

Juryrapport

Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2015

GENOMINEERDEN



Avri

Afvalinzameling en beheer openbare ruimte in Rivierenland



CBS

Centraal Bureau voor de Statistiek



FIOD

Fiscale Inlichtingen- en OpsporingsDienst

Juryrapport Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2015

Voorwoord

Voor u ligt het concept juryrapport, de definitieve versie verschijnt vrijdag op de website www.overheidsorganisatievanhetjaar.nl. De Verkiezing Overheidsorganisatie van het Jaar gaat over leren en inspireren. Over verbindingen tussen organisaties, over nieuwe inzichten en reflectie op jezelf en het openbaar bestuur. De Verkiezing gaat over de personen die in deze organisaties werken en over de context waarin zij moeten opereren. De Verkiezing Beste Overheidsorganisatie zoekt elk jaar naar organisaties die een voorbeeld zijn in de manier waarop zij publieke meerwaarde creëren. Dit jaar zijn Avri, het CBS en de FIOD onze voorbeelden.

Jury

Dit rapport is namens de jury van de Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2015, bestaande uit:

- Liesbeth Spies, Burgemeester van Alphen aan den Rijn
- Loes Mulder, Directeur-generaal Algemene Bestuursdienst
- Dagmar Winkelhorst, Jong ambtenaar van het jaar 2014
- Paul 't Hart, Hoogleraar Bestuurs- en Organisationswetenschap aan de Universiteit Utrecht
- Paulien Pistor, Gemeentesecretaris van Eindhoven
- Erik Gerritsen, Secretaris-generaal van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
- Annet van Schreven, Provinciesecretaris van Drenthe
- Eric Jongmans, Directeur waterschap Rivierenland

Partners

De Vereniging voor OverheidsManagement organiseert de Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2015 in samenwerking met de BZK, UvW, VB, IPO, ICTU, VNG en KING.

Beoordeling

De beoordeling van de organisaties door de jury is gebaseerd op de volgende onderdelen van de Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2015:

- Nominatie
- Inzending
- Werkbezoek

Criteria

Bij de Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2015 worden de volgende criteria gehanteerd:

- Missiegedrevenheid

Het is duidelijk waarvoor de organisatie staat. Zij heeft daarvoor steun van externe stakeholders. De organisatie heeft dit ook vertaald in de wijze waarop zij medewerkers werft en socialiseert.

- Effectiviteit

Het is duidelijk welke concrete maatschappelijke effecten de organisatie binnen een bepaalde periode nastreeft, welke activiteiten de organisatie daartoe verricht en in hoeverre deze effecten 'toerekenbaar' zijn aan de organisatie. Ook is duidelijk welke samenwerking met ketenpartners daartoe nodig is.

- Kostenbewustzijn

De organisatie beseft dat zij met publiek geld werkt. De bedrijfsvoering is strak en transparant. De controlfunctie is op orde. De overhead en interne bureaucratie zijn beperkt.

- Betrouwbaarheid

De organisatie werkt volgens de regels en volgens de beginselen van publieke integriteit. Zij werkt actief en aantoonbaar effectief aan het verminderen van het aantal en de ernst van klachten. Organisaties waarmee zij samenwerkt kunnen van haar op aan.

- Deskundigheid

De organisatie wordt als competent gezien. Zij heeft haar kennismanagement op orde en werkt effectief aan deskundigheidsbevordering.

- Openheid

De organisatie is transparant over haar inrichting, werkwijze en resultaten. Zij is gemakkelijk toegankelijk voor cliënten, stakeholders en het grote publiek. Zij communiceert interactief en in 'real time' met haar omgeving.

- Leervermogen

De organisatie is gericht op permanente verbetering. Fouten maken en bespreken is 'veilig'. Het management bevordert en beschermt die cultuur.

- Werkgeverschap

Werknemers voelen zich prettig bij de organisatie. Zij zijn tevreden over het werkklimaat, hun direct leidinggevenden en de besturing van de organisatie.

- Veerkracht

De organisatie is schokbestendig. Zij is in staat snel te herstellen van fouten of incidenten en de schade te beperken.

- Maatschappelijke betrokkenheid

De organisatie neemt een door stakeholders herkende voorbeeldrol richting de maatschappij op het gebied van duurzaamheid, Social Return en gelijke kansen.

Motivatie jury voor de drie finalisten

De jury over Avri, het CBS en de FIOD:



Samen met de inwoners werkt Avri aan een schoon en veilig Rivierenland op een efficiënte, sociale en duurzame manier. Avri zet zich in op personeelsontwikkeling, maatschappelijke betrokkenheid, duurzaamheid, nieuwe dienstverlening en kostenbewustzijn. Dit vertaalt zich in resultaten die zowel binnen de branche als daarbuiten als uitzonderlijk kunnen worden bestempeld.

Avri is een relatief kleine organisatie die opereert in een groot gebied. De afgelopen jaren heeft de formule van Avri meer gemeenten overgehaald om de afvalinzameling en beheer van de openbare ruimte volgens haar manier vorm te geven. In 2010 heeft de organisatie het roer drastisch omgegooid, bij de omslag naar een sociale, duurzame en bedrijfsmatige organisatie. Zo investeert Avri in het eigen personeel door het ongeschoolde personeel (een kwart) een MBO opleiding aan te bieden. De jury complimenteert Avri met de betrokkenheid naar de werknemers. Niet alleen het personeel maar ook de klant van Avri kan op betrokkenheid rekenen. Daarom motiveert Avri de inwoners om afval zo goed mogelijk te scheiden, dit doet Avri door de inwoners financieel te prikkelen. Beter scheiden is minder betalen, hiervoor is ook een app ontwikkeld. Deze restafvalteller stelt de inwoner in staat zelf te kunnen controleren hoe veel en hoe vaak zij afval hebben aangeboden. Avri inspireert en innoveert hiermee in dienstverlening. Zij maakt van huishoudens co-producenten in plaats van cliënten. Dit resulteert in een kostenbesparing voor afvalverwerking. Deze zijn in vijf jaar op spectaculaire wijze gedaald. Van € 270,- per huishouden naar € 171,-.

Officieel is Avri een afvalbedrijf maar zij noemen zich graag een grondstofverzamelaar. De jury ziet in die visie duidelijk dat Avri onderdeel is van de ambitie van Nederland om een circulaire economie mogelijk te maken. Als resultaat van deze manier van werken is het volume bruikbaar afval gestegen van 55 naar 70 procent. Duurzaamheid komt op allerlei manieren bij Avri tot uiting. Zo is Avri gestart met de ontwikkeling van een zonnepark van 10.5 hectare op een oude stortplaats dat na realisatie in 2016 het grootste zonnepark in Nederland zal zijn. Ook het wagenpark wordt volledig omgebouwd naar biogas, wat een besparing oplevert van 739 ton CO₂. Avri was ook koploper met de eerste zijladervoertuigen in Europa. Deze voertuigen hadden als gevolg dat er geen vuilnismannen meer achter de wagen hoefden te lopen en dus dat het personeel van drie per wagen naar één per wagen kon worden teruggeschroefd. De jury was onder de indruk van de duurzame ambities van de organisatie en mate waarop dit gedragen wordt door het personeel en haar maatschappelijke omgeving.

CBS

Centraal Bureau voor de Statistiek



Het CBS levert statistische informatie die inzicht biedt op de maatschappelijke en economische ontwikkelingen in Nederland. Het CBS publiceert betrouwbare en samenhangende statistische informatie die inspeelt op de behoefte van de samenleving. Om ook in de toekomst in deze behoefte te voorzien heeft de organisatie in korte tijd grote stappen weten te zetten tot een innovatieve organisatie die steeds duidelijker haar maatschappelijke meerwaarde over het voetlicht weet te brengen. De jury is onder de indruk van het zelfkritisch vermogen van de organisatie waardoor het CBS haar rolopvatting heeft verruimd. Het CBS is zich naast informatieverwerker nadrukkelijk ook als een nieuwsorganisatie gaan profileren. Daarmee heeft het CBS de eigen zichtbaarheid vergroot alsook de publieke discussie beter weten te voorzien met betrouwbare statistische informatie. Het CBS brengt het nieuws klantgericht naar buiten, op een luchtige en vernieuwende manier. Door deze nieuwe strategie wordt de informatie vaker en veelvuldiger gebruikt. Ketenpartners geven aan dat ze onder de indruk zijn van de nieuwe rolopvatting van het CBS, ook de jury is onder de indruk. Het CBS speelt in op de vraag van de samenleving om de steeds veranderende wereld beter te begrijpen. Het CBS heeft de afgelopen jaren sterk ingezet op innovatie van haar tot dan toe solide maar tamelijk rigide en statische processen. Hierdoor is het mogelijk geworden om kort cyclische projecten te kunnen draaien. Deze procesinnovatie heeft ook ruimte gecreëerd om te experimenteren. Door het koppelen van verschillende data uit databestanden heeft het CBS laten zien dat zij zich kostenbewust opstelt. Door deze koppelingen weet het CBS kostenefficiëntie te realiseren bij bedrijven, burgers en mede-overheden. Ook zet het CBS sterk in op het creëren van open data. Op deze manier kan iedereen de data van het CBS gebruiken om nieuwe producten te ontwikkelen.

Het CBS behoort tot de best presterende statistiebureaus van de wereld. Internationaal gezien is het CBS trendsetend, wereldwijd gebruiken 30 statistische bureaus waaronder die van de Verenigde Staten de software die door het CBS is ontwikkeld. Een mooi voorbeeld is de realisatie van de virtuele volkstelling waarbij in tegenstelling tot de fysieke volkstelling in andere landen data sets worden gekoppeld om tot een accurate volkstelling te komen. Het CBS werkt met jong ICT talent en weet als werkgever jonge werknemers aan zich te binden. De jury roemt de innovatieve omslag die het CBS heeft gemaakt, die van indrukwekkend adaptief vermogen getuigt.

FIOD

Fiscale Inlichtingen- en OpsporingsDienst



De FIOD heeft als uitdaging om in een sterk digitaliserende wereld constant te innoveren om crimineel geld te traceren. Om deze ontwikkelingen het hoofd te bieden heeft de FIOD zelf een enorme ontwikkeling en prestatieverbetering weten door te voeren. De organisatie heeft de werknemers op de werkvloer leidend gemaakt in de organisatie. De organisatie heeft zich ondernemend weten op te stellen en haar effectiviteit vergroot door 1200 van de 1270 fte aan het primaire proces te verbinden.

De FIOD laat zien dat zij op nationaal en internationaal niveau gebruik maakt van de nieuwste technologische mogelijkheden. Voorbeelden zijn projecten als Watchdogs en nieuwe opsporingsapps. Bij het project Watchdogs houden 6 medewerkers zich bezig met het genereren van 6 verschillende opsporingsonderzoeken. De jury is onder de indruk van de complexe, digitale vraagstukken waarin de FIOD vooruitstrevend naar oplossingen zoekt en de samenwerking met andere opsporingdiensten aan weet te gaan. Met het project Trendwatching worden ook burgers betrokken bij de actuele opgaven van de FIOD. Bij Trendwatching wordt aan private en publieke bloggers gevraagd signalen te delen op een online platform en in een app. Deze bloggers helpen de FIOD in het opsporingsproces om nieuwe methodieken in kaart brengen. Ook gaat de FIOD zelf gesprekken aan met fraudeurs volgens de Knock and Talk methode om verdere fraude te voorkomen. Dit preventief opsporen en behoeden van een inval leidt tot minder kosten en minder misdaden.

De FIOD weet niet alleen bij de burger maar met de media steeds beter de aansluiting te vinden. Zo kwam de FIOD in 2014 1256 keer in de reguliere media en 7665 keer in de sociale media voor. Dit gegeven komt door spraakmakende resultaten die de FIOD de afgelopen jaren heeft behaald met onder andere een stijging in het afpak percentage van crimineel geld op alle terreinen: Witwassen 15-30%, Faillissementsfraude 8-12%, IH/VT fraude 4% en Toeslagen 6%. De FIOD is in staat gebleken succesvolle business cases te volbrengen waarbij de kosten van de organisatie ruimschoots werden gecompenseerd met indrukwekkende incasso resultaten die gerealiseerd worden door het effectief opsporen van witwaspraktijken. De jury prijst het ondernemerschap en de resultaatgerichtheid van de FIOD in de opsporing.

Eindoordeel

Uiteindelijk is de jury tot een winnaar gekomen. De winnaar is.... het CBS!

Het CBS heeft zich als organisatie echt opnieuw uitgevonden. Van een goed presterend statistisch bureau naar een totaal nieuwe combinatie tot nieuwsorganisatie. Een organisatie die zich ervan bewust is dat de maatschappij en de samenleving aan het veranderen zijn en dat zij als overheidsorganisatie mee moet veranderen. Het CBS weet, door deze omslag met de statistiek, veel beter meerwaarde te creëren voor burgers, bedrijven en mede-overheden. Het CBS is ook een sterke kenniswerkgever, weet medewerkers te boeien en aan zich te binden. Het CBS heeft zichzelf weten te profileren als een onafhankelijke, hightech nieuwsorganisatie die luistert naar de behoeften van de burgers. Zij maakt indruk door de kostenbesparing voor de maatschappij die voortkomt uit diverse projecten zoals de virtuele volkstelling. De ontwikkeling van het CBS tot internationaal toonaangevende kennisorganisatie is een voorbeeld in Nederland.

Nawoord

De jury wil alle organisaties die hebben meegedaan en daarmee hebben bijgedragen aan de Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2015 bedanken voor hun openheid. Dit jaar hebben 216 nominaties voor overheidsorganisaties de verkiezing verrijkt. Dat er zoveel en verschillende organisaties genomineerd zijn, laat zien hoeveel medewerkers trots zijn op de bijdrage die ze dagelijks aan Nederland leveren. De jury van de Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar heeft dit jaar weer fantastische finalisten mogen bezoeken. De jury hoopt dat alle inzendingen - in het bijzonder de finalisten en de winnaar - alleen al door hun deelname de eigen organisatie beter hebben leren kennen. De Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2015 houdt niet op bij het kiezen van een winnaar maar begint juist hier. Wij gaan de finalisten actief bevragen om komend jaar kennis, ervaring en enthousiasme breed in Nederland en daarbuiten te delen.