

Sociaal jaarverslag 2019

Binnen beginnen is buiten winnen,
dienstverlening is van iedereen



Wethouder Geert-Jan Hendriks pleit voor vertraging op het werk

Voorwoord

“Durf te vertragen”

Het jaar 2019 ligt alweer enige tijd achter ons, maar toch is het goed om even de tijd te nemen om terug te kijken. Want terugkijken leert ons veel: in hoeverre hebben we onze ambities waar kunnen maken? Tegen welke kosten? Via dit sociaal jaarverslag kijken we vooral terug op het gevoerde personeelsbeleid.

Ervaringen van medewerkers

Het is inmiddels goed gebruik om niet alleen kwantitatief terug te kijken aan de hand van harde cijfers over bijvoorbeeld ziekteverzuim, aantal medewerkers of leeftijdsopbouw. Maar we kijken ook kwalitatief terug; we vragen medewerkers naar hun ervaringen. En dat doen we niet voor niets, want het aan het woord laten van medewerkers geeft een nog beter beeld van hoe het personeelsbeleid in de praktijk uitpakt. Hoe lukt het medewerkers bij te dragen aan de organisatiedoelstellingen? Waar lopen ze tegen aan? En waar krijgen ze energie van?

Het verhaal achter de cijfers

Cijfers alleen zeggen namelijk niet genoeg. Achter de cijfers zitten interessante gesprekken, die duiding geven aan de cijfers. Hoe komt het bijvoorbeeld dat we een bepaald ziekteverzuimpercentage hebben? Wat zijn de oorzaken? In hoeverre heeft het ziekteverzuim te maken met de werkdruk die wethouders elke dag op de organisatie leggen? Of wat is de invloed van de personeelsopbouw? Kunnen mensen ook té betrokken zijn? Het is zinvol om dát in gesprekken te onderzoeken.

En wat zegt het verloopcijfer? Past dat in ons personeelsbeleid? Als dat daarvan afwijkt, hoe kunnen we er dan voor zorgen dat het verloop minder of juist meer wordt?

Kortom, dit sociaal jaarverslag is interessant voer om van te leren. Het thema van dit sociaal jaarverslag is 'binnen beginnen is buiten winnen'. Het is mijn overtuiging dat we 'binnen' flink kunnen verbeteren, door goed te kijken naar de verhalen achter de cijfers, en dáár actie op te ondernemen. Het heeft direct effect op wat we als organisatie naar buiten vertellen, doen en uitstralen.

Stop met rennen

Uit ervaring weet ik dat we weinig de tijd nemen om terug te kijken. Vaak overheersen andere urgente dingen, zoals de ambities van 2020 en zelfs 2021. Maar toch, hoe drukker je het hebt, hoe langzamer je moet gaan denken en werken. Dat is echt mijn advies. Want druk zijn, betekent eigenlijk dat we te véél doen. Het is een teken dat we prioriteiten moeten stellen en keuzes maken. Daarvoor is terugkijken, evalueren en reflecteren onontbeerlijk.

Ik houd dan ook een pleidooi voor zitten, rustig lopen of zelfs liggen in het gemeentehuis. Stop met al maar door rennen. Neem de tijd om te leren van onze ervaringen. En neem de tijd om te checken: zijn we met de juiste dingen bezig? Want rennen lijkt dan wel gezond, maar is het naar mijn mening op het werk zeker niet. Ik houd zelf enorm van beweging en van een gezonde leefstijl, maar ik roep iedereen in de organisatie op: durf ook – zeker op het werk – te vertragen. Durf 'nee' te zeggen en durf te vertrouwen op je intuïtie. Binnen beginnen is buiten winnen.

Groet, Geert-Jan Hendriks
Wethouder Organisatie & dienstverlening

Inhoudsopgave

Binnen beginnen is buiten winnen

5



1. Organisatie

6



2. Personeel

12



3. Arbeidsvoorwaarden en rechtspositie

16



4. Arbeidsomstandigheden

20

2019 in cijfers

24



Binnen beginnen is buiten winnen

Het thema van dit sociaal jaarverslag is Binnen beginnen is buiten winnen, dienstverlening is van iedereen. Als medewerkers van de gemeente Gooise Meren zijn we samen elke dag dienstverlenend bezig voor onze inwoners, maatschappelijke partners en ondernemers. Aan een aantal medewerkers stelden wij de vraag wat voor hen de uitspraak 'binnen beginnen is buiten winnen' betekent.

We kijken terug op de ontwikkelingen in onze organisatie, de wijzigingen in arbeidsvoorwaarden en naar de in-, door- en uitstroom en het verzuim van medewerkers. De cijfers van gemeente Gooise Meren worden vergeleken met landelijke cijfers van gemeenten met een vergelijkbare grootte. Bij de opmaak van dit sociaal jaarverslag waren de landelijke cijfers van 2019 nog niet bekend. Vandaar dat er een vergelijking is gemaakt met de cijfers van 2018.

1. Organisatie



Programma organisatieontwikkeling

"Er is nu behoefte aan richting en structuur"

Denise Caljé, programmamanager organisatieontwikkeling en Ydetta Schippers, organisatieadviseur: "De omgeving waarin wij als gemeente werken is complex. Denk aan de omvangrijke en snelle decentralisatie van rijkstaken, digitalisering én complexe maatschappelijke vraagstukken. Al deze opgaven vragen van de gemeente om goede en effectieve samenwerking met inwoners, maatschappelijke partners en ondernemers. Een flexibele organisatie die goed aansluit bij de opgaven die we met elkaar oppakken."

Organische aanpak

In de afgelopen drie jaar is de organisatie ontwikkeld vanuit een organische aanpak. Het college deed dit door richting en vertrouwen te geven. De raad door kaders te stellen. Managers door te inspireren, stimuleren en te faciliteren. Medewerkers door te experimenteren en al werkend te leren. Er zijn stappen gezet die passen bij de organisatie die we gezamenlijk willen zijn. Experimenten zijn uitgevoerd en programma's en projecten zijn gestart. Afdelingen zijn doorontwikkeld.

Meer richting en structuur

De nadruk ligt nu meer op netwerken, projectsturing en op de beweging van buiten naar binnen. Om de medewerkers hierin mee te nemen zijn in het voorjaar van 2019 team- en afdelingsgesprekken gevoerd. In het najaar hebben diverse sessies met management en medewerkers plaatsgevonden over het vervolg van de organisatieontwikkeling. Hieruit kwam naar voren dat er behoefte was aan meer richting en structuur. Ook hebben we in 2019 bij andere gemeenten gekeken: wat is nu de beste manier als je goed wilt aansluiten bij de behoeften van de inwoners en onze partners en hoe pak je je opgaves effectief op? Wat betekent dat voor de organisatie en de wijze van werken? Duidelijk werd dat er niet één antwoord is. Waar het om gaat is dat wij een vorm vinden die past bij onze gemeente. Dat we richting kiezen, keuzes maken, het simpel maken, dezelfde taal spreken en open met elkaar en de samenleving in gesprek (blijven) gaan.

Programmaplan organisatieontwikkeling

Begin 2020 werken we een programmaplan Organisatieontwikkeling uit. Dit plan beschrijft waar wij nu staan, waar we in de toekomst naartoe willen en welke activiteiten we hiervoor gaan ondernemen. We sluiten waar mogelijk aan bij de al lopende ontwikkelingen in programma's en projecten, teams en afdelingen. Samen maken wij het mogelijk.



Na ruim drie jaar na de fusie was het tijd voor een herijking van de koers van de afdeling BORG. Na het onderzoeken van mogelijke scenario's stemde de directie eind 2019 in met de (nieuwe) koers van BORG en de keuze om 'gebiedsgericht' te werken. In de eerste helft van 2020 wordt dit in nauwe samenwerking met alle medewerkers van de afdeling uitgewerkt in een ontwikkelplan. Met dit ontwikkelplan moet duidelijk worden hoe BORG er met 'gebiedsgericht werken' precies uit komt te zien, en wat hier allemaal voor nodig is om dat te bereiken. We verwachten dat het een aantal jaren zal duren om de plannen helemaal uit te voeren en daar te komen waar we willen zijn.

Wat hebben wij al gerealiseerd:

- Intensief samenwerken met wijk- en dorpsraden
- Experimenten om meer ruimte te geven aan inwoners bij het beheer van openbare ruimte
- GroeiMee! Talent met individuele- en teamcoaches en de GroeiMee! Academie
- Een aantal afdelingen heeft zich doorontwikkeld tot zelforganiserende teams
- Initiatieventafel waar inwoners met hun ideeën verder geholpen worden

Arbeidsmarktcommunicatie

"Onze hartelijkheid maakt ons uniek als werkgever"

Milou Mes, HRM-adviseur: "In 2019 heeft de projectgroep Arbeidsmarktcommunicatie "ons merk" als werkgever duidelijk omschreven. Op basis van een online enquête waarin medewerkers hun mening konden geven over Gooise Meren als werkgever én de gesprekken met nieuwe medewerkers is ons gezicht – dat wat ons uniek maakt als werkgever – bepaald."

Hartelijk, dat dus

Met stip op 1 staat onze hartelijkheid. Dit is wat Gooise Meren als werkgever uniek maakt. We zijn sociaal, vriendelijk, benaderbaar en oplossingsgericht. Dé reden waarom mensen bij ons willen (blijven) werken. Precies deze toon willen we in al onze interne communicatie en de communicatie richting de arbeidsmarkt laten doorklinken!

Wat ons verder uniek maakt

Gooise Meren is een moderne werkgever die medewerkers veel ruimte, vrijheid, vertrouwen en verantwoordelijkheid geeft. Competenties die hierbij horen zijn ondernemerschap, eigenaarschap en zelfregie. We hebben en zoeken collega's die bij deze competenties aansluiten. Deze eigenschappen brengen wij in onze arbeidsmarktcommunicatie nog sterker naar voren komend jaar, in alle communicatie-uitingen, intern en extern. We gaan gericht communiceren op de arbeidsmarkt, zodat we de juiste mensen weten te bereiken. Kandidaten die niet alleen de juiste competenties hebben, maar ook matchen met het karakter van onze organisatie.

Vervolgstappen

Bij het team Burgerzaken starten we in 2020 een pilot met de werving van nieuwe medewerkers. Een duidelijk en efficiënt proces helpt bij het vinden van de juiste mensen en het invullen van vacatures. Aansluitend volgt een evaluatie en advies hoe we de arbeidsmarktcommunicatie het beste kunnen uitrollen voor de rest van de organisatie.





GroeiMee! Talent

"Het aanbod van Groei Mee! Talent sluit zoveel mogelijk aan bij de leer- en ontwikkelbehoefte van individu en team"

Sinds 2017 is Groei Mee! Talent (GMT) een begrip in de organisatie. Het doel van GMT is het doorlopend ontwikkelen van een leer- en ontwikkelaanbod voor medewerkers en teams. Denk hierbij aan individuele coaching, teamcoaching en de Groei Mee! Academie. Jaarlijks wordt het Groei Mee! Talent Eetcafé georganiseerd. Dit jaar konden medewerkers deelnemen aan workshops via boksen, Jobcraften, Baas in eigen brein, Pitchen als Obama, LinkedIn voor beginners en gevorderden en Zakelijk Engels. Ook kon er een professionele profielfoto worden gemaakt. Het aantal bezoekers van het Groei Mee! Talent Eetcafé stijgt nog ieder jaar.



Individuele coaching

De individuele coach ondersteunt medewerkers op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, zoals het ontwikkelen van eigen talent en het inzetten van eigen kracht. Samen met de individuele coach wordt ingespeeld op de eigen wensen op een plezierige, doelgerichte en succesvolle manier. De werkcontext is hierbij het uitgangspunt. Wat in de tweede helft van dit jaar in het bijzonder opvalt is dat medewerkers zich proactief opstellen en aankloppen bij één van de coaches. In 2019 hebben 69 collega's hiervan gebruik gemaakt.

Teamcoaching

Teams kunnen de hulp inroepen van speciaal opgeleide teamcoaches wanneer zij de volgende stap in de teamontwikkeling willen maken, de onderlinge samenwerking willen verbeteren of wanneer zij efficiënter aan teamdoelen willen werken. Er wordt naar ieders bijdrage gekeken, ook die van de leidinggevende. De organisatiemissie en -visie en de organisatiedoelen zijn hierbij uitgangspunt. Wat in de tweede helft van 2019 opvalt is dat veel teams een coachvraag hebben maar hier niet gemakkelijk tijd voor kunnen vrijmaken.



Groei Mee! Academie

Eind 2019 bestond de GroeiMee! Academie (GMA) een jaar. Na het ophalen van de leerbehoefte bij teams en afdelingen is het aanbod van de GMA aangepast. Zo zijn in het aanbod trainingen opgenomen over leefstijl en vitaliteit, digitale vaardigheden en i-bewustzijn. We werken samen met externe partners als het gaat om het ontwikkelen van e-learning, de e-learning over Ondernijning is hier een goed voorbeeld van. Daarnaast zijn er ook collega's die korte workshops geven over onderwerpen die direct te maken hebben met ons werk, zoals Cognos analytics en Projectmatig werken.

Meer banen voor mensen met een Arbeidsbeperking

Gooise Meren had in 2019 de opdracht, vanuit de Banenafpraak, om minimaal 11,44 fte (1 fte is in deze situatie 25,5 uur) dienstverband aan te bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De Banenafpraak is onderdeel van het Sociaal Akkoord van 2013. Het gaat om mensen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap. Zij ervaren vaak dat het lastig is om een baan te vinden.

Karin Vos, adviseur P & O: "In 2019 hebben wij het verplichte quotum gehaald. Dat is goed nieuws! We hebben 11,76 fte gerealiseerd, verdeeld over 9 medewerkers. Deze gunstige ontwikkeling lijkt zich door te zetten in het jaar 2020. Op 1 januari 2020 zal er weer een medewerker starten met een proefplaatsing."



Integriteit

Integriteit is een onderwerp dat veel in de belangstelling staat. Ook Gooise Meren besteedt hier veel aandacht aan. Jan van Riet, HRM-adviseur: "Voor medewerkers is een integriteitsprogramma ontwikkeld, waarbij door het voeren van de dialoog het onderwerp meer gaat leven. Via een digitale tool "integriteitsmodule" kunnen medewerkers online een training volgen waarin gerichte dilemma's worden voorgelegd. Daarna wordt per team of afdeling het gesprek gevoerd over integriteitsthema's die daar leven. In 2018 zijn we hiermee gestart en dit hebben we in 2019 voortgezet. Daarnaast kunnen medewerkers met integriteitsvragen of voor een gesprek met een vertrouwenspersoon terecht bij BING (Bureau Integriteit Nederlandse Gemeenten). In 2019 heeft 1 persoon advies gevraagd bij BING."



"Dienstverlening is niet van één afdeling maar van ons allemaal"

Mirjam van Bokhorst, projectleider Dienstverlening:

"Het begint met de vraag van de inwoner en eindigt met het antwoord aan de inwoner. Als projectleider Dienstverlening breng ik stap voor stap onze dienstverlening, samen met de afdelingen in kaart. Het levert ons quick wins op. Een voorbeeld hiervan is een workshop die we dit jaar hebben gehad over het aanmaken van een verplichting."

"Als ik een koelkast bestel bij Coolblue dan staat deze de volgende ochtend voor 12.00 uur geïnstalleerd in mijn keuken. Bestel ik een boek bij bol.com dan ligt dit de volgende ochtend in mijn bus. Tien jaar geleden was dit nog exclusief. Nu is het de normaalste zaak van de wereld. Natuurlijk is een gemeente niet te vergelijken een groot bedrijf als bol.com. Maar ook wij willen dat inwoners snel en eenvoudig onze diensten kunnen afnemen, zoveel mogelijk digitaal en passend bij de behoefte. Door onze dienstverlening binnen onder de loop te nemen winnen we buiten onze gemeentehuis muren. Als afdelingen en collega's onderling leveren we diensten aan elkaar. Dienstverlening is niet van één afdeling maar van ons allemaal."

2. Personeel

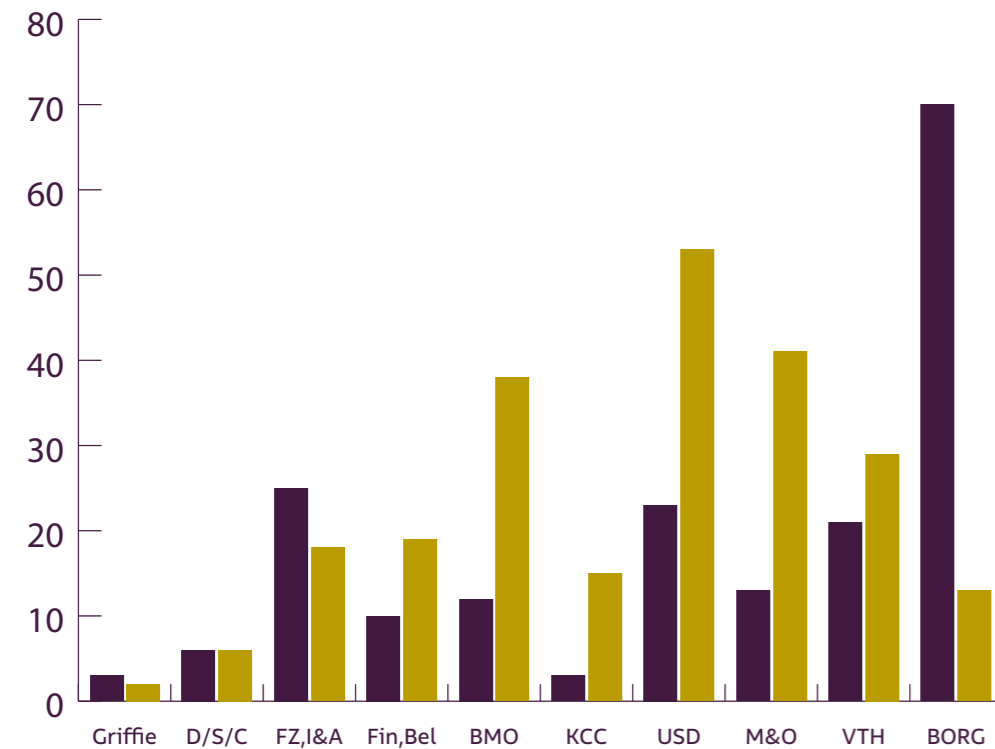


Personeelsbezetting, in- en uitstroom

Op 31 december 2019 waren er 420 medewerkers in dienst, 186 mannen en 234 vrouwen. De verhouding man/vrouw is op 31 december 2019 44,3% om 55,7%.

In 2019 kwamen 53 medewerkers in dienst en vertrokken 33 medewerkers. De redenen voor vertrek waren divers; vier medewerkers zijn met (keuze)pensioen gegaan, de overige medewerkers gingen veelal naar een andere werkgever. Het instroomcijfer voor 2019 is 12,6% en het uitstroomcijfer is 7,9%. Gemiddeld lag voor gemeenten het instroomcijfer op 11,2% en het uitstroomcijfer op 7% (Monitor Gemeenten 2018).

In 2019 werden 71 vacatures uitgezet. Hiervan werden er 37 ingevuld met een nieuwe collega en tien vacatures zijn ingevuld door medewerkers die al in dienst waren van Gooise Meren.



Verdeling aantal medewerkers per afdeling

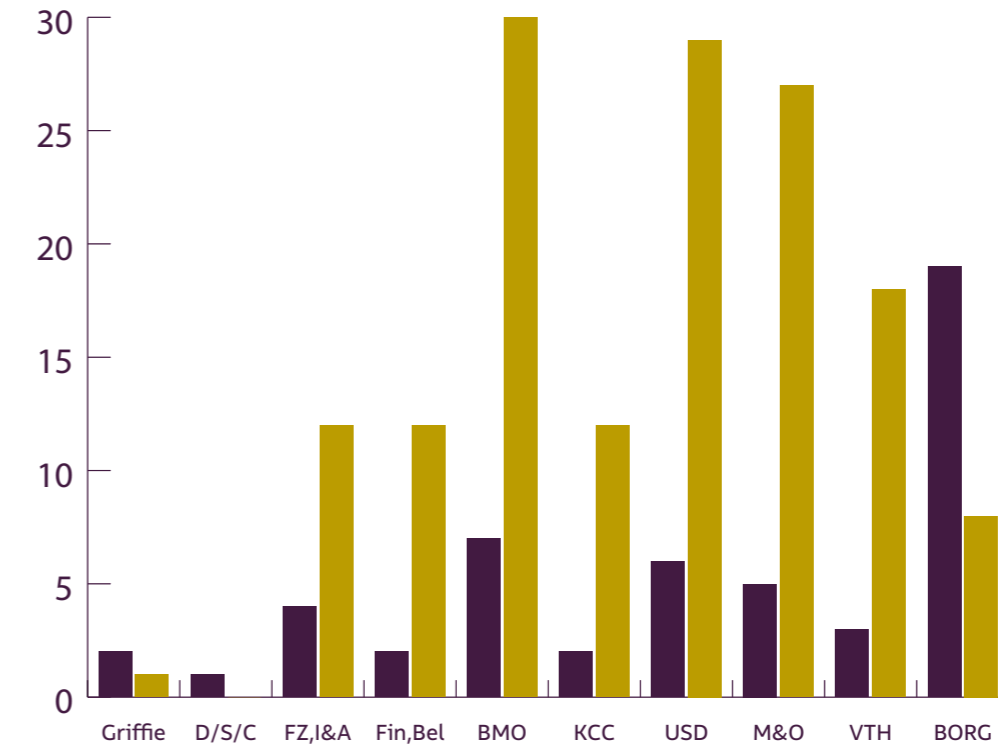
man
vrouw

Interne doorstroom

In 2019 zijn tien medewerkers intern van functie veranderd. Dit betekent een doorstroomcijfer van 2,9%. Landelijk gezien lag het doorstroompercentage op 6,1% (Monitor Gemeenten 2018).

Deeltijdarbeid

Op 31 december 2019 werken 200 medewerkers in deeltijd. Dit is een percentage van 47,6%. In de gemeente Gooise Meren is het aantal deeltijders hoger dan landelijk gezien (44%, Monitor Gemeenten 2018). Van de 234 vrouwen werken er 149 in deeltijd, dit is 63,7%. Van de 186 mannen werken er 51 in deeltijd, dit is 27,4%.



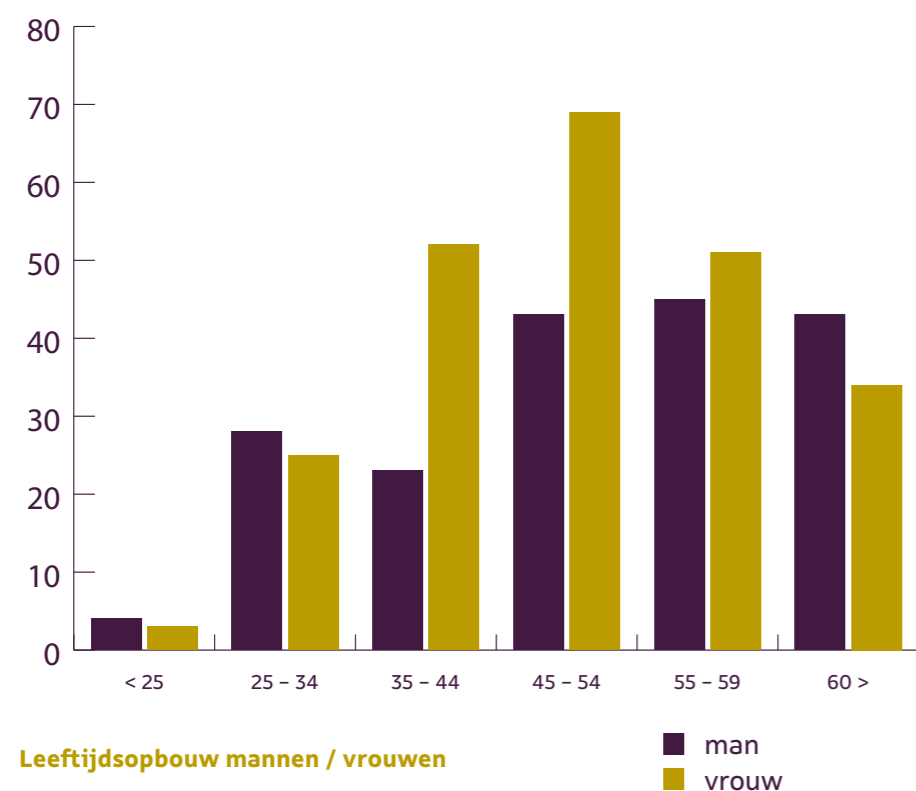
Aantal deeltijders

man
vrouw

Leeftijdsopbouw

In Gooise Meren was de gemiddelde leeftijd in 2018 49,2 jaar. De vrouwen waren gemiddeld jonger dan de mannen, 48,7 jaar ten opzichte van 50 jaar. Landelijk gezien lag de gemiddelde leeftijd op 48,3 jaar (Monitor Gemeenten 2018).

In de leeftijdsklasse 55 jaar > bevinden zich de meeste medewerkers, 41,2%. Landelijk gezien lag dit percentage op 34% (Monitor Gemeenten 2018). Het percentage medewerkers tussen 45-54 jaar is 26,7% landelijk 31% (Monitor Gemeenten 2018).



Inhuur

In 2019 was inhuur noodzakelijk door ziekte, moeilijk vervulbare vacatures en extra opgaven vanuit het college en de raad. De reguliere inhuur betrof 15% van het totale beschikbare personeelsbudget. We hanteren de volgende definitie betreffende reguliere inhuur: inhuur ter vervanging van ziekte en niet ingevulde vacatureruimte die binnen het bestaande personeelsbudget/toegestane formatie gedekt moet worden. Daarnaast is er inhuur nodig voor projecten waarbij andere financiële dekking aanwezig is bovenop het personeelsbudget/toegestane formatie.



"Fijn samenwerken betekent voor mij ook goed en duidelijk communiceren met je collega's en elkaar met respect behandelen"

Britte Ham, ondersteuner VTH, burgerzaken en KCC:

"Het woord dienstverlening komt bijna dagelijks voorbij in mijn werk. Als ondersteuner van Gitta Reuvers van de afdeling VTH, waar ook team burgerzaken onder valt én van Seretse Nijs en het KCC, maak ik veel afspraken die met het verbeteren van de dienstverlening in Gooise Meren te maken hebben."

"Er wordt in onze organisatie hard gewerkt om die dienstverlening naar een hoger plan te tillen. En ik vind dat in mijn eigen werk ook belangrijk. Ik wil meebewegen als er nieuwe ontwikkelingen op dit gebied zijn, maar dienstverlening is een breed begrip. Dus focus ik me op waar ik mee bezig ben en wat ik om me heen zie. Fijn samenwerken betekent voor mij ook: goed en duidelijk communiceren met je collega's en elkaar met respect behandelen. Dat maakt het werk zoveel leuker. Weten bij wie je voor een vraag moet zijn, maar er ook voor zorgen dat je bereikbaar bent voor je collega's én altijd vriendelijk en behulpzaam zijn. Omdat ik 'dicht op het KCC' zit, zie ik hoeveel moeite die collega's soms moeten doen om iemand te pakken te krijgen. Daar valt echt nog iets te winnen."

Nieuwe vorm

"Het leuke van mijn huidige job is dat ik voor verschillende teams werk. En ik zie dat het in alle teams om 'klant gedreven dienstverlening' draait. Ik ben sinds kort als notulist aanwezig bij gesprekken met burgers die een klacht hebben ingediend omdat bijvoorbeeld een vergunning is geweigerd. Sinds kort zijn de collega's van VTH begonnen met deze vorm van 'ambtelijk horen'. Inwoners krijgen de gelegenheid om hun klacht toe te lichten in een gesprek met een jurist en de betreffende casemanager. Ik vind dit een mooi voorbeeld van een nieuwe vorm van dienstverlening van onze gemeente. Telefonisch of face-to-face-contact tussen een medewerker en een inwoner kan soms veel fijner zijn dan alleen contact via mail of brief."

3. Arbeidsvoorwaarden en rechtspositie



Verlof

Ouderschapsverlof

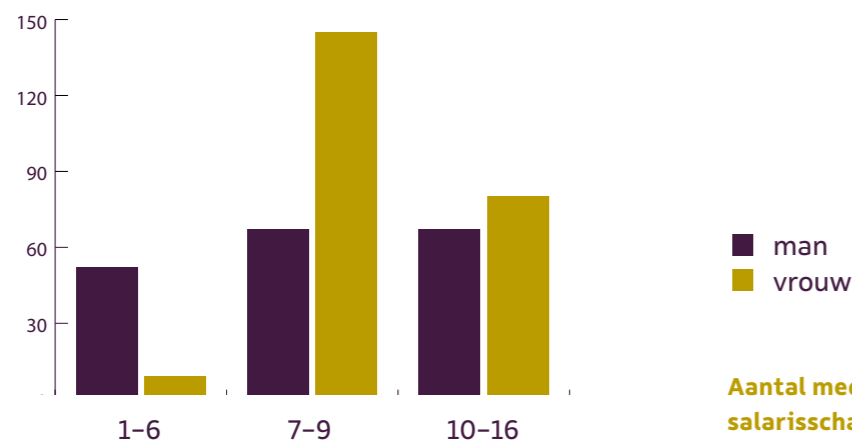
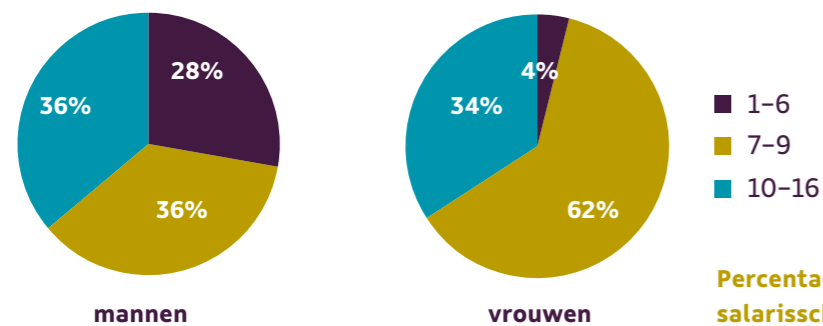
In 2019 maakten elf medewerkers gebruik van de ouderschapsverlofregeling. De manier waarop dit verlof opgenomen wordt, gaat in goed overleg tussen medewerker en leidinggevende, waarbij rekening gehouden wordt met zowel de bedrijfsvoering als de privé situatie van de medewerker.

Kopen van verlof

Via het Individueel Keuzebudget kunnen medewerkers bepalen en regelen of zij bovenwettelijk verlof kopen. In 2019 hebben 175 medewerkers bovenwettelijk verlof gekocht.

Beloning en inschaling

De meeste vrouwelijke medewerkers hebben een functie die gewaardeerd is in de schalen 7-9 (62%). 34,2% van onze vrouwelijke medewerkers heeft een functie die gewaardeerd is in de schalen 10-16. 36% van onze mannelijke medewerkers heeft een functie die gewaardeerd is in de schalen 7-9 en 36% heeft een functie die gewaardeerd is in de schalen 10-16. Binnen Gooise Meren heeft 50,5% van de medewerkers een functie in de schalen 7-9.



Wet normalisering rechtspositie ambtenaren

Op het gebied van arbeidsvoorwaarden stond 2019 in het teken van de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra). De wet treedt per 1 januari 2020 in werking.

Wat is er veranderd met de Wnra?

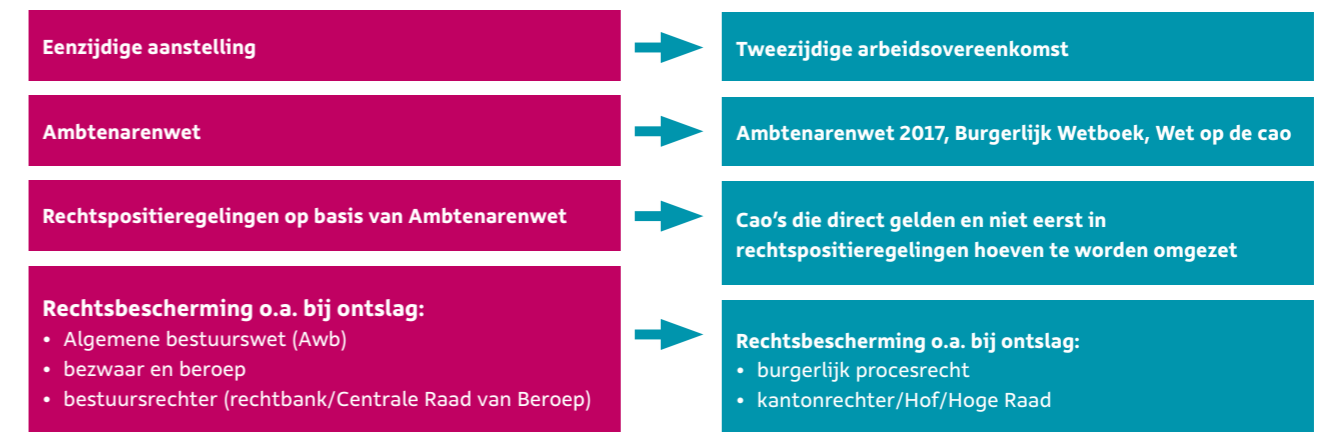
De arbeidsvoorwaarden uit de CAR/UWO en de lokale personeelsregelingen zijn omgezet naar een nieuwe privaatrechtelijke gemeente-cao en personeelshandboek. Inhoudelijk zijn er geen wijzigingen geweest. Onze eenzijdige aanstelling is met ingang van 1 januari 2020 een tweezijdige arbeidsovereenkomst tussen werkgever en werknemer (in het verleden medewerkers). De medewerkers die op dat moment al in dienst waren van gemeente Gooise Meren hebben een arbeidsovereenkomst ter ondertekening ontvangen. Dit als markering van de aangepaste rechtspositie. De bestaande afspraken en toezeggingen bleven ongewijzigd.

Wanneer een werknemer een juridisch conflict heeft met de werkgever dan geldt een nieuwe route om naar de rechter te stappen. Voorheen maakte je als ambtenaar eerst bezwaar tegen een besluit en daarna ging je in beroep bij de bestuursrechter. Nu is dat direct bij de kantonrechter. Binnenkort wordt een regionale geschillencommissie ingesteld voor geschillen over individuele toepassing van functiewaardering, sociaal statuut of de uitvoering van een werk-naar-werktraject. In de nieuwe regelgeving dient de werkgever bij gedwongen ontslag nu vooraf goedkeuring te vragen aan het UWV of aan de kantonrechter. Achteraf kan het ontslag ook bij de kantonrechter worden aangevochten door de werknemer.

Wat blijft gelijk?

Werknemers bij de overheid blijven ambtenaar. Speciale regels zoals integer handelen, geheimhoudingsplicht, de plicht om nevenfuncties te melden, de eed af te leggen of de belofte te doen blijven bestaan.

Wet normalisering rechtspositie ambtenaren





"Door onze informele aanpak creëren we laagdrempeligheid"

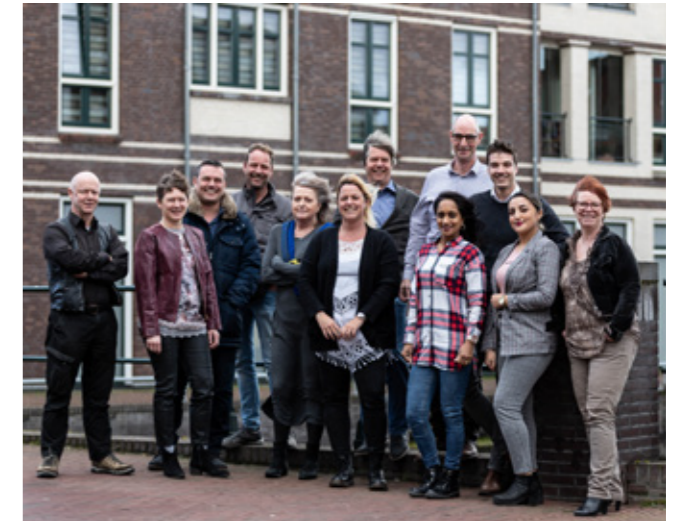
Mohamed El Bouziri, taxateur Financiën en Belastingen:

"Als taxateur ben ik samen met mijn collega's het aanspreekpunt voor inwoners over alles wat met de WOZ-waarde te maken heeft. Inwoners kunnen ons via diverse kanalen benaderen, zoals telefoon, het contactformulier en via e-mail. Ook kan een inwoner zijn belastingzaken zelf regelen via internet. Terugbelverzoeken en aanvragen via het contactformulier handelen we binnen twee dagen af. Inwoners kunnen, als ze het niet eens zijn met de gegevens op het aanslagbiljet, rechtstreeks bellen met een taxateur of een andere belastingmedewerker. Dat is gemakkelijk voor inwoners, en zo kunnen we vaak voorkomen dat iemand een formeel bezwaarschrift moet indienen. Door deze informele aanpak creëren we laagdrempeligheid. Als blijkt dat de gemeente het niet goed gedaan heeft dan passen wij dit gelijk aan in ons systeem."

"In mijn werk heb ik veel informatie nodig om de waarden van objecten te kunnen bepalen. Hiervoor is goede interne informatie-uitwisseling heel belangrijk. Onze dienstverlening is daarmee dus niet alleen van collega's die direct in contact staan met inwoners, maar van iedereen."

Ondernemingsraad

Het jaar 2019 begon met de verkiezingen voor een nieuwe OR. Inmiddels is de OR van Gooise Meren uitgebreid: van negen naar elf leden. De opkomst bij de verkiezingen was hoog, meer dan 76 procent van de medewerkers heeft zijn of haar stem uitgebracht. Op 7 maart 2019 is de nieuwe OR geïnstalleerd.



Het afgelopen jaar is voor de OR een enerverend jaar geweest. De OR was betrokken bij het opnieuw inrichten van afdelingen, het herverdelen van teams, maar ook de invoering van nieuwe functies. De missie en visie van de gemeente Gooise Meren blijven hierbij altijd het uitgangspunt.

De ondernemingsraad heeft geadviseerd over:

- aanstellen van beleidsregisseurs bij de afdeling M & O
- de koers voor de afdeling BORG
- andere aansturing van de afdeling USD
- starten traject om het KCC anders te gaan inrichten met een front- en backoffice

De OR heeft ook advies uitgebracht over het team PRO, het veiligheidsbeleid, de brugdagen, elektronische communicatiemiddelen en het (mogen) afwijken van het wervingsbeleid. Sommige gespecialiseerde functies blijken in de praktijk lastig in te vullen waardoor het soms nodig is om af te wijken van het wervingsbeleid. De OR heeft als standpunt dat eerst eigen medewerkers mogen solliciteren op nieuwe functies, waarbij ze de gelegenheid krijgen om zich daar gericht op te scholen. Dit levert betere doorgroei mogelijkheden op voor medewerkers. De OR heeft meegekeken met de uitvoering van de Wnra. Uitgangspunt hierbij was dat alle medewerkers hun opgebouwde rechten zouden behouden.

De OR kijkt terug op een goede samenwerking met Dick van Huizen die de gemeente Gooise Meren gaat verlaten. De OR wordt actief betrokken bij het zoeken naar een nieuwe gemeentesecretaris in 2020.

Georganiseerd Overleg

Arbeidsvoorwaarden worden vastgelegd in de cao, na afspraken tussen de werkgevers en de vakbonden. In de gemeente Gooise Meren hebben wij het Georganiseerd Overleg (GO) dat bestaat uit medewerkers die lid zijn van de vakbonden. Wil de werkgever arbeidsvoorwaarden wijzigen, dan kan dit alleen na overleg met het GO. Het op 1 januari 2020 in werking treden van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) heeft ook gevolgen voor het Georganiseerd Overleg. De Wnra bepaalt dat het GO ophoudt te bestaan en terug komt in een andere vorm: het Lokaal Overleg (LO).

Het afgelopen jaar heeft het GO een aantal keer overleg gevoerd met de gemeentesecretaris en met de verantwoordelijk portefeuillehouder voor personeelsbeleid. Ook is er veel gesproken over de gevolgen voor het GO ten tijde van de invoering van de Wnra.

4. Arbeidsomstandigheden

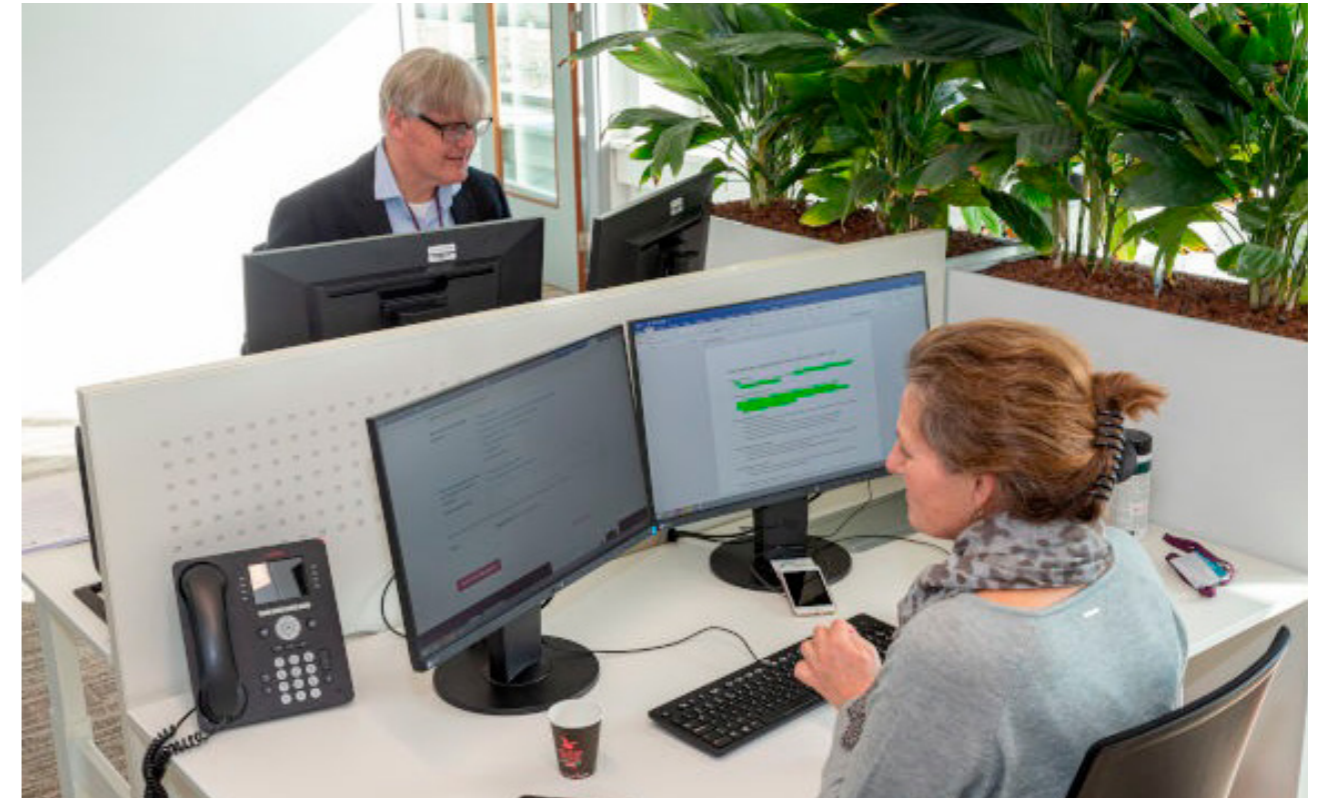


De gemeente Goose Meren wil een goede werkgever zijn die voldoet aan de voorschriften van de Arbowet, en waar elke medewerker zo veilig en gezond mogelijk kan werken.

Risico-inventarisatie en -evaluatie

Eind 2018 is er in opdracht van het Directieteam een Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) uitgevoerd door de Arbo Unie. Ondanks dat uit de RI&E geen grote veiligheidsrisico's kwamen, bleek wel dat het gevoerde arbobeleid onvoldoende bekend is bij de medewerkers. Daarnaast waren er enkele gebouwgebonden aandachtspunten en klachten over arbeidsomstandigheden in het gemeentehuis. In 2019 is het arbobeleid geactualiseerd en is er aandacht besteed aan het oplossen van klachten over geluid in en het klimaat van het gebouw.

Om de klachten over de werkplekken aan te pakken zijn er op verschillende etages aanpassingen gedaan. Ook zijn er flexwerkplekken bijgekomen en is er aandacht besteed aan de flex- en huisregels. Een aantal bouwkundige aanpassingen zullen in het begin van 2020 worden uitgevoerd. In het laatste kwartaal van 2019 is er een RI&E geweest op de werven en de begraafplaatsen. Hierbij is ook een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) met verdiepende vragen over psychosociale arbeidsbelasting (PSA) bij het team Beheer en Service uitgevoerd. Ook in het Stadsarchief is er een RI&E uitgevoerd.



Psychosociale arbeidsbelasting

Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) is een verplicht en belangrijk onderdeel van de RI&E. In het verslagjaar is een PSA-onderzoek uitgevoerd. Een PSA-onderzoek is gericht op preventie en het vroegtijdig signaleren van risico's om mogelijk toekomstig verzuim te voorkomen. Hiervoor konden medewerkers een digitale vragenlijst invullen. Tijdens de hierop volgende groeps gesprekken zijn de bevindingen uit het digitale vragenlijstonderzoek getoetst. Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek zijn er verdiepende gesprekken gevoerd tussen leidinggevenden, de HRM- adviseur van de desbetreffende afdeling en een arbeids- en organisatiedeskundige van de Arbo Unie. De uitkomsten zijn gepresenteerd aan de medewerkers en in de werkoverleggen besproken. Hierbij zijn, waar nodig, interventies bepaald en uitgevoerd. Een van de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek is dat medewerkers over de hele linie hoge werkdruk en werkstress ervaren. Opvallend hierbij zijn de lage scores op slaapkwaliteit, en de hoge scores op herstelbehoefte en piekeren. Voor de opvolging van de aanbevelingen en de aanpak van de oorzaken is gekozen voor een aanpak op drie niveaus.

Op organisatieniveau

Er is gekeken naar aanbevelingen voor de gehele organisatie. In het 4de kwartaal is in overleg besloten welke prioriteiten er liggen. Als eerste zal het verder faciliteren van de dialoog tussen leidinggevende en medewerker worden opgepakt. HR is gestart met het verder uitwerken van het Programma Organisatieontwikkeling.

Op afdelingsniveau

In gesprek met een adviseur van de Arbo Unie is met de leidinggevenden en P&O per afdeling gekeken naar de uitkomsten. Hierin heeft de Arbo Unie gewaakt over de anonimiteit van het onderzoek. Per afdeling is er voor een plan van aanpak gekozen en is gestart met de uitvoering. In 2019 en 2020 zullen leidinggevenden met enige regelmaat in het DT/MT terugkoppelen hoe de uitvoering van het plan verloopt.

Op individueel niveau

Hierbij wordt er naar elke medewerker persoonlijk gekeken en is er sprake van maatwerk. Dit is een voortzetting van de werkwijze van voorgaande jaren.

Werkplekonderzoek

In het afgelopen jaar is een aantal werkplekken onderzocht. Dit gaf aanleiding tot het aanpassen van een aantal beeldschermplekken. Op advies van een arbeidsdeskundige en in het kader van re-integratie zijn twee medewerkers voorzien van speciale ergonomische stoelen. Eén medewerker kreeg een speciale communicatie app op de Ipad.

(Bijna)ongevallen

Jaarlijks registreren wij de (bijna)ongevallen en ongevalsmeldingen. In 2019 registreerden wij in totaal vier ongevalsmeldingen van onze medewerkers (twee zonder verzuim, een met verzuim en een met letsel) en een ongeval met letsel van een ingehuurde kracht.

Agressie en geweld

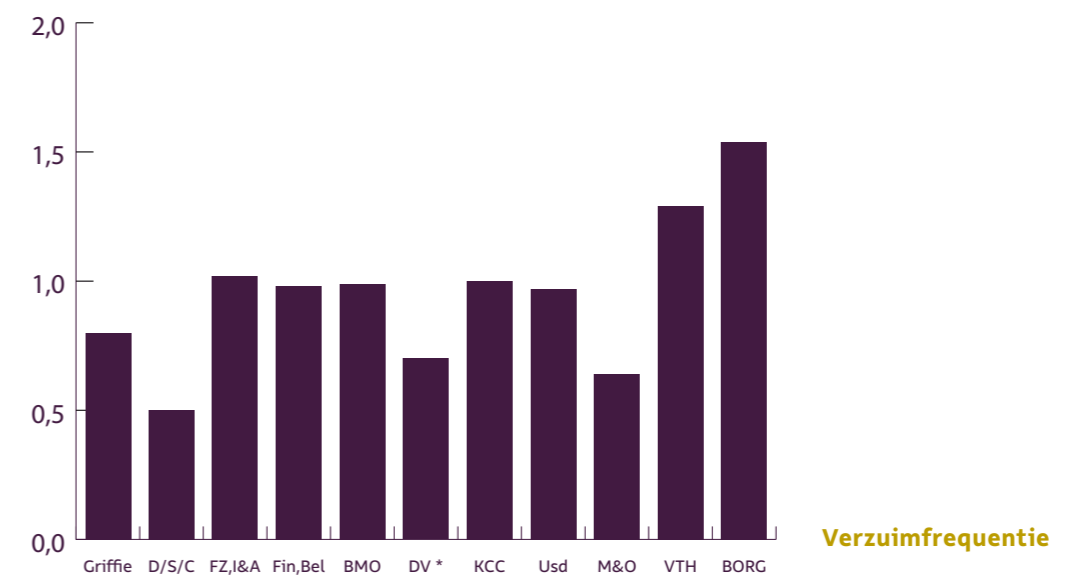
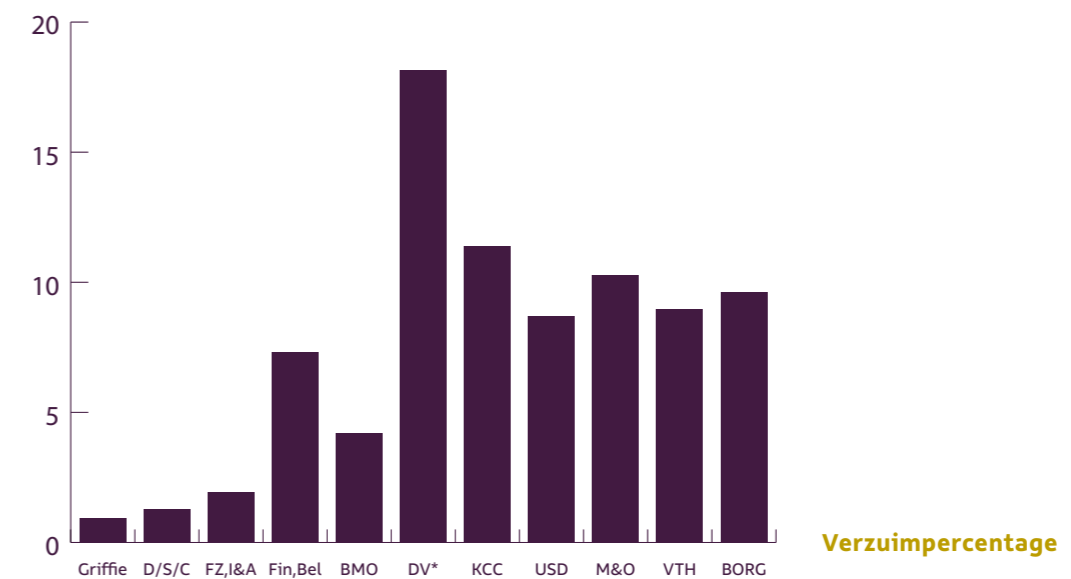
In 2019 hebben we vijf incidenten geregistreerd zowel in het gemeentehuis als in de openbare ruimte. Het ging hierbij om mondelinge agressie (twee) en agressie via de telefoon (drie). Hierbij was inschakeling van het interventieteam niet nodig. In 2019 is het agressiebeleid van Gooise Meren geactualiseerd. Het nieuwe agressieprotocol is in het verslagjaar geïmplementeerd. Medewerkers met publiekscontacten hebben in het verslagjaar speciale agressietrainingen gevolgd. Het interventieteam is dit jaar uitgebreid met zes nieuwe leden. Totaal bestaat het team nu uit 17 leden. Hierdoor is het mogelijk om elke dag drie medewerkers in te roosteren voor het interventieteam.

Bedrijfshulpverlening

Ook dit jaar hebben alle BHV-ers (bedrijfshulpverleners) en EHBO-ers hun herhalingstrainingen gevolgd. De medewerkers van Beheer en Service hebben door hun werkzaamheden een grotere kans op (de aanwezigheid bij) ongelukken. In 2019 zijn daarom alle medewerkers van Beheer en Service opgeleid tot BHV-er. Hierdoor is er nu een BHV-organisatie van ongeveer 100 medewerkers. In alle gemeentelijke panden (werven, stadsarchief en gemeentehuis) hebben de jaarlijkse ontruimingsoefeningen plaatsgevonden.

Verzuim

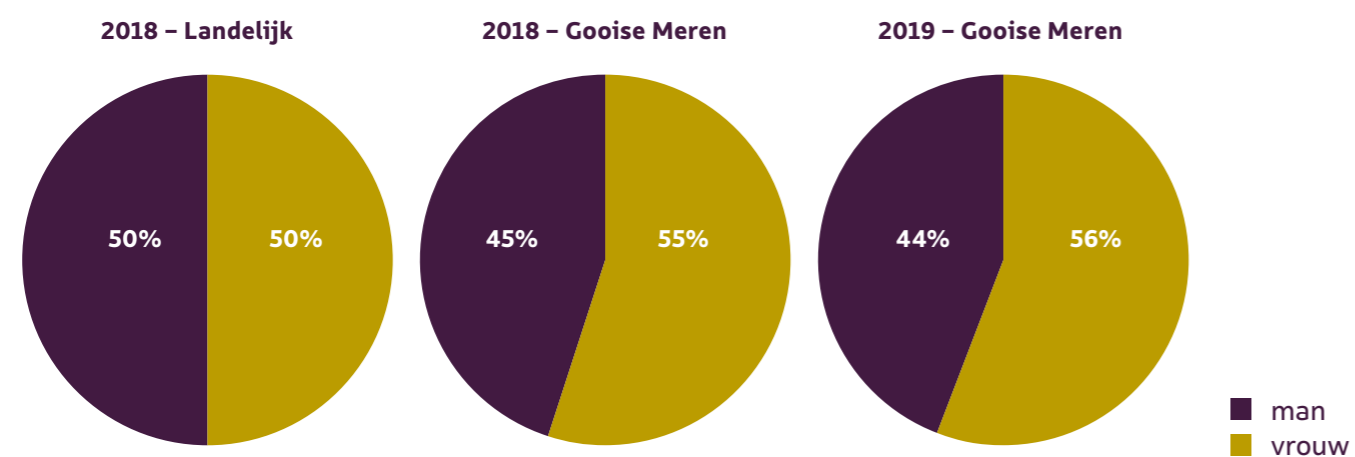
Het verzuimcijfer bij gemeente Gooise Meren is in vergelijking met andere gemeenten hoog. In 2019 is het verzuim geanalyseerd door de uitvoering van de RI&E en het PSA. Dit laat zien dat de oorzaak van het verzuim verschilt per afdeling. Met de aanpak op zowel op organisatie-, afdelings-, en op individueel niveau is een voorzichtige daling van het verzuim te zien.



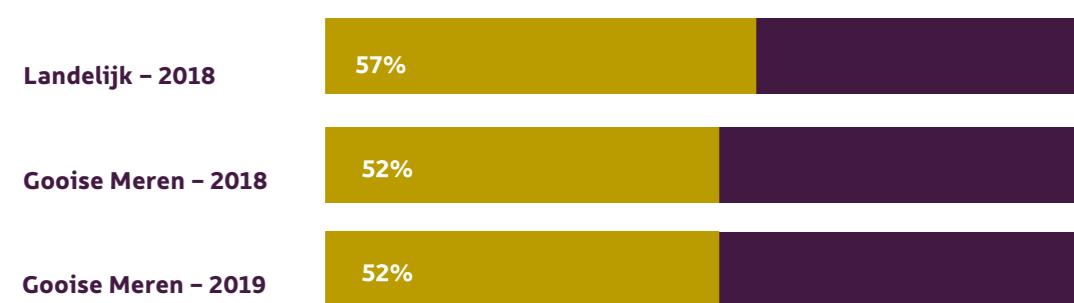
* Ziekmeldingen van medewerkers tot opheffing DV per 1 maart

Bijlage: 2019 in cijfers

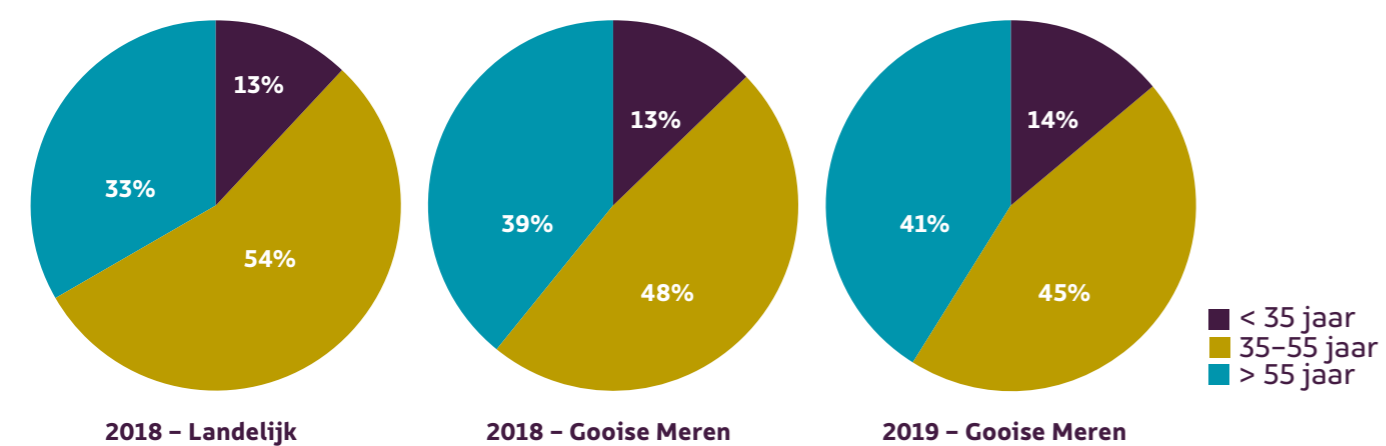
1. Ontwikkeling van het personeelsbestand naar geslacht



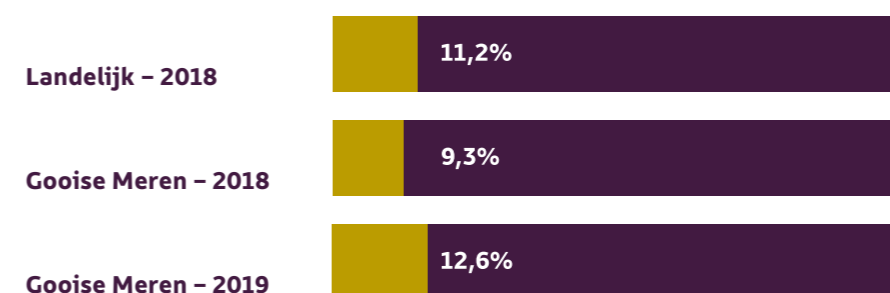
2. Ontwikkeling voltijders



3. Ontwikkeling van het personeelsbestand naar leeftijd

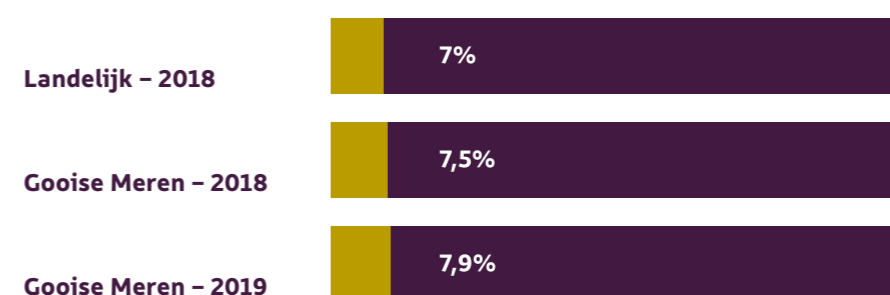


4. Gemiddeld percentage instroom op het personeelsbestand



Instroompercentage = aantal medewerkers in dienst/aantal personeelsleden op 31 december

5. Gemiddeld percentage uitstroom op het personeelsbestand



Uitstroompercentage = aantal medewerkers uit dienst/aantal personeelsleden op 31 december

6. Omvang ziekteverzuim

