

'Bezuinigingsdruk leidt tot scherpere onderbouwing via businesscases'

DUIDELIJKE KEUZES EN HELDERE PLANNING ZIJN ONONTBEERLIJK

Urgentie

Het realisatieplan in Loon op Zand is onderdeel van het verbeteren van de dienstverlening, een programma met als motto: 'De Burger Centraal'.

Burger centraal door efficiency

De nieuwe coalitie laat het thema dienstverlening sterker concurreren met andere speerpunten. Ingegeven door de nodige bezuinigingen wordt bestaand beleid afgebouwd of geconsolideerd, er wordt beduidend minder nieuw beleid gestapeld op bestaand beleid. 'Gelukkig heeft het digitaliseren van processen wel de bestuurlijke aandacht. Dit kan worden ingezet ter verbetering van de efficiency, en daarmee voor versterking van de dienstverlening. De organisatie is zich vanzelfsprekend ook bewust van de positieve effecten die zaakgericht en digitaal werken hebben op de efficiency en in het kielzog daarvan het verbeteren van de dienstverlening. De terechte herafweging van investeringen kent voor de verdere verbetering van de dienstverlening wel een risico: 'De Burger Centraal' kan daardoor terug zakken naar slechts 'window dressing', dat zou jammer zijn van alle bestuurlijke en ambtelijke inspanningen', aldus Mark Markusse.

Planning

De projecten in het realisatieplan hebben als doel het verbeteren van de dienstverlening. De belangrijkste budgetten hiervoor zijn die van het IBP (InformatieBeleidsPlan) waarin geld is opgenomen voor alle projecten gebaseerd op de Verklaring (het realisatieplan). Er was een budget van 2,4 miljoen goedgekeurd. Later is nog specifiek naar de NUP-aanvullingen gekeken. Daarvoor is nog ruim €300.000 extra begroot, maar alle nog lopende projecten moeten binnen het bestaande budget gerealiseerd worden. De meeste projecten zijn inmiddels opgestart en lopen redelijk tot goed. Loon op Zand sluit dit jaar aan op de BAG, intranet en DURP zijn ingevoerd en vorderingen worden gemaakt met DMS Documentsjablonen en Clientvolgsysteem. Andere projecten zijn voorzichtig begonnen, zoals het digitaliseren van de facturenstroom. En soms vormt alleen het wettelijk vereiste minimum de bovengrens. Specifiek is de landelijke (automatiserings-)problematiek rondom de WABO. 'We worstelen nog enigszins met het procesmatig werken, maar we zijn wel begonnen met

GEMEENTE LOON OP ZAND

Mark Markusse

Interim Programmamanager Dienstverlening;
Interim Directeur Bedrijfsvoering (op moment
van oplevering realisatieplan)

Harrie de Loos

Afdelingshoofd Informatie en Dienstverlening
(ICT, DIV, FZ)



Harrie de Loos

Mark Markusse:

'Door veranderingen afdelingsgewijs in te voeren en steeds de toegevoegde waarde voor de individuele medewerker in beeld te brengen, is de weerstand te managen.'

het herontwerp en beschrijven van werkprocessen. Ook actueel is de discussie over de meest optimale invulling van het organisatiebrede gegevensbeheer.'

Niet alle projecten lopen even voorspoedig. Het opstarten van het Raadsinformatiesysteem heeft een extra impuls nodig. En ondanks het gevoel van urgentie en de behoefte aan de overstap naar zaakgericht en digitaal werken is deze werkwijze nog niet geïmplementeerd. Waarschijnlijk moet er in 2011 bezuinigd worden op het budget van het IBP.

Markusse: 'Ik vind het logisch dat door de bezuinigingsdruk de eisen vanuit het bestuur toenemen om toegevoegde waarden aan te tonen door het voorleggen van businesscases. Deze worden nu al wel opgesteld voor alle projecten, maar hierin wordt alleen de vertaling naar de doelstellingen gemaakt, nog niet in volle omvang naar kwaliteit, tijd en geld.'

Interactie

Dat de uitvoering van het realisatieplan met wisselend succes verloopt heeft verschillende redenen. Allereerst ontbreekt het aan het werkelijk vrijmaken van tijd en energie: medewerkers die de tijd, capaciteit en beslissingsbevoegdheid mee krijgen om een dergelijk omvangrijk programma als het realisatieplan tot een goed einde te brengen. Ook wordt niet van alle projecten organisatiebreed het nut ingezien (what's in it for me?). Dit leidt ertoe dat medewerkers en management geneigd zijn de 'dagelijkse' werkzaamheden prioriteit te geven, ook omdat er geen geld is opgenomen voor vervanging van de interne uren die worden ingezet voor de projecten. De Loos: 'Natuurlijk proberen we de medewerkers zoveel mogelijk te faciliteren bij de veranderingen in hun werk, maar hierbij zijn duidelijke keuzes en een heldere planning onontbeerlijk en die kunnen nu niet altijd gemaakt worden.'