

De Gastheren van de buitenruimte Molenlanden heten u welkom:



Onze eigen voorzet op weg naar de Buitendienst 2019.

1 Toelichting

Als medewerkers van de buitendiensten Giessenlanden en Molenwaard willen wij de geboden ruimte om zelf met suggesties te komen voor onze toekomstige werkwijze met beide handen aanpakken. Wij lopen hierin graag voorop want het van buiten naar binnen denken, doen wij van nature!

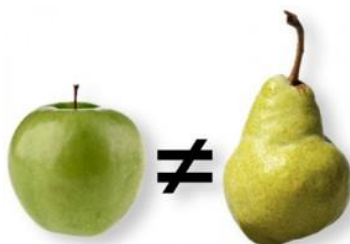
Wij beseffen dat onze ideeën straks moeten aansluiten bij de principes van de organisatie. Een voordeel is dat de samenstelling van de buitenfuncties als basis voor onze nieuwe team vrij logisch lijkt. Daarnaast spelen wij in op een vruchtbaar samenspel met verwante 'binnen' -functies en rollen.

Hieronder geven wij in vier thema's onze eigen ideeën weer en doen wij een voorstel voor het vervolg. De voorspelbare thema's zijn: Dienstverlening (1), Kerngericht Werken (2) en Organisatie & Samenwerking (3) in de Buitendienst Molenlanden en 'wat nog meer speelt' (4).

Deze voorstellen zijn het product van workshops over deze thema's die wij eerst in 3 gemixte groepen en later plenair hebben besproken. De grove opbrengst van de workshops staat in bijlage I en de voorliggende vragen in bijlage II. Vooraf hebben we ons op de hoogte gesteld van "wat voor gemeente willen we zijn?". Signatuur vertalen wij gewoon als karakter: wij werken als gastheren van de openbare ruimte aan tevredenheid in de kernen door:

- als één professioneel team goed in contact te staan met elkaar en de inwoners (verbondenheid);
- inwoners ruimte te bieden voor wensen, voorkeuren en inbreng en op dezelfde manier ons eigen werk te organiseren (ruimte, variatie in werk en talenten ontwikkelen).

Op die manier heten wij onder het motto *Zó kan het dus ook!* inwoners, bedrijven, collega's en ons zelf welkom in de buitenruimte Molenlanden.



Wij kunnen als buitendienst veel meer betekenen. Als Gastheren van de openbare ruimte inwoners te woord staan, informeren en terugkoppelen. Echt in contact staan en spoedklussen meteen oplossen. Ontmoeting en kwaliteit kost tijd. Vergelijk de kosten dan niet met kil aanneem werk, want dan vergelijk je appels met peren.

2. Buitendienst & Dienstverlening:

Zo kan het dus ook! Gastheerschap in de openbare ruimte.

Als Buitendienst staan wij voortdurend dichtbij onze inwoners. Wij zien dat als een kans om breder van betekenis te worden. Het 'Gastheer zijn van de openbare ruimte' drukt onze ambitie uit: actief en uitnodigend. Vanuit dat idee willen wij onze invulling geven op de visie op dienstverlening: *de kwaliteit van de ontmoeting verhogen door persoonlijke benadering, service bieden en samen doen.*

Persoonlijke benadering: herkenbaar en aanspreekbaar

Wij willen breed aanspreekbaar zijn als vertegenwoordiger van de gemeente. Inwoners te woord kunnen staan over zaken die spelen in de buurt of vanuit de gemeente. Dat vraagt om een duidelijke herkenbaarheid in kleding en voertuigen. Die mogen sporen dragen van het werk in uitvoering, maar moeten ook onze trots op de buitenruimte en gemeente uitstralen. Aanspreekbaarheid vraagt ook om goede informatie / briefing over zaken die spelen en faciliteiten om snel te communiceren. Het vereist ook een actieve betrokkenheid van ons zelf, bijvoorbeeld door ook actief informatie op te halen en mensen terug te bellen als we niet meteen antwoord hebben. Een verjonging van ons personeelsbestand kan bijdragen aan toegankelijkheid in het contact met alle inwonersgroepen.

Service en duidelijkheid bieden: samenhang in de uitvoering, snel handelen

We willen alert zijn op meldingen door deze voor te zijn of er direct op te handelen. Het is voor inwoners veel gemakkelijker als werkzaamheden in de buitenruimte (logisch) in samenhang worden uitgevoerd en niet door diverse uitvoerders op verschillende momenten. Het beperkt overlast en getuigt van efficiency. Daarom willen wij meer taken in eigen beheer uitvoeren. Bijvoorbeeld door medewerkers van AVRES in onze teams te integreren. Maar ook door bij projecten goed af te stemmen met de Buitendienst en eerst te kijken welk werk we zelf kunnen aannemen. Deze benadering sluit aan op de visie op in- en uitbesteden. Die lijn geldt ook voor klussen in de buitenruimte. Zo kunnen we ook meer aanspreekbaar worden voor het gehele onderhoud.

Samen doen: ruimte voor inbreng en voorkeuren

Kwaliteit levert waardering voor ons werk op. Daarom willen we laten zien dat we mooi werk leveren. Dat nodigt mensen uit om bij te dragen aan hun openbare ruimte. Wij willen meer in contact komen om voorkeuren in beplanting en onderhoud te bespreken binnen de financiële- en uitvoeringstechnische grenzen. We kunnen meer in contact komen door de eerder genoemde brede aanspreekbaarheid, maar ook door open dagen, deelname aan thema-avonden en mee-werkdagen.

3. Buitendienst & Kerngericht Werken

Van buiten naar binnen is onze natuur.

Kerngericht Werken zien wij als het accent in onze dienstverlening waardoor onze voorstellen over herkenbaarheid, aanspreekbaarheid, service en duidelijkheid bieden en samendoen ook invulling geven aan kerngericht werken, vooral omdat wij van nature in de kernen werken. We doen hier nog specifieke suggesties over hoe wij met inwoners kunnen optrekken bij onze uitvoering of hun initiatieven. We doen dat aan de hand van de kernwaarden.



Verbinding:

Om goed in contact te staan, vinden wij bekendheid met de dorpen en inwoners van cruciaal belang. Daarom willen wij vaste teams die dezelfde kernen bedienen. Daardoor worden we gemakkelijk herkenbaar en zijn we meer betrokken. Aanvullend denken wij aan een kernen- of wijkspreekuur, periodieke aanwezigheid in dorpsoverleg en meer contact met KCF / Verbinders. Wat betreft onze persoonlijke benadering is een positieve instelling belangrijk. We willen de werkwijze en koers van de gemeente meer mee uit kunnen dragen.

Wendbaarheid:

Wij kunnen de gedachten van het kerngericht werken toepassen door open te staan voor ideeën van inwoners in hun openbare ruimte en plannen voor eigen beheer. Door onderhoudsplannen met de inwoners te bespreken, kunnen we inbreng bieden en de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de openbare ruimte stimuleren. Voor een positief imago is juist voor kleine verzoeken wendbaarheid (flexibiliteit) belangrijk. Denk aan medewerking bij kleine initiatieven of verzoeken. Door intervisie leren we grenzen te bepalen. Hoe ver gaat flexibele medewerking aan verzoekjes?

Vernieuwen, Actief Leren en Verantwoordelijk

Wij willen door gesprekken met inwoners en het bezoeken van andere gemeenten en beurzen blijven vernieuwen in onze aanpak. Gezamenlijke verantwoordelijkheid in de dorpen door met inwoners samen trots te zijn op de kwaliteit van de openbare ruimte. Wij willen de contacten versterken en leren van ervaringen door periodiek zelf de tevredenheid te meten na het verrichten van onderhoud. Door intervisie kunnen de teams in de buitendienst van elkaar leren. Wij denken ook aan gastrollen in de intervisie voor inwoners en collega's 'van binnen'. Zo brengen we de buitenwereld steeds meer binnen.

4. (Zelf) Organisatie en Samenwerking in de buitenruimte*Waarom moeilijk doen als het samen kan?*

De gemeente Molenlanden wil groeien naar zelforganisatie om op dezelfde manier naar de eigen organisatie als naar de samenleving te kijken. De visie spreekt van: ruimte bieden waar het kan, onderlinge verbondenheid bevorderen en talenten kunnen ontwikkelen. Onder die noemers doen wij suggestie voor de organisatie van de buitendienst. We beginnen met 'verbondenheid'.

Verbondenheid (betrokkenheid) als basis voor onze indeling (organisatie)

Op dit onderwerp kennen wij een uitdaging: hoe blijven we als grote groep zowel betrokken bij de kernen als bij al onze collega's. Wij stellen voor om in 3 tot 5 teams te werken die dezelfde kernen bedienen. Dat als basis voor de verbondenheid met de dorpen. Door geregeld (dus niet alleen bij ziekte of pieken) te rouleren, blijven we betrokken bij elkaar. We ontwikkelen dan ook gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de gehele buitenruimte. Door telkens maar 1 of 2 collega's per team te rouleren, blijft de groep als geheel herkenbaar 'op straat'.

Voor de interne verbondenheid is de eerder genoemde intervisie belangrijk inclusief de deelname van 'binnen-collega's'. Wij willen deelnemen aan overleg over speciale onderwerpen, zoals bijvoorbeeld de begraafplaatsen. De ook al eerder genoemde verbetering in de interne communicatie (weten wat er speelt) vinden wij erg belangrijk. Korte lijnen en deelname in projecten helpt de verbinding tussen binnen en buiten. Daarnaast helpen informele activiteiten (PV) en willen we zelf plezier ontwikkelen in het helpen van elkaar.

Ruimte (autonomie, regelvermogen)

Wij verwachten meer voldoening in het werk voor meer vrijheid / regelvermogen in het eigen werk: zelf het wat, wanneer en het hoe bepalen als team (denk aan het onderhoud van een haag en het schoffelen). Wij willen elkaar ruimte bieden door meer open te staan voor afwijkende voorkeuren (behoeften). Denk aan werktijden. Wij pleiten ook voor ruimte in eigen voorkeur t.a.v. grijs, groen of gecombineerd. Dat is in te passen binnen de teams, al zullen specialisten mogelijk vaker voor meer teams werken. Als we willen leren (nog) meer open te staan voor behoeften van inwoners, dan vraagt dat ook om open te staan voor afwijkende voorkeuren van collega's (over werktijden bijvoorbeeld). Ook dan geldt weer dat niet alles kan vanwege het werken in groepsverband, maar dat we wel eerst (naar elkaar) luisteren.

Om zelforganisatie te bevorderen, denken wij aan nieuwe rollen voor voormannen en opzichters. Zij worden meer ondersteunend dan bepalend. Zij zijn de aanspreekpunten en verbinders tussen de teams en tussen de binnen- en buitendienst. Ook kunnen zij het gesprek binnen een team begeleiden bij keuzes over de aanpak, het organiseren van de intervisie en het meten van de tevredenheid in de dorpen. Door zelf vaak te rouleren, nemen zij een voorbeeldrol in bij het werken aan gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de gehele buitendienst.

Talenten ontwikkelen en variatie in het werk

Om een innovatieve buitendienst te zijn die opvallend goed in contact staat met de inwoners als (brede) vertegenwoordiger van de gemeente vinden wij ruimte voor het ontdekken en ontwikkelen van onze eigen talenten belangrijk. Wij stellen voor een eigen kennis- en kunde-kalender te maken. Door de teams te mixen bij cursussen en intervisie leren we ook weer van elkaar. Door meer werk in eigen beheer te nemen, ontstaat er ook meer variatie in ons werk (naast de voordelen die al genoemd zijn zoals afstemming tussen werkzaamheden en aanspreekbaar kunnen zijn op het geheel).

-