

### Borging: kernwaarden basis voor alles wat we doen

Om te zorgen dat de kernwaarden steeds meer de basis vormen voor ons werk, zet de provincie Fryslân verschillende instrumenten in. Zoals afdelingsplannen, jaargesprekken, klantenonderzoek, trainingen en communicatieactiviteiten. Een overzicht van de organisatiebrede activiteiten staat in de jaarkalender in deze folder.

### Meer weten?

Neem eens een kijkje op de organisatievisie-pagina op de Binnenspiegel. Hier vind je alle actuele informatie, zoals nieuwsberichten, filmpjes, presentaties, onderzoeksrapportages, jaarplannen en scorekaarten. Vragen of ideeën? Laat het weten aan een van de volgende collega's. Alvast bedankt voor je betrokkenheid!

### Begeleiding visietraject

- Werkgroep organisatievisie: Lia van Dijk (projectleider), Ildse Postma en Wybren Jorritsma (projectsecretaris), Siska van der Weij en Johannes Keekstra (communicatie), Joost Aulbers (kwaliteit dienstverlening), Peter van der Bijl (procesbegeleider/trainer) en Ton Nieuwpoort (P&O/integriteit).

- Stuurgroep organisatievisie: Maaïke van Gils (portefeuillehouder), Guus van den Berg, Albert Stuulen, Geeske Kraak, Hannelore Strik, Herman Groenwold, Siska van der Weij, Lia van Dijk (projectleider) en Wybren Jorritsma (projectsecretaris).
- Ambassadeursgroep: in deze groep heeft elke afdeling een vertegenwoordiger, een eigen ambassadeur. Zij helpen de visie levend te houden in onze organisatie. Benieuwd wie dit zijn? Kijk dan op de organisatievisie-pagina op de Binnenspiegel.
- Leidinggevend: dragen de kernwaarden uit in gesprekken met medewerkers. Zijn eindverantwoordelijk voor uitvoering van de afdelingsactiviteiten en het realiseren van zichtbare en meetbare resultaten.

Februari 2014

## Organisatievisie Jaarprogramma 2014

Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli Augustus	September	Oktober	November	December
<b>BETROUBER WÊZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nieuwjaars-toespraak</li> <li>Compilatiefilm successen 2014 en organisatievisie</li> <li>Jaarprogramma organisatievisie 2014</li> <li>Vervolg trainingen</li> <li>Morele oordeelsvorming (integriteit)</li> <li><b>De basis op orde:</b> vervolg Dienstverleningshandvest <b>speerpunten:</b> verbeteren telefonische bereikbaarheid en betalingen op tijd. <i>Periodieke metingen in januari - juni 2014</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trainingen Morele oordeelsvorming</li> <li>Brochure integriteit</li> <li>Klanttevredenheidsonderzoek Griffie / Staten</li> <li>Onderzoek telefonische bereikbaarheid</li> <li>Ambassadeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Event voor hele organisatie</li> <li>Trainingen Morele oordeelsvorming</li> <li>Lit dy sjen: introductie nieuwe Snoteboek (Mijn Site)</li> <li>Werkplaats (pilot) over Regionale Innovatie Strategie (RIS), samen met leden van PS</li> <li>Publicatie folder integriteit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>April: Symposium beleidvandezetijd (met NHL en KH2018)</li> <li>Trainingen Morele oordeelsvorming</li> <li>Onderzoek telefonische bereikbaarheid</li> <li>Ambassadeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trainingen Morele oordeelsvorming</li> <li>Externe werksessie (verdieping op basis van extern klantenonderzoek)</li> <li>Ambassadeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belevingsonderzoek integriteit</li> <li>Eindmeting telefonische bereikbaarheid</li> <li>Eindmeting betalingen op tijd</li> <li>Zomerborrel 'Afsluiten Betrouber wêze': de basis is op orde!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Vakantieperiode</b></li> </ul>	<b>RESULTATEN TELLE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Event voor de hele organisatie</li> <li>"Wurkje oan moaie resultaten foar Fryslân": start inhoudelijke werksessies over actuele (beleids)thema's</li> <li>Presenteren opleidingsaanbod resultaten telle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werksessies over inhoudelijke (beleids)thema's</li> <li>Follow up event</li> <li>Ambassadeurs</li> <li>1-op-1 gesprekken afdelingshoofden / ambassadeurs over voortgang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Managementletter</li> <li>Oogst GS</li> <li>Ambassadeurs</li> <li>Afdelingsplannen</li> <li>1-op-1 gesprekken afdelingshoofden / ambassadeurs over voortgang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 op-1 gesprekken afdelingshoofden / ambassadeurs over voortgang</li> <li>Ambassadeurs</li> <li>Jaarprogramma 2015</li> <li>Afdelingsplannen</li> </ul>
<b>Resultaten telle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politieke sensitiviteit</li> <li>Goed opdrachtgeverschap/opdrachtnemerschap</li> <li>Projectmanagement</li> <li>Werken in netwerken/lobbyen</li> <li>Feedback geven &amp; ontvangen</li> </ul>						<b>Trainingen</b> <i>Betrouber wêze</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Morele oordeelsvorming</li> <li>Speed of trust</li> <li>Workshop betrouber wêze</li> <li>Feedback geven &amp; ontvangen</li> </ul>				
<b>Doorlopend</b> Communicatieactiviteiten, opleidingen, ambassadeurs- en stuurgroepbijeenkomsten, managementmiddagen, afdelingsplannen, directierapportages.										



Organisatievisie provincie Fryslân

# Jaarprogramma 2014

De organisatievisie van de provincie Fryslân beschrijft wat de doelen van de ambtelijke organisatie zijn en welke kernwaarden en gedrag daarbij horen. De vertaling van de visie naar het dagelijks werk wordt ook dit jaar ondersteund door activiteiten als bijeenkomsten, trainingen en onderzoek. In dit Jaarprogramma 2014 zijn de activiteiten voor 2014 op een rijtje gezet. De kernwaarden **betrouber wêze** en **resultaten telle** staan dit jaar in de schijnwerpers.

De organisatievisie helpt om ons gemeenschappelijk doel scherp voor ogen te houden: **mei de mienskip wurkje oan in moai en sterk Fryslân**. Naast dit doel bestaat de visie uit een viertal kernwaarden, die aangeven waar we voor staan als organisatie. Deze waarden verbinden ons als collega's, zorgen voor houvast, energie en beweging. De kernwaarden vormen een richtsnoer voor de manier waarop wij samenwerken met elkaar en onze omgeving. Als je bij de provincie Fryslân werkt, wordt van je verwacht dat je mee invulling geeft aan deze kernwaarden.

- Mienskip op 1** - omgevingsgericht zijn, inleven, duidelijk zijn
- Betrouber wêze** - integer zijn, afspraak is afspraak
- Resultaten telle** - werken met het einddoel voor ogen, resultaatgericht
- Mei hert en siel foar Fryslân** - gedreven, betrokken bij Fryslân, verbonden met de Friese taal & cultuur

## Visie basis voor de organisatieontwikkeling

De visie van de provincie Fryslân is de basis van de organisatieontwikkeling in de komende acht jaar. We richten ons de komende jaren op het vertalen van de vier kernwaarden naar het dagelijks werk. Met als doel: het beste uit onszelf halen bij het werken aan een moai en sterk Fryslân.

## Werk maken van kernwaarden

Om focus aan te brengen in de uitvoering van de visie wordt sinds 2012 elk jaar een kernwaarde uitgelicht. De reden van deze aanpak is dat zo in de hele organisatie, in dezelfde periode, aan hetzelfde thema wordt gewerkt. Tijdens gezamenlijke activiteiten gaan we met elkaar in gesprek en delen we hoe we praktisch invulling geven aan, bijvoorbeeld, omgevingsgericht zijn. Hoe vertaal jij dit naar je dagelijks handelen en hoe doen collega's van andere afdelingen dit? Wat leren we van elkaar?

## Verbindingen leggen

Vanuit het thema **resultaten telle** leggen we de verbinding met de resultaten van het college van GS. Hoe kunnen we als organisatie optimaal bijdragen aan het behalen van de gestelde doelen?

Daarnaast verbinden we de kernwaarden aan actuele (beleids)onderwerpen. Dit gebeurt bijvoorbeeld vanuit lopende trajecten zoals **beleidvandezetijd** en Leeuwarden Culturele Hoofdstad 2018. Vragen die centraal staan: hoe werken we nu en in de toekomst samen met de mienskip? Wat betekent dit voor onze rol? We delen voorbeelden van hoe we als provincie concrete resultaten boeken met en voor de mienskip. Denk aan Streekwurk, projecten uit Wurkje foar Fryslân en infraprojecten.

*Uit de organisatievisie-krant van de afdeling Ynfra, Projekten en Advies (YPA):*  
'Een bewoner vroeg of we tijdens de werkzaamheden aan de brug Rogsloot in Warten een bepaalde onderdoorgang vrij wilden houden. Hij moest hierlangs om bij zijn huis te komen. We hebben duidelijke afspraken gemaakt en ons daar ook aangehouden.'



## Thema's: terug- en vooruitblik

### 2012 - mienskip op 1, wat betekent dit voor je werk?

In 2012 is de kernwaarde **mienskip op 1** gekozen als organisatiebreed thema. Onze organisatie heeft een eerste stap gezet in de vertaalslag van dit thema naar onze dienstverlening, onze houding en gedrag. Het begrip 'mienskip op 1' is echt gaan leven. Het staat voor: je bewust zijn van wat je werk oplevert voor de omgeving. Klantgericht zijn. Voortdurend werken aan kleine en grote verbeteringen. Bijvoorbeeld het sneller verlenen van subsidies of een betere communicatie bij het aanleggen van wegen. Of verbeteringen in de dienstverlening aan collega's, waardoor zij hun werk voor Fryslân beter kunnen doen. De interne en externe klantenonderzoeken (2012 en 2013) geven richting aan de manier waarop afdelingen werken aan een betere dienstverlening. We herhalen de klantenonderzoeken in 2015, zodat we zien hoe het staat met de tevredenheid over onze dienstverlening.

### 2013/2014 - betrouber wêze, wat betekent dit voor je werk?

In 2013 en in de eerste helft van 2014 staat de kernwaarde **betrouber wêze** centraal. Vanuit het thema 'betrouwbare dienstverlening' zijn telefonische bereikbaarheid en tijdige afhandeling facturen benoemd als de prioriteiten. Daarnaast is er in de periode januari - juli 2014 extra aandacht voor betrouwbaar zijn en integriteit. Wat betekent betrouwbaar zijn voor jouw werk? Welke dilemma's kom je tegen en hoe ga je hiermee om?

- Trainingen **morele** oordeelsvorming: in gesprek over dilemma's in het werk - Denk je wel eens: moet ik de wens van de politiek altijd uitvoeren? Zal ik bij deze subsidieaanvraag van de regels afwijken? Dit soort vragen komt aan de orde in de trainingen Morele Oordeelsvorming. Als deelnemer ga je in gesprek over concrete werksituaties, die je zelf inbrengt. Situaties waarbij belangen, normen en waarden een rol spelen. De training biedt een praktische methodiek om tot het beste oordeel te komen. Hierdoor voel je je zekerder bij het nemen van moeilijke beslissingen. Doordat alle provincie medewerkers deelnemen aan de training, beschikken we onderling over hetzelfde gereedschap. Enkele reacties van deelnemers:  
'De training biedt goede en praktische mogelijkheden om in moeilijke gevallen beslissingen te nemen. Door samen na te denken over morele oordelen. Bovendien kun je door de training werkafspraken maken over het omgaan met bepaalde onderwerpen binnen je afdeling.'

- **Betrouwbare dienstverlening** - In de eerste helft van 2014 zet de provincie sterk in op het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid. De bereikbaarheid van de provincie Fryslân wordt in deze periode drie keer gemeten. In januari 2014 zijn de nieuwe werkafspraken rond telefonie gedeeld met de organisatie. De resultaten van de metingen worden zichtbaar via scorekaarten, die op de Binnenspiegel komen. Op basis van de aangegeven verbeterpunten werken alle afdelingen aan een betere telefonische bereikbaarheid.



De tijdige afhandeling van facturen is ook onderdeel van de scorekaarten. In juni 2014 zijn de eindmetingen en is duidelijk welk resultaat we hebben bereikt door de aangescherpte werkafspraken.

Landelijke norm voor de provinciale overheid is 80% geslaagde contactpogingen binnen een werkdag (contact met de gevraagde medewerker of een vervanger). In juni 2013 scoorde de provincie Fryslân 65%.

### Vanaf september 2014 - resultaten telle, wat betekent dit voor je werk?

Begin september 2014 start de verdieping van het thema **resultaten telle**. Resultaten telle staat voor resultaatgericht zijn. Hoe kunnen wij als organisatie sterker focussen op het (eind)resultaat, wat hebben wij hiervoor nodig? En hoe zit dat bij jou? Wat helpt jou nog effectiever te zijn in je werk? Met directe collega's en tijdens gezamenlijke bijeenkomsten bespreken we hoe we op effectieve wijze de gewenste resultaten kunnen bereiken.

Via externe klantenonderzoeken hebben we onze omgeving gevraagd naar de ervaren resultaatgerichtheid van provincie medewerkers. Per afdeling zijn rapportages gemaakt waarin ideeën en verbeterpunten staan. Veel afdelingen zijn hier al mee aan de slag.

Daarnaast maken we via werksessies over actuele (beleids)onderwerpen de kernwaarde resultaten telle concreet. Hoe werkt de provincie aan mooie resultaten met en voor de mienskip? Wat waren succesfactoren? Wat had nog beter gekund? We leggen tevens de verbinding met de resultaten van het college van GS.