet op zichzelf. Ze zijn altijd terug te herleiden naar onze projectdoelen en naar waar we als gemeente Lelystad naartoe willen.

Duurzaamheid

Duurzaamheid is een steeds belangrijker maatschappelijk thema. Ook de gemeente Lelystad vindt dit onderwerp belangrijk. Duurzaamheid in de zin van zorg voor een goed milieu en daarnaast zorg voor het welzijn van de mens. We vinden dat we hier vanuit onze rol en verantwoordelijkheid als lokale overheid een bijdrage aan moeten leveren. Daarom is een van onze projectdoelen, dat we een **duurzaam gebouwd en klimaatneutraal gebouw** willen. Hiervoor willen we innovatieve technieken inzetten. Duurzaamheid is voor ons ook dat we eens stoppen met al die interne verhuizingen. Daarvoor moeten we onze **mensen mobiel maken in plaats van de omgeving**. We willen **efficiënt omgaan met onze ruimte**, een onmisbaar projectdoel als het gaat om duurzaamheid. Mede daarom willen we af van het principe waarin iedere medewerker afzonderlijk beschikt over eigen faciliteiten en eigen archieven. En al helemaal niet op papier, waar dat ook digitaal kan. Dat kan een stuk efficiënter en duurzamer. Zoveel duurzamer dat we geloven dat het concept (dus ook het stadhuis) **20 jaar prima functionerend** kan blijven staan zonder grote wijzigingen.

Een belangrijk onderwerp binnen het projectdoel van de mobiele medewerker is individuele keuzevrijheid. **Vrijheid om te kiezen waar en wanneer we werken**. Wij vinden dat een mobiele medewerker ervoor moet kunnen kiezen om thuis te werken. Dat stelt ze in staat om files te ontwijken en in hun eigen vertrouwde omgeving te werken als dat efficiënter is of beter voor hun welzijn. Wij vertrouwen onze medewerkers er in de basis op dat, als ze kiezen voor thuiswerken, ze dat doen om goede redenen. Hierover zullen we wel hele goede afspraken met elkaar moeten maken. Bijkomend voordeel van thuiswerken is dat werk en privé makkelijker met elkaar te combineren worden voor de individuele medewerker.

Aantrekkelijke werkgever

Werk en privé dichterbij elkaar brengen is iets wat je meer en meer organisaties ziet doen. Het is een steeds belangrijker onderdeel van aantrekkelijk werkgeverschap. De medewerker van nu verwacht dat in toenemende mate en daarom is het een projectdoel voor ons. Wij vinden het heel belangrijk een hoogwaardige werkgever te zijn en zo beschouwd te worden. Het moet niet meer nodig zijn om verlof op te nemen voor een bezoek aan de dokter, de grote beurt van de auto etc. Ook om dat mogelijk te maken, willen we ervoor zorgen dat de medewerker zijn werk thuis of op een ander tijdstip af kan maken. De ontwikkelingen op het gebied van ICT en digitale informatievoorziening zorgen ervoor dat we niet meer gebonden zijn aan ons kantoor om te werken. Wij willen de kansen die dit biedt benutten en een '**digitale organisatie**' worden. Dit betekent wel dat er ervoor moet worden gezorgd dat informatie tijd- en plaatsafhankelijk (digitaal) beschikbaar komt. Papier als middel om informatie op te slaan zal als gevolg van dit alles een minder prominente rol krijgen, wat ook iets betekent voor onze manier van omgaan met informatie. Als we hierin slagen, betekent dat dat je altijd en overal bij je informatie kunt en niet meer gebonden bent aan 1 plek voor je informatie. Dit is nogal een verandering op ICT gebied en voor de manier waarop we werken, maar onontbeerlijk voor het dichterbij elkaar brengen van werk en privé. 24/7 bereikbaar zijn betekent voor ons overigens niet dat je al die tijd ook beschikbaar moet zijn, integendeel! Daar moeten we ons goed bewust van zijn en samen goede afspraken over maken.

Door het 'lean' maken van onze informatiestromen blijft er meer tijd over voor creativiteit, ontmoeting en kennisdeling. Dat is toch wat we allemaal willen? Wij geloven in meer **projectmatig (samen)werken** als projectdoel. Dat willen we bereiken door in onze wijze van aansturing bewust te kiezen voor leiderschap en/of management. Controle en beheersing willen we zoveel mogelijk plaats laten maken voor vertrouwen en coaching. Het samen bereiken van resultaat wordt belangrijker dan het aanwezig zijn op de werkplek. Daar moeten we met z'n allen ook op gaan sturen.

We zien dat de basisfuncties van ons stadhuis gaan transformeren van 'kantoor houden' naar 'ontmoeten' en 'samenwerken'. Belangrijk in onze visie is dat de omgeving waarin we elkaar gaan ontmoeten prettig is en onze Lelystadse identiteit uitstraalt. **Een gebouw om trots op te zijn** is het projectdoel dat hierbij hoort.

We willen dat medewerkers, burgers, klanten, partners, stakeholders zich er thuis voelen. Daarom moet er voor elk wat wils zijn als het gaat om beleving. Lelystad is geen eenheidsworst en ons nieuwe stadhuis mag dat dus ook niet zijn!

Burger en klantgerichtheid

Uiteindelijk is het de burger (de klant) die ons bestaansrecht is. De burger in al haar verschijningen (als keizer, als onderdaan, als klant). We willen daarom dat deze ons ziet als een klantgerichte organisatie. Pas als onze klant ons zo ziet, zijn we het ook! Deze geldt zowel voor onze dienstverlening, als voor de vertegenwoordigende rol die we als gemeentelijke overheid spelen. We willen **dat onze klant zich welkom voelt om mee te praten en te luisteren**. Of dat nu in ons stadhuis of in de virtuele wereld is. Dat willen we bereiken door er op in te zetten dat de burger ons en onze informatie zo goed mogelijk kan vinden. Openheid, transparantie en duidelijkheid zijn hierin essentieel. **Ontmoeting en interactie** worden steeds belangrijker. Daarom is dat een belangrijk projectdoel voor ons. Ontmoeting tussen ons intern en tussen ons en onze klanten. Maar wellicht ook tussen klanten onderling. We willen dat ons **stadhuis de democratische arena van de gemeente** is. Ons beeld hierbij is een overdekte marktplaats waar iedereen zijn of haar opvatting kwijt kan. De mogelijkheden van de functies van de multifunctionele accommodaties wordt nader onderzocht. Zij bieden ook een goede kans om letterlijk dichterbij de burger toe te gaan.

In 2015 moeten we het voorportaal van de landelijke overheid zijn. Ook daarvoor is duidelijkheid in onze dienstverlening van belang. Middels de digitale snelweg moet het mogelijk zijn om een groot deel van de (standaard) vragen van onze klanten te beantwoorden. We willen, als projectdoel, onze digitale dienstverlening zo inrichten dat het gros van onze **klanten zelf haar vragen kan beantwoorden** vanachter de pc thuis of in het stadhuis. Daardoor blijft er extra tijd over voor de meer ingewikkelde vragen. Ook al zijn voor het beantwoorden van sommige klantvragen in onze BackOffice vaak veel verschillende medewerkers nodig, we willen dat onze klant **1 loket ervaart**. Voor elke vraag. Digitaal en fysiek. Door ontwikkelingen in de maatschappij, de tijdsdruk op het traject en onze ambities, geloven we overigens dat we eerder dan in 2015 deze projectdoelen moeten realiseren.

De klant heeft natuurlijk niet alleen vragen tussen 09:00 en 17:00 uur.

Vraaggestuurde dienstverlening is voor ons: altijd de klantvraag zo goed en

snel mogelijk kunnen beantwoorden. Het staat voor ons als een paal boven water dat het nodig is dat we onze **beschikbaarheid voor de klant vergroten** door flexibeler om te gaan met onze werktijden en openingstijden. De vraag die we daarbij nog hebben is of we 24 uur per dag, 7 dagen in de week beschikbaar willen zijn voor vragen en dienstverlening. We zullen voor deze beschikbaarheid gezamenlijk de kaders bepalen. We zijn per slot van rekening afhankelijk van elkaar als het gaat om vraagstukken die we integraal moeten benaderen. En dat worden er steeds meer. Willen we kwaliteit (blijven) leveren, dan zullen we steeds meer **over afdeling/teamgrenzen heen moeten gaan samenwerken**. Dat projectdoel willen we bereiken door in te zetten op meer multidisciplinair en projectmatig werk. Hiervoor is het nodig dat we letterlijk barrières afbreken, zonder de mogelijkheden voor geconcentreerd werken geweld aan te doen. Straks zoekt iedereen de juiste **faciliteit bij het project of de activiteit** die hij of zij gaat doen, uitgezonderd een aantal locatiegebonden faciliteiten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de plek waar we onze klanten ontvangen of de plekken van onze ICT'ers in de nabijheid van de servers. Hoewel het zo is dat de ontwikkelingen op het gebied van ICT en IM ons in dit alles prima kunnen ondersteunen, wordt het nog een hele uitdaging om het voor elkaar te krijgen.

We hebben het hier over grote veranderingen, dat realiseren we ons. De impact op onze organisatie zal groot zijn. De dagelijkse routine van elke medewerker op elk niveau zal veranderen. Dit vereist voorbeeldgedrag van het management, duidelijke kaders en tegelijk inspraak voor onze medewerkers. We vinden het belangrijk dat alle medewerkers het gevoel hebben dat de visie iets van ons allemaal is. In de uitwerking ervan zullen we dus veel samen doen. Wij staan voor deze visie en hebben er geloof in dat we hiermee het gewenste Huis van de Transparante Pionier gaan creëren. Een huis waarin we niks ander willen dan samen mooie dingen voor Lelystad doen!