

Besluit van college B&W van Huizen

Zaaknummer / Documentnummer	Z.228433 / D.1343775
Datum document	
Onderwerp	Resultaten en opvolging MTO 2022
Opsteller	Eyden, Rob van der
Afdeling	team Personeel en Organisatie
Portefeuillehouder	M. Verbeek
Vergadering van	ABM
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Geheimhouding	Nee
Embargo t/m	
Besluit	Akkoord (Ongewijzigd besloten)
Datum besluit	14 juni 2022

Toelichting besluit

- | | |
|---------------|---|
| Advies | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis nemen van de concern resultaten van het MTO 2022 (bijlage 1) 2. Instemmen met de door het CMT voorgestelde prioriteiten voor de opvolging van het MTO (zie 2.2 onder Argumenten) 3. Instemmen met de mededeling aan commissie ABM om hen te informeren over de resultaten en beoogde opvolging van het MTO 2022 (bijlage 2) 4. Instemmen met het voorstel om tijdelijk geheimhouding op te leggen op de rapportage van het MTO, tot het moment dat de rapportage met commissie ABM wordt gedeeld |
|---------------|---|

Gewijzigd besloten

Aanleiding	In maart 2022 is het MTO 2022 uitgevoerd. Ook deze keer is het uitgevoerd door de Monitorgroep. In het onderzoek is
-------------------	---

geïnterviewd hoe collega's aankijken tegen onderwerpen als werkplezier, leidinggeven, samenwerken, omgangsvormen, werkdruk en ontwikkelen. Welke onderwerpen hebben onze aandacht nodig? En hoe zouden we het nog beter kunnen doen? Door de werkbeleving, tevredenheid, betrokkenheid en het werkgevoel van de medewerkers te meten, kunnen we gericht werken aan het verbeteren van de kwaliteit van de organisatie. De vragenlijst voor het onderzoek is samengesteld met een ambtelijke regiegroep bestaande uit een aantal medewerkers, twee teamleiders, een afdelingshoofd en twee vertegenwoordigers van de OR. Belangrijke aandachtspunten hierbij waren de betrouwbaarheid van het onderzoek en de vergelijkbaarheid van met het vorige MTO in 2020. De meting heeft plaatsgevonden tussen 8 en 25 maart. Op 11 april zijn de concernresultaten door Monitorgroep gerapporteerd en op 25 april zijn deze toegelicht aan en gedeeld met de hele organisatie.

Kaders

In een mededeling van 10 juni 2021 is commissie ABM geïnformeerd over de resultaten en de opvolging op het medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) van 2020. In de vergadering van 24 juni is ook gesproken over een vervolgmeting van het MTO: dat zou begin 2022 worden gehouden. Daarnaast is toen toegezegd om dan de volledige rapportage van het onderzoek te delen met de gemeenteraad (toezegging 4).

Doel/beoogd effect

In gemeente Huizen streven we ernaar dat alle collega's op een goede/prettige manier hun werk kunnen doen. Dat ze zich veilig, gehoord en gewaardeerd voelen. Dat ze de ruimte en zich uitgedaagd voelen om hun kennis en kunde in te zetten en om zich te ontwikkelen. Dat we collega's binden en boeien. Aantrekkelijk werkgeverschap dus. Met iedereen die werkt binnen gemeente Huizen bepalen we immers het succes en de kwaliteit van de organisatie en haar dienstverlening voor inwoners, organisaties en ondernemingen.

Een MTO biedt een instrument om periodiek, enigszins geobjectiveerd, te meten hoe ieder (vrijuit sprekend) kijkt naar het eigen werk, werkplezier, werkdruk en ziekteverzuim. Hiermee is het een meetinstrument voor belangrijke onderdelen van ons organisatie- en personeelsbeleid. Voor die onderdelen willen we periodiek onderzoeken of we op koers liggen, wat goed gaat en wat beter kan of moet en hoe dat dan vorm zou kunnen krijgen. Daarnaast wilden de ontwikkeling meten ten opzichte van het vorige MTO onderzoek in 2020.

Kortom: Het MTO is een middel om bij te dragen aan doorlopende verbetering in de organisatie.

Argumenten

1.1 Goede respons

Ruim 270 collega's hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Dat is een respons van 70%. Iets lager dan bij het vorige MTO van 2020. Maar met dit aantal deelnemers levert het onderzoek in ieder geval een betrouwbaar en waardevol beeld van hoe we met elkaar vinden dat we ervoor staan. We hopen door de manier waarop het onderzoek is/wordt uitgevoerd, gerapporteerd en opgevolgd, bij volgende metingen op verder toegenomen vertrouwen en een nog hogere respons.

1.2 Belangrijkste resultaten

In het MTO komt een groot aantal onderwerpen aan bod. De volgende concern resultaten vielen het CMT het meeste op:

- Het goede nieuws: De overall- tevredenheid is toegenomen ten opzichte van het vorige MTO. Inhoud van het werk, de werksfeer met collega's en autonomie scoren positief. Vertrouwen in en bereikbaarheid van de direct leidinggevenden krijgen opvallend hoge scores; fors boven de landelijke benchmark.
- De laagste scores zien we bij de snelheid waarmee we in onze organisatie beslissingen nemen, de samenwerking tussen afdelingen en het wij-gevoel binnen de gemeente. Ook de koers / richting van de gemeente blijft een aandachtspunt.
- Scores met betrekking tot het CMT zijn verbeterd ten opzichte van het vorige onderzoek, maar er blijft aandacht nodig om het vertrouwen in (de leiding door) het CMT verder te verbeteren.
- Grootste positieve verschil ten opzichte van het MTO van 2020 zien we bij de snelheid waarmee problemen met software en systemen worden opgelost. Dat is mooi, maar ook daar blijft ruimte voor verdere verbetering.
- De hoge werkdruk blijft een probleem. Dat is niet verrassend na de organisatiescan, maar toch: een kwart van de collega's geeft aan dat ze de werkdruk hinderlijk hoog vinden. Dat heeft impact op werkplezier, het functioneren en de kans dat collega's een andere baan gaan zoeken.
- Een ander belangrijk aandachtspunt is ongewenst gedrag: Bijna 1 op de drie deelnemers geeft aan intern ongewenst gedrag te hebben ervaren. Bijna 1 op de vier heeft dit ervaren van bewoners / klanten. Intern gaat het meestal om roddelen, negeren of niet integer handelen. Extern gaat het vooral om verbale en digitale agressie. In hoeverre dit als belastend is ervaren, is deze keer niet uitgevraagd. Ongewenst gedrag wordt nog weinig gemeld en de vertrouwenspersoon is onvoldoende bekend. Ruim de helft vindt dat bij ongewenst gedrag direct wordt ingegrepen.
- Gevraagd naar de belangrijkste verbeterpunten wordt de manier waarop het werk is georganiseerd vaak genoemd. Suggesties zijn: beter prioriteren, werkprocessen en rollen/verantwoordelijkheden beschrijven en verbeteren, pieken in werkdruk samen bespreken en verdelen, planmatiger / projectmatig werken, persoonlijker communiceren (niet alleen via mail), inzetten specifieke projectleiders, stroomlijnen overlegstructuur.
- De belangrijkste redenen om eventueel weg te gaan bij gemeente Huizen zijn daarnaast de doorgroeimogelijkheden, salaris(vooruitzichten), werkdruk en mogelijkheden voor training en ontwikkeling.
- Nog een paar andere punten die om aandacht vragen: het inwerken van nieuwe medewerkers, het nakomen van afspraken / aanspreken / eerlijke feedback geven, de verbetercultuur, klimaatbeheersing & werkplekken en de OR.

1.3 Bespreking van de resultaten per afdeling / team

In mei en juni worden binnen iedere afdeling één of meerdere bijeenkomsten georganiseerd om de resultaten van het MTO te bespreken. Doel van de bijeenkomsten is om de resultaten te duiden, positieve resultaten te markeren en de belangrijkste verbeterpunten vast te stellen; voor het eigen team/afdeling en voor het concern als geheel. Verbeterpunten worden vervolgens lokaal of organisatie breed opgepakt. Daarbij wordt nadrukkelijk de samenhang gezocht met de opvolging van de resultaten van de organisatiescan.

2.1 Uitgangspunten bij de opvolging

Het CMT hanteert de volgende uitgangspunten bij de opvolging van dit MTO:

- Duidelijk prioriteren / we kunnen niet alles tegelijk oppakken; wat zijn de belangrijkste thema's die we oppakken in de komende zes maanden?
- Richtinggevend bij de prioritering is: waar kunnen we de sterkste bijdrage verwachten in het verbeteren van de werkbeleving van alle collega's?
- Verbetermaatregelen moeten landen waar het werk plaats vindt: in de teams.
- Eigenaarschap / verantwoordelijkheid voor opvolging duidelijk beleggen: in de lijn, project of werkgroep
- Opvolging moet geen losse flodder worden, maar samenhangen met reguliere sturing in de lijn en andere initiatieven zoals de concern ontwikkel agenda 22/23. Verbeterdoelen en -activiteiten moeten landen in (sturing op) concern- en afdelingsplannen.
- Voortgang actief blijven monitoren vanuit de regiegroep en het CMT: ieder kwartaal agenderen in CMT obv rapportage van de regiegroep
- Actief communiceren naar de hele organisatie over activiteiten en resultaten. Levend houden.

2.2 Prioriteiten 2022/23 (te accorderen door het college)

Het CMT adviseert het college om in de opvolging van het MTO 2022 voor dit en volgend jaar prioriteit te geven aan de volgende thema's:

- Werkdruk / Organiseren van het werk
- Snelheid besluitvorming
- Ongewenst gedrag
- Doorgroei / opleiding / ontwikkeling
- Verbinding & samenwerking tussen de afdelingen

Specifiek voor het CMT blijven zichtbaarheid van en vertrouwen in het CMT en het versterken van strategische koers en richting belangrijke aandachtspunten.

2.3 Opvolging krijgt vorm via verschillende sporen

- Een aantal van de genoemde thema's krijgt opvolging via het ontwikkelprogramma dat is opgestart naar aanleiding

van de organisatiescan van BMC: strategische koers en richting, opleiding / ontwikkeling, werkdruk en zichtbaarheid / vertrouwen in het CMT).

- Van afdelingen en teams wordt gevraagd maximaal drie van de hierboven genoemde thema's te selecteren en daar gericht opvolging aan te geven binnen de eigen afdeling.
- Daarnaast wordt organisatie breed opvolging gegeven voor de thema's snelheid besluitvorming en intern ongewenst gedrag.
- Tot slot wordt een aantal specifieke onderwerpen opgevolgd vanuit de reguliere lijnverantwoordelijkheden bij P&O (bekendheid vertrouwenspersoon, ontwikkelen trainingsaanbod mbt nakomen afspraken/aanspreken en introductieprogramma nieuwe medewerkers) en Facilitaire Zaken/P&O (werkplekken).
- Ieder kwartaal wordt de voortgang besproken in het CMT en wordt hierover organisatie-breed gecommuniceerd.

3.1 Informeren raad via een mededelingen aan commissie ABM

Met het informeren van commissie ABM over de resultaten en beoogde opvolging van het MTO 2022 voldoet het college aan de toezegging om begin 2022 een vervolgmeting van het MTO te houden en de volledige rapportage van het onderzoek te delen met de gemeenteraad (toezegging 4 dd 24 juni 2021).

Kanttelingen

3.1 Delen MTO-resultaten met de raad geeft kans op media-aandacht

Toch adviseren we om de resultaten te delen om tegemoet te komen aan de eerdere toezegging hierover en als manier voor het college om verantwoording af te leggen aan de raad over de resultaten en de beoogde opvolging en om de raad in de gelegenheid te stellen om toezicht te houden op het college over de manier waarop opvolging wordt gegeven aan het MTO.

Alternatieven

Niet van toepassing

Financiën

Dit collegevoorstel heeft geen financiële consequenties. De kosten voor het uitvoeren van het MTO zijn gedekt uit het budget Organisatie Ontwikkeling.

Participatie

Niet van toepassing

Communicatie

Na instemming van het college zal de mededeling aan commissie ABM worden verzonden, als het goed is nog op tijd voor de

vergadering van ABM op 23 juni.

Uitvoering en evaluatie

Uitvoering van de opvolging van het MTO 2022 wordt door het CMT in gang gezet in lijn met de voorgestelde prioriteiten.

Geheimhouding

Om de hele gemeenteraad in samenhang te informeren over de resultaten én de beoogde opvolging van het MTO 2022 en om alle commissie- en raadsleden hier tegelijkertijd over te informeren, adviseren wij geheimhouding op te leggen op de rapportage tot het moment dat de mededeling aan commissie ABM wordt verzonden.

Mede geadviseerd door

Bijlagen

1. Rapportage concern resultaten MTO 2022 (al eerder verspreid)
2. Voorstel voor mededeling aan commissie ABM over resultaten en opvolging MTO 2022