

Nr. RI17.0039 (2017)

Betreft: Optimalisering dienstverlening aan inwoners

Aan de leden van de Gemeenteraad

Met onze raadsinformatiebrief van 24 januari 2017 (RI17.0004) informeerden wij u over de formatieversterking van de afdeling Sociaal Domein. Het betrof de formatie (19 fte) die in de afgelopen 2 jaar op basis van tijdelijke inhuur aan de vastgestelde formatie was toegevoegd om de dienstverlening aan onze inwoners en contract- en ketenpartners op het gewenste niveau te houden. Wij schreven u dat het structureel maken van de tijdelijke inhuur geschiedde in afwachting van het inzichtelijk maken van de werkdruk bij de afdeling Sociaal Domein.

Het onderzoek dat deze inzichtelijkheid heeft gegeven is uitgevoerd door Berenschot. Het onderzoeksrapport van 12 april 2017, nr. 56637, is voor u beschikbaar. Het rapport trekt een aantal conclusies en doet aanbevelingen. Wij hebben de conclusies en aanbevelingen integraal overgenomen. Dit betekent dat wij het afdelingsmanagement de opdracht hebben gegeven om ten eerste de afdeling per direct met 5.5 fte te versterken, op basis van de verdeling die Berenschot aanbeveelt, teneinde acute bedrijfsvoerings- en dienstverleningsrisico's te voorkomen. De werving en de selectie voor de functies bij deze bedrijfsonderdelen is inmiddels gestart. Ten tweede hebben wij het afdelingsmanagement de opdracht gegeven om een afdelingsprogramma te schrijven, aansluitend op het inrichtingsplan van 2015, waarin de kwalitatieve en kwantitatieve aanbevelingen van Berenschot voor de afdeling zijn uitgewerkt.

De kwalitatieve en kwantitatieve verbeteringen van de afdeling SD zijn onvermijdelijk om de dienstverlening van de gemeente aan zijn inwoners op een gewenst niveau te brengen en houden. De ondergrens hierin is gegeven door wetten. Daarin staan termijnen die nagekomen dienen te worden. Een excellente dienstverlening is echter meer dan het voldoen aan termijnen. Het inzetten van maatwerk op gezinsniveau en op individueel niveau zijn hierbij belangrijkere factoren. Het bieden van integrale oplossingen op de hulpvraag van het individu en het gezin zien wij als een zelfstandig doel. Tegelijkertijd geeft een excellente dienstverlening ons de legitimatie om de burgers ook vragen te stellen. Dan gaat het om ieders bijdrage aan een schone en veilige woon- en leefomgeving, de hulp aan naasten, het participeren in idee-ontwikkeling, bijdragen aan duurzaamheidsdoelen, gescheiden afvalinzameling, maar ook bijvoorbeeld het voor elkaar uitvoeren van noodzakelijk tuinonderhoud als bijvoorbeeld tuinverharding wordt teruggedrongen. Dit beroep op inwoners en hun sociale netwerk kan alleen slagen als de inwoners zich adequaat gehoord en geholpen weten door de gemeente op het moment dat er een terecht beroep op de hulp van de gemeente gedaan wordt.

De kwalitatieve en kwantitatieve verbeteringen van de afdeling SD zijn ook onvermijdelijk om zodoende uiting te kunnen geven aan goed werkgeverschap. De werkgeversverantwoordelijkheid voor de medewerkers dwingt tot maatregelen die ertoe leiden dat de individuele werkdruk afneemt als gevolg van evenwichtsherstel tussen werklust en draagkracht. Er ontstaan anders onverantwoorde risico's op uitval van medewerkers als de werklust langdurig de draagkracht te boven gaat. Dit willen wij niet laten gebeuren.

Al enige tijd bestaat er op onderdelen van de afdeling een hoge spanning tussen werklust en draagkracht. Wij hebben respect voor de wijze waarop de medewerkers hun loyaliteit hebben getoond aan de opgave waar zij voor stonden. Problemen als gevolg van de hoge spanning werden niet zichtbaar, ook al omdat de reguliere indicatoren zoals ziekteverzuimcijfers en klachtenstatistieken niet in het rood stonden. Wel werd gezien dat de omvang van de gevraagde diensten extra menskracht verlangde. Deze werd de afgelopen jaren op tijdelijke basis ingehuurd. De tijdelijkheid hield verband met de notie dat het tij van de conjuncturele ontwikkeling in ons voordeel zou keren. Dat gebeurt weliswaar, maar de effecten op de omvang van de gevraagde dienstverlening blijven nog uit. Daar komt bij dat de omvang van de nieuwe opgaven in het sociaal domein groter bleek dan vooraf werd gedacht. Ook onze neiging om, in het algemeen gesproken, de uitvoeringskosten klein te houden ten gunste van de directe dienstverlening aan de inwoners, hielp niet mee.

Ondanks de inhuur die zoals gezegd door ons vast aan de formatie werd toegevoegd, bleef er binnen de organisatie een gevoel van 'achter de feiten aanlopen'. Dit leidde tot het blootleggen van een ongezonde werkdrukbeleving die vervolgens door Berenschot is geobjectiveerd tot een kwantificeerbaar tekort aan menskracht.

De tijdlijn van het conform de aanbeveling van Berenschot op te stellen afdelingsprogramma is zodanig dat voor 1 juli 2017 een afdelingsprogramma wordt opgeleverd waarop besluitvorming kan plaatsvinden. Dit betekent dat vanaf 1 juli 2017 de kwalitatieve verbeteringen (taaktoedeling, en -verdeling werkprocessen etc) en kwantitatieve verbeteringen (erving en selectie van de noodzakelijke uitbreiding van de formatie op het in het afdelingsprogramma vastgelegde niveau en omvang) kan starten.

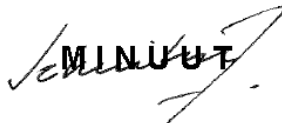
Om invulling te kunnen geven aan uw budgetrecht en de daarbij behorende kaderstelling zullen wij u op basis van het op te stellen afdelingsprogramma Sociaal Domein na 1 juli 2017 voorstellen voorleggen die erin kunnen voorzien dat de formatie op de gemiddelde bezetting komt.

De aanbeveling van Berenschot om ten gunste van enkele functies binnen de afdeling sociaal domein de formatie direct met 5,5 fte uit te breiden, heeft beperkte financiële gevolgen. Deze zullen wij u ter besluitvorming in concept voorleggen bij gelegenheid van de vaststelling van de 1^e tussenrapportage 2017.

Den Helder, 25 april 2017.

Burgemeester en Wethouders van Den Helder,

burgemeester
Koen Schuiling



secretaris
Robert Reus

