



## Raadsvoorstel

Onderwerp: De Ideale Buitendienst

<b>Datum collegevergadering</b>	19 maart 2019	<b>Ambtenaar</b>	S. Duin
<b>Registratienummer</b>	Rs19.00351	<b>Telefoon</b>	0255 567365
<b>Portefeuillehouder(s)</b>	B. Diepstraten	<b>E-mailadres</b>	SDuin@Velsen.nl

### Voorgesteld raadsbesluit

De raad besluit:

1. te kiezen voor het scenario "Dichtbij de samenleving" als scenario voor een volwaardige en toekomstbestendige buitendienst voor de gemeente Velsen.
2. voor de incidentele implementatiekosten van het scenario "Dichtbij de samenleving" budget beschikbaar te stellen van €50.000 voor 2019 en €175.000 voor 2020 en deze bedragen respectievelijk te verwerken in de 1<sup>ste</sup> burap 2019 en de perspectiefnota 2019.
3. mogelijke wijzigingen in de structurele kosten mee te nemen in de meer-minder-anders-discussie richting de perspectiefnota 2019.

### Samenvatting

De samenleving verandert in rap tempo. We kunnen steeds meer zaken digitaal afhandelen, we gebruiken social media om onze klachten of vragen te uiten en we verwachten daar snel een reactie op. Het is niet gek meer om 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar te zijn. Hoe gaat de gemeentelijke buitendienst om met deze wensen en ontwikkelingen? Wat is het best passende scenario voor de buitendienst van de gemeente Velsen? Hoe zorgen wij voor een volwaardige en toekomstbestendige buitendienst? Wij hebben hier samen met een extern deskundige onderzoek naar gedaan. In dit onderzoek hebben we in samenspel met inwoners, raadsleden en medewerkers scenario's besproken. Uit dit onderzoek komt het scenario "Dichtbij de Samenleving" als beste scenario naar voren.

### Inleiding

De samenleving verandert in rap tempo. We kunnen steeds meer zaken digitaal afhandelen, we gebruiken social media om onze klachten of vragen te uiten en we verwachten daar snel een reactie op. Hoe gaat de gemeentelijke buitendienst om met deze wensen en ontwikkelingen? Wat is het best passende scenario voor de buitendienst van de gemeente Velsen? Hoe zorgen wij voor een volwaardige en toekomstbestendige buitendienst? Wij hebben hier samen met een extern deskundige (Antea Group) onderzoek naar gedaan. In dit onderzoek hebben we in samenspel met inwoners, raadsleden en medewerkers scenario's besproken. Uit dit onderzoek komt het scenario "Dichtbij de Samenleving" als beste scenario naar voren.

In dit scenario wordt voor het onderhoud in de buitenruimte het best mogelijke samenspel gezocht tussen de eigen buitendienst, de aannemer en de inwoners. "Dichtbij de samenleving" betekent dat goed wordt geluisterd naar wat de inwoners en gebruikers belangrijk vinden. Daarnaast moeten we als gemeente ook zorgen dat het onderhoud degelijk wordt uitgevoerd en betaalbaar blijft. Om dit scenario uit te voeren zijn extra middelen nodig.

Van het onderzoek is een rapportage gemaakt. In dit voorstel verwijzen we voor een uitgebreidere toelichting naar deze rapportage (zie bijlage).



## Beoogd doel en effect van het besluit

Het belangrijkste doel is dat we onze dienstverlening aan de inwoners/gebruikers van de openbare ruimte op het gebied van beheer en onderhoud “dichtbij de samenleving” willen organiseren. Onze omgeving verandert (en de rol van onze inwoners ook) en de (landelijke) ontwikkelingen zoals digitalisering vragen om een toekomst bestendige organisatie. Efficiënt en effectief werken vraagt om een goede balans tussen de medewerkers, processen en middelen. Er is straks geen onderscheid meer in werkwijzen. Het is helder voor de inwoner wat er gebeurt in de wijk en wordt tijdig hierover geïnformeerd. Er zijn heldere werkafspraken en werkzaamheden worden zoveel mogelijk in samenhang opgepakt. Door inzet van (nieuwe) middelen wordt het de inwoner ook makkelijk gemaakt om sneller geïnformeerd te worden of zelf te kunnen reageren. Sneller, beter, slimmer, samenhang zijn zo maar wat kernwoorden. Dit vraagt om professionalisering van de buitendienst waarbij medewerkers duurzaam inzetbaar zijn, zowel jong als oud, en werkzaamheden doen vanuit hun kracht en competenties (talentontwikkeling) Uiteraard is hierbij de inwoners/klantvraag leidend.



## Argumenten

### Analyse

We hebben een foto gemaakt van de huidige situatie. De ‘foto’ van de uitgangssituatie geeft inzicht in de belangrijkste kenmerken van de organisatie van de buitendienst en het integraal werken van de binnendienst. Ook zijn de wensen geïnventariseerd van inwoners, bestuur, management en medewerkers. Het raadsakkoord en het collegeprogramma zijn ook in deze inventarisatie meegenomen. Op bladzijde 9 e.v. van de rapportage staat een volledig overzicht van de bevindingen. Een samenvatting:

- Dienstverlening moet centraal in de toekomstige organisatie; dicht bij de inwoner, van buiten naar binnen, snel en duidelijk.
- Inwoners hechten waarde aan een schone en groene leefomgeving en vragen een actieve dienstverlenende houding van de gemeente.
- Medewerkers zijn betrokken en gedreven, hebben verantwoordelijkheidsgevoel en veel lokale kennis.
- Door veroudering van personeelsbestand en ziekte is er sprake van verminderde capaciteit en inzetbaarheid.
- Het takenpakket is breed, niet in evenwicht met de formatie en sluit onvoldoende aan op de dienstverleningsleidraad. Er is een beperkte relatie tussen de begroting met uren en de daadwerkelijke benodigde inzet.
- De complexiteit van de werkzaamheden is toegenomen (participatie, transparantie, communicatie), de beschikbare capaciteit is gelijk gebleven.
- Samenwerking. Er is onvoldoende samenhang tussen de bovenwijkse ploeg & groenploeg en binnen & buiten. Samenwerking met andere partners is beperkt.
- Het proces is echter sterk gericht op dagelijks (klachten, meldingen) en maatschappelijk onderhoud (participatie), daardoor komt het structurele regulier onderhoud in de knel.

### Toekomst

Op basis van de analyse is de volgende visie voor de buitendienst geformuleerd:

“Een in de toekomst volwaardige buitendienst die over de juiste deskundigheid en competenties beschikt om het beheer van de openbare ruimte in te vullen. De buitendienst heeft grip op de werkzaamheden en opereert flexibel, is zichtbaar, staat dichtbij de samenleving en is sociaal betrokken. Samenwerken binnen de eigen organisatie, met burgers en andere organisaties kenmerkt de werkwijze.”

Om tot een ideale buitendienst te komen zijn op basis van deze visie drie scenario's verkend:

- In eigen hand;
- Meer naar de markt;
- Meer met participatie (Uitvoering van de Participatiewet).

Op basis van deze scenario's heeft op 12 januari 2019 een scenariodag plaatsgevonden samen met inwoners, raadsleden en medewerkers van de gemeente. Op deze dag zijn de verschillende scenario's beoordeeld. Hieruit kwam naar voren dat men de voorkeur heeft voor een combinatie tussen de drie scenario's. Vervolgens is een vierde scenario uitgewerkt: Dichtbij de samenleving. Dit is een combinatie van de drie scenario's.



In bijlage 4 van de rapportage is de kwalitatieve beoordeling van de vier scenario's uitgewerkt en de weging toegelicht. De criteria waren verdeeld in de thema's: Contact samenleving, Maatschappelijke verantwoordelijkheid, Kwaliteit buitenruimte, Slagkracht buitendienst, Implementatie nieuwe situatie. Uit de kwalitatieve beoordeling van de vier scenario's komt naar voren dat het combinatiescenario 'Dichtbij de samenleving' het beste scoort. Dit is een bevestiging op de voorkeur die vanuit de scenariodag naar voren is gekomen. Op bladzijde 19 van de rapportage staat een uitgebreide omschrijving van hoe dit scenario eruit ziet.

De belangrijkste voordelen per thema zijn:

## 1. GOED CONTACT MET DE SAMENLEVING

Via het werken vanuit steunpunten en met wijkploegen is de organisatie fysiek ingericht voor integrale dienstverlening. De processen worden afgestemd op een efficiënt en effectief afhandelen van klachten en meldingen conform servicelevel (moet nog worden opgesteld). Kaders rond inzet maatschappelijke activiteiten worden opgesteld en gerespecteerd. Maatschappelijk samenspel is voorwaardelijk. Het competentieniveau op het gebied van communicatie van buitendienstmedewerkers wordt via gericht aannamebeleid, scholing en coachend leiderschap vergroot.

## 2. MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

De mogelijkheden voor inzet kansen-baners en speciale doelgroepen worden benut. Heldere splitsing van taken en verantwoordelijkheden en administratie maakt grip op besteding van middelen beter.

## 3. GRIP OP KWALITEIT VAN DE BUITENRUIMTE

Meer integraal laten werken van de ploegen verhoogt de aandacht voor het onderhoud. De analyse budget/formatie-tekort maakt verhouding prestatie-kosten-risico's ook op politiek niveau bespreekbaar. Vastlegging van gewenste prestaties en programma's verbetert de link tussen binnen en buiten. Zware en grote klussen naar de markt geeft zekerheid op marktconforme prijs-kwaliteit en is een bron van innovaties.

## 4. BUITENDIENST

Inzet van de markt op zwaar en specialistisch werk en gerichte vervanging van de uitstroom op de gevraagde taken, maakt het werk van de buitendienst beter passend bij de huidige groep. Het verhoogt de continuïteit en slagkracht van de nieuwe buitendienst. Er blijft een flexibele dienst met voldoende eigen uitrusting en een voor de inwoner zichtbare werkvoorraad. De buitendienst wordt meer een partner in de omgeving.

## 5. IMPLEMENTATIE

De implementatie vraagt zeker extra inspanningen en eenmalige middelen. Maar deze liggen in lijn met de kosten van de andere beoordeelde scenario's. Doorgaan op de huidige voet (nuloptie) zal onvermijdelijk ook extra kosten met zich meebrengen gezien de werkdruk, uitstroom door pensionering en knelpunten in het regulier onderhoud.

## Aanbevelingen

In de rapportage wordt door de extern deskundige diverse aanbevelingen gedaan om te komen tot een ideale buitendienst. Op bladzijde 22 e.v. staan deze aanbevelingen uitgebreid omschreven.



Een samenvatting:

- Richt een wijkgerichte organisatie in met wijkploegen voor service en regulier onderhoud. Werk vanuit steunpunten en één centrale locatie.
- Kijk strategisch naar het vervangen van de uitstroom door pensionering. Sluit met functiebeschrijvingen en –waardering aan bij de nieuwe situatie. Houdt rekening met een implementatietijd en extra opleiding;
- Houdt werkprocessen en –methodieken kritisch tegen het licht en beschrijf deze in het beeld van de nieuwe situatie. Leg ambities en verwachte prestaties, zowel intern als extern, vast, bijvoorbeeld in dienstverleningsovereenkomsten.
- Stel een implementatieplan voor het scenario ‘dichtbij de samenleving’ op met een heldere route. Het implementatieplan beschrijft, rangschikt en faseert de acties nodig voor een succesvolle en gedragen invoering.
- Reserveer als financiële consequenties van de implementatie circa €225.000 eenmalig en €350.000 structureel.

## Kosten

In de aanbevelingen is opgenomen dat er een bedrag van €350.000 structureel nodig is om het scenario te kunnen uitvoeren. Wat van belang is om te vermelden, is dat voor elk scenario geldt dat er een structureel bedrag van deze omvang nodig is om alle taken te moeten uitvoeren die er zijn. Dit blijkt uit een gehouden benchmark (zie pagina 21 e.v. van de rapportage). Dit komt door de huidige werklast die er op dit moment is. Bij keuzes voor andere scenario's worden alleen accenten anders gelegd.

## Alternatieven

Het is mogelijk om te kiezen voor één van de andere scenario's die zijn verkend (zie ook bladzijde 33 e.v. van de rapportage)

- In eigen hand;
- Meer naar de markt;
- Meer met participatie.

Uit de scenariodag kwam naar voren dat geen van deze scenario's de voorkeur geniet. Door het gevolgde proces doet een keuze voor een van deze scenario's geen recht aan uitkomsten van de scenariodag. Ook de kwalitatieve beoordeling laat zien dat geen van deze scenario's de voorkeur genieten. De kosten voor implementatie liggen ongeveer gelijk met het voorkeursscenario.

Het voorstel is om de structurele benodigde gelden mee te nemen in de discussie meer-minder-anders richting Perspectiefnota 2019 richting gemeenteraad. Bij een negatief besluit hierover is het van belang dat een aparte takendiscussie gaat plaatsvinden over wat de buitendienst nog wel en vooral wat zij niet meer gaat doen.

## Risico's

n.v.t.

## Programma

Wonen en leven in Velsen

## Kader

Raadsakkoord – Samenspel (onderdeel leefbaarheid en veiligheid, arbeidsmarkt werk en inkomen)  
Collegeprogramma – Velsen komt naar je toe

## Inspraak, participatie etc.

De doorlopen route bestond uit heldere stappen waarin de nadruk lag op draagvlak, interactie en dialoog. Onderdeel van de route waren onder andere:

- Deskstudie van de huidige situatie;
- Interviews met medewerkers, inwoners en leidinggevenden (buitendienst, HR, financiën, wethouders);
- Werfsessies met medewerkers buitendienst;
- Overleggen met de projectgroep;
- Overleggen met de stuurgroep;
- Scenariodag met inwoners, raad en medewerkers.



Om deze vraag te beantwoorden heeft de gemeente met inwoners en raadsleden gesproken over hoe de 'ideale' buitendienst eruit kan zien. Zo hebben zij onder andere met inwoners en de gemeenteraad nagedacht over scenario's hoe de buitendienst in de toekomst zou moeten werken, wat die vooral moet blijven doen en wat andere partijen eventueel kunnen overnemen.

Voorafgaand hieraan zijn inwoners via "Velsen op Koers" twee vragen gesteld:

1. Wat vind jij als inwoner belangrijk in de openbare ruimte?
2. Wat verwacht je van de gemeente Velsen qua dienstverlening in de openbare ruimte?

Een overzicht van de antwoorden van deze vragen staan op [www.velsenopkoers.nl](http://www.velsenopkoers.nl)

## **Financiële consequenties**

---

Om het scenario "Dichtbij de samenleving" te kunnen implementeren is zowel incidenteel als structureel budget nodig.

Het gaat hier om eenmalige kosten voor implementatie (omslagbudget) van €50.000 voor 2019 en €175.000 voor 2020.

Daarnaast is structureel €75.000 nodig voor een herwaardering van functies. Herwaardering van functies is noodzakelijk omdat het werk complexer is geworden en er andersoortige functies gaan ontstaan. Ook is het belangrijk om een goede concurrentiepositie te houden op de arbeidsmarkt (in verhouding met andere gemeenten, zitten werknemers in de buitendienst in Velsen in lage loonschaal). Ook is structureel €275.000 nodig voor 6 fte's uitbreiding. Op basis van de huidige situatie in Velsen heeft Antea Group de huidige formatie in taken en fte's op een rij gezet.

Vervolgens heeft ze op basis van eigen benchmark-data de benodigde taken en fte's van het voorkeur scenario ernaast geplaatst. Conclusie is dat de buitendienst 6 fte tekort komt bij het scenario Dichtbij de samenleving (zie ook bladzijde 18 e.v. van de rapportage).

Het voorstel is om deze structurele gelden mee te nemen in de discussie meer-minder-anders richting Perspectiefnota 2019.

## **Uitvoering van besluit**

---

Na het besluit van de gemeenteraad gaat de organisatie het gewenste scenario voor zover als dan mogelijk implementeren. Hiervoor maken ze apart een implementatieplan. De uitkomsten van dit implementatieplan moeten op onderdelen ook afgestemd worden met de Ondernemingsraad.

Eventuele wijzigingen in de organisatie behoeven advies dan wel instemming van de Ondernemingsraad.

Na de vaststelling van de perspectiefnota wordt het besluit verder uitgevoerd dan wel een takendiscussie gestart over wat de buitendienst nog wel en vooral over wat zij niet meer gaat doen.

# GEMEENTE VELSEN

## **Bijlagen – onderdeel uitmakend van het besluit**

---

Rapportage – de ideale buitendienst (van gemeente Velsen en Antea Group), 19 februari 2019.

## **Bijlagen – bijgevoegd als achtergrondinformatie**

---

n.v.t.

Burgemeester en wethouders van Velsen

De secretaris,

De burgemeester,

K.M. Radstake

F.C. Dales

