



Gemeente
Midden-Delfland



cittaslow

Inzending verkiezing Beste overheidsorganisatie



Midden-Delfland onderscheidt zich

Midden-Delfland is een zelfbewuste en duurzame gemeente die durft af te wijken van de standaard. Het doel en de bedoeling zijn leidend. Effectiviteit en houdbaarheid op lange termijn zijn onze randvoorwaarden. Onze inwoners lieten deze houding al zien bij de totstandkoming van onze gemeente. Tegen het advies van de provincie hebben de inwoners van de voormalige gemeenten Maasland en Schipluiden zich in 2001 in een referendum uitgesproken voor een nieuwe gemeente Midden-Delfland. In 2004 is de gemeente opgericht met als specifieke taak het in stand houden, vernieuwen en leefbaar houden van het waardevolle veenweidelandschap van Midden-Delfland. Een unieke opgave.

Midden-Delfland heeft een sociaal duurzame samenleving, waar nabuurschap de norm is. Met de recreatieve functie van het groene landschap vervult de gemeente een belangrijke regionale functie voor het stedelijk gebied. De gemeente is internationaal georiënteerd en kent een stevige samenwerking met de omliggende gemeenten en de steden Den Haag en Rotterdam. Midden-Delfland is in 2008 als eerste Nederlandse gemeente toegetreden tot de internationale organisatie Cittaslow. Cittaslow is het internationale keurmerk voor gemeenten die op het gebied van leefomgeving, landschap, streekproducten, gastvrijheid, milieu, infrastructuur, cultuurhistorie en behoud van identiteit tot de top behoren. De voortdurende focus op kwaliteit is zichtbaar op alle terreinen van inwonerszaken tot landschap en van gastvrijheid tot handhaving.

Midden-Delfland geeft ruimte

Vanuit de eigen identiteit van onze dorpen en het open agrarisch cultuurlandschap heeft onze gemeente zich ontwikkeld tot een 'gezond eigenwijze' organisatie. De organisatie is fijnschalig met korte lijnen, een beperkte hiërarchie en een informele werksfeer. Onze werving is gericht op medewerkers die lef hebben, jong en fris van geest zijn, initiatief durven te nemen en positief kritisch durven te denken. Deze medewerkers zorgen ervoor dat we hoge kwaliteit blijven leveren en inwoners of ondernemers faciliteren.

Wij belonen onze medewerkers door ruimte te bieden voor hun eigen persoonlijke ontwikkeling en hen te steunen in de keuzes die zij maken. Persoonlijke kwaliteiten en talenten zijn zeker zo belangrijk als ervaring. De fijnschaligheid biedt kansen voor medewerkers.

Midden-Delfland ontwikkelt

Onze medewerkers en organisatie ontwikkelen zich continu. De flexibiliteit van medewerkers zorgt dat zij meebewegen met maatschappelijke veranderingen en de organisatie haar positie binnen de gemeenschap behoudt. Dit is ook uitgangspunt van onze strategische visie en vastgelegd in ons [collegewerkprogramma](#). Dit jaar zijn wij gestart met een programma gericht op organisatieontwikkeling. Het doel is antwoorden te vinden op vragen vanuit de verander(en)de samenleving. We willen beter, slimmer, effectiever, digitaler, flexibeler, sneller en goedkoper werken om uitstekende dienstverlening en maatwerk te leveren. Medewerkers zelf geven dit programma vorm en de gemeenteraad heeft budget beschikbaar gesteld zodat

medewerkers begeleiding kunnen inschakelen of hiervoor uren beschikbaar hebben. We zijn gestart met de drie projecten 'FlowPower', 'BuitensteBinnen' en 'Van taakgericht naar resultaatgericht'.

De essentie van 'FlowPower' is procesoptimalisatie. We onderzoeken hoe we in onze bedrijfsprocessen verspilling wegnemen om nog betere dienstverlening te bieden. Voor continue verbetering is een kopgroep opgeleid in procesdenken en zijn collega's via de train-de-trainer-methode opgeleid tot interne procesbegeleiders. De kopgroep is daarnaast getraind in 'creatief en innovatief denken'. Het proces is gericht op betere samenwerking door juiste benutting van kwaliteiten en eigenschappen. Dit stimuleert het creëren van ideeën die getuigen van creativiteit en lef.

De focus van 'BuitensteBinnen' ligt op hoe we samenwerking met 'buiten' verder gaan verbeteren. Dit proces brengt in beeld wat dat van de medewerkers, management en bestuur vraagt.

Het project 'van taakgericht naar resultaatgericht werken' versterkt het context gedreven organiseren. De beoordelings- en functioneringsgesprekken worden vervangen door resultaatgesprekken. Concrete afspraken over te behalen resultaten vormen de basis. De verantwoordelijkheid voor de eigen ontwikkeling en het behalen resultaten komen hierdoor nog meer bij de medewerker te liggen.

Opbrengst is een moderne overheidsorganisatie die service op maat biedt, met tijd voor de klant; persoonlijk en zakelijk op een eigentijdse manier.



Uitwerking criteria

De gemeente Midden-Delfland verbindt het groene landschap met de stedelijke omgeving. Met de gemeenschap werkt zij aan een betere kwaliteit van leven. (missie gemeente Midden-Delfland)

1 Missiegedrevenheid

Onze missie is uitgewerkt in vijf speerpunten: 'landschap', 'samenleving', 'economie', 'dienstverlening' en 'bestuur en organisatie'. In overleg met de medewerkers zijn de missie en speerpunten vertaald in de strategische visie op de organisatie met de titel 'Een professionele en extern georiënteerde organisatie'. Dat onze gemeente werkt vanuit de missie is dit jaar onder meer gebleken bij de organisatie van de Midden-Delflandlezing. In het duurzame gemeentehuis in Schipluiden heeft oud-premier J.P. Balkenende een lezing gegeven over de waarden voor Midden-Delfland en hoe die in de toekomst te blijven inzetten voor de kwaliteit van leven voor het stedelijk gebied rondom het landschap van Midden-Delfland. Benieuwd naar een samenvatting van deze lezing? [Kijkt u dan hier!](#)

2 Effectiviteit

De visie voor het landschap Midden-Delfland®2025 heeft als één van de doelstellingen voor het landschap Midden-Delfland een blijvende bestuurlijke, juridische en financiële verankering te realiseren. In 2015 hebben wij een lobby bij de Tweede Kamer gevoerd om in de Wet natuurbescherming een beschermingsmogelijkheid voor landschappen op te nemen. Ons gemeentelijk amendement is aangenomen. Hierdoor kunnen provincies bijzondere provinciale landschappen aanwijzen. Wij werken nu met de provincie en omliggende gemeenten aan een gebiedsbeschrijving om de beschermde status van het landschap als eerste in Nederland te verkrijgen. [Hier leest u meer over Midden-Delfland als landschap van stand.](#) Een ander voorbeeld van effectiviteit is dat Midden-Delfland als één van de weinige gemeenten in Nederland er in is

geslaagd om bij de jaarrekening 2015 een goedkeurende accountantsverklaring rechtmatigheid sociaal domein te ontvangen.

3 Kostenbewustzijn

De organisatie is zich bewust van het feit dat zij werkzaam zijn voor inwoners, ondernemers en bezoekers van Midden-Delfland. Beheersing van de kosten vindt in alle lagen van de organisatie plaats. Een aantal voorbeelden:

- Bij inkoop van artikelen kijken wij uiteraard naar de prijs-kwaliteit verhouding. Een voorbeeld is de aanschaf en toezicht op het uitgeven van kantoorartikelen door het bodeteam.
- Met het optimaliseren van onze processen nemen wij verspilling weg.
- Onze cijfers voor de personele bezetting liggen beneden het gemiddelde; 7,3 fte per 1.000 inwoners tegenover 8,1 per 1.000 inwoners gemiddeld alle gemeenten. (bron: personeelsmonitor 2015 van A&O fonds).
- Wij organiseren de transformatie sociaal domein zo dicht mogelijk bij de inwoner. Onze voorkeur ligt bij extra investeringen en personele inzet op preventie. Hiermee voorkomen we hogere kosten op lange termijn en zorgen voor meer tevredenheid bij inwoners.
- De afgelopen jaren zijn de jaarrekeningen met een batig saldo afgesloten. Dit laat zien dat het kosten bewust handelen resultaat oplevert.
- Door inzet van innovatieve riool-renovatietechniek (relinen) beperken we op een duurzame wijze de kosten voor de rioleringszorg. De komende 5 jaren blijft de rioolheffing gelijk.

4 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is één van de kernwaarden van onze organisatie. Vertrouwen vormt de basis onder samenwerking, intern en extern. Bij de aanstelling van nieuwe medewerkers leggen zij een ambtseed of gelofte af. Tijdens een bijeenkomst zorgen wij voor bewustwording over de noodzaak van integer handelen. Ook wordt geëist dat medewerkers



en ingehuurd personeel een integriteitsverklaring ondertekenen en een VOG hebben. Daarnaast is bij de organisatie ontwikkeling aandacht hoe je als ambtenaar goed werk levert door 'naar eer en geweten' te blijven adviseren. Het aantal formele klachten is zeer beperkt. Bij klachten die worden ontvangen wordt altijd eerst telefonisch contact opgenomen om te kijken of bemiddeling of mediation tot een oplossing kan leiden. In 2015 zijn 13 klachten ingediend, waarvan er twee hebben geleid tot inhoudelijke behandeling. In 2014 was het aantal ingediende klachten 16, waarbij ook twee inhoudelijk zijn behandeld. De overige klachten zijn minnelijk opgelost, ingetrokken of doorgestuurd naar een andere organisatie.

In ons dienstverleningsmodel staat welke kwaliteit inwoners en ondernemers van ons mogen verwachten en waar ze ons op mogen aanspreken. De telefonische bereikbaarheid meten wij regelmatig en hierbij scoren wij ruim hoger dan de benchmark. Op dit moment zijn wij bezig met het inrichten van de Net Promotor Score als feedback tool. Hiermee kunnen we direct na de dienstverlening feedback vragen – in plaats van periodiek – en onze dienstverlening waar nodig aanpassen. Door deze manier van meten kunnen we veel directer sturen op de verwachtingen die onze klanten hebben en onze afspraken nog beter nakomen. Richting ondernemers zijn wij een betrouwbare partner. Dit blijkt onder meer uit het feit dat wij hoog scoren op de lijst 'tijdig betalen van facturen' (onderzoek VNG): 97% van de facturen wordt binnen de betaaltermijn voldaan.

5 Deskundigheid

Ondanks de betrekkelijk geringe omvang van Midden-Delfland speelt de gemeente een prominente regionale rol binnen de Metropoolregio Rotterdam-Den Haag, met name op het gebied van groen en recreatie. Dat de gemeente in staat is haar regionale verantwoordelijkheid op te pakken is gebleken uit de ontwikkeling van de Harnaschpolder. In deze polder is de grootste afvalwaterzuiveringsinstallatie van Europa gerealiseerd en samen met de gemeente Den Haag wordt in deze polder een bedrijventerrein van ruim 80 ha gerealiseerd. Bij de aanleg

van de verlengde A4, heeft de gemeente een belangrijke rol vervuld als het gaat om de inpassing in het landschap en de waarborging van de veiligheid van met name de tunnel.

Midden-Delfland is deelnemer aan het Europese Covenant of European Covenant of Mayors. Midden-Delfland is na Rotterdam de tweede gemeente in Nederland met een goedgekeurd uitvoeringsprogramma.

6 Openheid

Binnen onze kernwaarden is openheid belangrijk. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij zeggen wat ze doen en doen wat zij zeggen en ook durven aangeven wanneer het niet goed is gegaan. Door deze werkwijze is het mogelijk geweest de afgelopen jaren een duurzame relatie met inwoners, bedrijven en andere overheden op te bouwen. Ons gemeentehuis symboliseert en onderstreept ook onze openheid. Het gebouw heeft veel glas en ook in het gebouw is gekozen voor een inrichting die open en toegankelijk is en welkom heet. Wij werken zowel op afspraak als via vrije inloop. Onze inwoners kunnen kiezen welke vorm van dienstverlening bij hen past.

Directe communicatie en interactie zijn onderdeel van openheid. Dat uit zich bijvoorbeeld door contacten via social media en op korte termijn ook via whatsapp. Een bijzonder voorbeeld van directe interactie met de gemeenschap hebben we gehad bij de herbenoeming van onze burgemeester. De visies op de dorpen en het landschap van Midden-Delfland hebben een breed draagvlak en zijn de uitkomst van een interactief proces met de gemeenschap. Een bijzonder voorbeeld van directe interactie met de gemeenschap hebben we gehad bij de herbenoeming van onze burgemeester. Bij dit proces bleek dat er een positieve betrokkenheid vanuit de gemeenschap was, dat bleek uit massale steun voor die herbenoeming. Openheid betekent ook transparant zijn over je handelen. Een voorbeeld. Onze interne controle is onafhankelijk georganiseerd. Wij laten het resultaat toetsen door externen, zoals de accountant. Conclusie van het onafhankelijk onderzoek van het NIC (2015) naar de afhandeling van

ak hier uw
Sticker

Deelsessie 2
Aanpassen aan klimaat verandering
kamer 235

5 PROCES

3 GE

NT& DROOG

VOORKOMEN



facturen is: 'Er zijn geen structurele lacunes in de AO/IC rond het verwerken van inkoopfacturen en leningen. De risico's die in de analyse zijn aangetroffen waren al gecorrigeerd. Gezien de inkoopwaarde en het aantal facturen dat is verwerkt is dit een zeer goede prestatie en zijn de processen op de onderzochte onderdelen goed op orde.'

7 Leervermogen

Onderdeel van de strategische visie op de organisatie is het leren van fouten. Medewerkers die geen fouten maken, bestaan niet en ontwikkelen zich ook niet. Uit een recent uitgevoerd afstudeeronderzoek naar interne communicatie blijkt dat medewerkers genoeg vertrouwen ervaren van hun collega's en management om gemaakte fouten te bespreken en om hulp te vragen als ze ergens niet uitkomen. Ook de organisatieontwikkeling heeft tot doel continu ontwikkelen. Wilt u weten hoe onze medewerkers deze ontwikkeling ervaren? [Kijkt u dan hier!](#) Wij hebben weinig externe inhuur. Dit doen wij ook omdat inzet van eigen medewerkers zorgt voor een hogere betrokkenheid en persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast versterken we onze organisatie duurzaam en behouden kennis, wat leidt tot medewerkers die flexibel en breed inzetbaar zijn.

8 Werkgeverschap

Het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek geeft aan dat 88% van de medewerkers in meer of mindere mate tevreden is binnen de organisatie van Midden-Delfland. Het onderzoek is uitgevoerd door Integron. Midden-Delfland is voor dit onderzoek ook genomineerd voor de Medewerker Beleving Award. De personeelsmonitor 2015 van het A&O-fonds geeft ook aan dat het ziekteverzuimpercentage in 2015 ruimschoots onder het gemiddelde voor onze gemeenteklasse ligt (4% tegenover 4,8% in dezelfde gemeenteklasse en 5,3% in alle gemeenten). Dit leggen wij uit als een grote mate van betrokken- en gedrevenheid van onze medewerkers voor deze gemeente. [Hier leest u](#) via quotes hoe onze medewerkers hun werk ervaren.

9 Veerkracht

De kracht van onze gemeentelijke organisatie is dat bij afwijkende klussen of tegenslagen gezamenlijk aan een oplossing gewerkt wordt. Een mooi voorbeeld is de organisatie van het internationale congres van Cittaslow in 2014. Hier waren bijna 200 bezoekers uit 25 landen met diverse hoogwaardigheidsbekleders zoals diplomatieke vertegenwoordigers, de Commissaris van de Koning en de directeur Food and Agriculture Organization (FAO) van de Verenigde Naties. Een ander voorbeeld met een grote impact op de gemeentelijke organisatie was het overlijden van onze gemeentesecretaris begin dit jaar. Onder zijn leiding is Midden-Delfland vanaf 2004 gegroeid tot de huidige zelfbewuste gemeente die is gericht op samenwerking en permanent streeft naar A-kwaliteit. De warmte binnen de organisatie en persoonlijke betrokkenheid van medewerkers hebben de onderlinge band verstevigd en zijn tot grote steun geweest voor de nabestaanden. Doordat de missie en visie van de gemeente helder zijn, is tijdens deze periode de dienstverlening ongewijzigd voortgezet en hebben de overige werkzaamheden geen vertraging opgelopen.

10 Maatschappelijke betrokkenheid

Belangrijk is dat iedereen het werk met plezier doet. Dat betekent in onze situatie een goede balans tussen economische inrichtingsprincipes en menselijke waarden. Efficiënt en effectief, met voldoening, verantwoorde belasting en ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. De organisatie is een afspiegeling van de sterke sociale cohesie in de gemeenschap. Dit blijkt uit:

- instroom van medewerkers uit beperkt cliëntenbestand sociale dienst;
- re-integratie van medewerkers van andere gemeenten, uitmondend in uitstroom naar een nieuwe functie extern of instroom in onze organisatie;
- re-integratie eigen medewerkers met doorstroom naar andere of aangepaste functies;
- doorstroom binnen eigen vakgebied of overstap naar andere afdeling;



- permanent hoog aantal stagiaires diverse opleidingen, met erkend leerbedrijf voor twee vakafdelingen;
- werkervaringsplekken en instroom mensen met een arbeidsbeperking;
- de gemeenten Delft en Midden-Delfland organiseerden samen bij het Werkbedrijf Werkse De Delftse Uitdaging 'Samen betrokken ondernemen', waarbij 60 ondernemers en 60 maatschappelijke organisaties meer dan 200 (sociale) matches maakten met gesloten beurs.

Facts & Figures

In 2008 ontving Midden-Delfland als eerste Nederlandse gemeente het Cittaslow-lidmaatschap, Dit wereldwijde keurmerk wordt toegekend aan gastvrije gemeenten die een duurzame samenleving nastreven waarvan natuur, agrarische productie, toerisme en sociale verbondenheid de kern zijn. De innovatieve werkwijze verbetert de kwaliteit van leven en draagt op alle terreinen bij aan mooie scores op diverse ranglijsten; een kort overzicht:

- hoogste score van alle gemeenten bij de Nationale Monitor Meest Duurzame Gemeenten 2015;
- 6e plaats van alle Nederlandse gemeenten op de ranglijst van de Gemeentelijke Duurzaamheidsindex (GDI 2015);
- genomineerd in 2014 voor de gemeentelijke erfgoedprijs die wordt georganiseerd door de BNG (Bank Nederlandse Gemeenten);
- meer dan 50 supporters van Cittaslow Midden-Delfland; Dit zijn ondernemers die het gedachtegoed van Cittaslow toepassen en uitdragen bij de uitvoering van hun bedrijfsactiviteiten.
- ruim 700 inwoners zijn lid van het digitaal burgerpanel;
- 16e positie ranglijst 'beste gemeente om te wonen';
- 4e plaats van alle Nederlandse gemeenten op de ranglijst van meest kindvriendelijke gemeente www.kinderenintel.nl;
- een veilige gemeente om te wonen, volgens de misdaadmeter AD 2016; Midden-Delfland heeft daar positie 306, waarbij 1 het meest onveilig is en 385 het meest veilig.
- inwoners 18% gezonder dan rest van Nederland;
- 7e plaats 'meest welvarende gemeente'; zowel materiële welvaart als immateriële kenmerken zijn meegenomen waaronder ook rust, natuur, harmonie en veiligheid.
- inwoners Midden-Delfland zijn tevreden over hun buurt; zij geven gemiddeld een 8,3. Landelijk gemiddelde is een 7,7.