

VOORSTEL

zaaknummer: 378099
afdelingsnaam: ID-SP
steller: Wim Potman
onderwerp: Uitbreiding structurele formatie bodedienstverlening

Voorstel

1. Het voorgestelde kwaliteitsniveau vergader- en evenementen dienstverlening in het Raadhuis door de bodedienst t.b.v. het College vast te stellen.
2. De bestaande formatie bodedienst (2 fte) per 1 april 2017 met 1,0 fte uit te breiden.
3. Bij de begroting 2018 een voorstel te doen om de formatie bodedienst uit te breiden met 0,5 fte per 1 januari 2018 inclusief bijbehorende dekking.

Samenvatting

Eind 2013 is in het kader van vorige bezuinigingsoperatie Slank en Hoogwaardig 2010-2014 tot een formatiereductie van de bodes met -0,5 fte besloten. Het kwaliteitsniveau werd naar beneden gebracht en daarmee grote mate van zelfredzaamheid van gebruikers raadhuis gevraagd. Na realisatie hiervan bleek er sprake van een forse toename in het aantal complexe en grotere evenementen en politiek en samenlevingsgerichte vergaderingen. T.o.v. begin 2014 hebben we het over een stijging van 28%. Een vermindering van het aantal evenementen / vergaderingen wordt niet voorzien. De gevraagde kwaliteit is slechts ten dele naar beneden bijgesteld. De vraag om goede ondersteuning t.b.v. Raad en College blijft onverminderd hoog. Deze toename in het werk zorgt voor een structurele werkdruk bij de bodes.

Het realiseren van deze dienstverlening o.b.v. het toegenomen serviceniveau is de afgelopen anderhalf jaar opgevangen door externe inhuur en inzet van andere collega's uit de organisatie (onder meer a.g.v. mobiliteit). Om de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening in de toekomst, alsmede goede ondersteuning bij evenementen en politiek en samenlevingsgerichte vergaderingen structureel te garanderen, wordt dit voorstel voorgelegd. Naast een formatie-uitbreiding (van 2 fte naar 3,5 fte) kan op termijn (tweede helft 2018) de inhuur grotendeels worden afgebouwd (van nu € 80.000 op jaarbasis naar € 20.000 op jaarbasis, afhankelijk van het aantal evenementen en bijeenkomsten). De door te voeren efficiencymaatregelen zijn reeds in gang gezet en worden ook in 2017 verder doorgevoerd.

Inleiding

Met de formatiereductie in 2014 is uitgegaan van diverse efficiëntie maatregelen en een aantal uitgangspunten m.b.t. het serviceniveau. Een belangrijk uitgangspunt is zelfredzaamheid van

ambtenaren en het college. Echter het gewenste en noodzakelijke geachte serviceniveau van de College en raad is toegenomen. Bovendien wordt het Raadhuis in toenemende mate beschikbaar gesteld t.b.v. evenementen / vergaderingen waardoor de facilitaire ondersteuning is toegenomen. Dit past in het beleid om het Raadhuis in te zetten om de samenwerking / ontmoeting met de samenleving te faciliteren. Dit uitgangspunt knelt in toenemende mate en wordt nu opgelost door tijdelijke maatregelen (waarbij verkend is of er sprake is van een structurele toename in kwantiteit en kwaliteit, of een tijdelijke) als mobiliteit en een grote hoeveelheid inhuur. De komende periode komt er een einde aan de werkzaamheden van collega's die als gevolg van mobiliteit bij de bodes zijn geplaatst. Ook hebben we meer zicht op de werkelijk benodigde inhuur. Tijd om een structurele oplossing voor te stellen.

Het voorstel voor uitbreiding van de formatie houdt rekening met het doorvoeren van een aantal efficiëncymaatregelen. Met name om de toenemende vraag sneller en adequater af te handelen en (toe)leveranciers (beveiliging, catering, Audiovisuele (AV) voorzieningen, etc.) hierop te instrueren. Voor het structureel verbeteren van de AV voorzieningen is in 2017 een aanvullende krediet in de begroting 2017 gereserveerd.

Probleemstelling/doel

De dienstverlening t.b.v. Raad en College die de afdeling Interne Dienstverlening (team Serviceportaal) structureel wil bieden, gebaseerd op de huidige eisen en wensen, bestaat uit de volgende onderdelen:

Ondersteuning per gebruikersgroep	Niveau dienstverlening
Raad en College	College dagelijks Raads- en commissievergaderingen
Vergaderservice	Continue kwaliteit (naar hoger niveau) teneinde zelfredzaamheid te kunnen garanderen
Evenementenservice	Coördinatie facilitaire ondersteuning en operationele uitvoering
Assistentie huwelijken	Administratieve en operationele begeleiding

Hierbij wordt uitgegaan van de volgende serviceverlening:

- Aanwezigheid van een vergader- en evenementenmedewerker dagelijks tussen 8:00 t/m 18:00
- Koffie & thee en lunch voorziening leveren op verzoek van College tussen 8:00 t/m 18:00
- Inzet van 2 medewerkers bij raad-en commissievergaderingen (avonduren)
- Structurele kwaliteit, onder meer op de uitstraling van de algemene en Audiovisuele voorzieningen in het Raadhuis
- Inplannen, voorbereiden en begeleiden van evenementen én huwelijken in het Raadhuis
- Aanwezigheid bij alle evenementen én huwelijken die plaatsvinden buiten de reguliere werktijden, zoals avonduren en in het weekend o.b.v. extra inzet ondersteund door inhuur

Voorgaande dienstverlening wordt zo efficiënt mogelijk aangeboden. Daarvoor worden in 2017 een aantal aanvullende maatregelen doorgevoerd. Denk aan het lean maken van processen, zelfredzaamheid medewerkers, communicatie, BHV-en veiligheid, digitaliseren werkprocessen en personele inzet.

Daarnaast willen we geleidelijk aan de inhuur verminderen en de vast formatie uitbreiden. De redenen waarom we de inhuur niet in één keer kunnen verminderen zijn:

- Een aantal noodzakelijke efficiëncymaatregelen zijn pas het tweede kwartaal 2017 gereed.

- Als gevolg van ingrijpende operaties en langdurig herstel is één bode voor een substantieel deel van 2017 uit de running.
- Met de aanstaande pensionering van een tweetal medewerkers is een periode van overdracht en inwerken nodig.

In 2015 zijn er twee participatiekandidaten toegevoegd, ingewerkt en fors gecoacht. Echter vanwege persoonlijke omstandigheden bij hen zelf en het door betrokken kandidaten slechts deels kunnen “leveren” van de dienstverlening, is dit “on hold” gezet.

Na besluitvorming zal de bode organisatie conform voorstel worden neergezet zodat een volgende stap gezet kan worden in een hoogwaardige vergader- en evenementenservice. Waar mogelijk worden natuurlijke momenten aangegrepen om nogmaals op zoek te gaan naar participatiekandidaten.

Argumenten

- 1.1. De dienstverlening van de bodes sluit aan bij de ontwikkelingen die de Gemeente Hilversum voor ogen heeft. Namelijk het inzetten van het Raadhuis als “Huis van ontmoeting” waarin politiek, bestuur en samenleving gezamenlijk werken aan voorstellen en besluiten.
- 1.2. De dienstverlening structureel op een hoger niveau brengen en toekomstige ontwikkelingen borgen. Denk hierbij aan een fluctuatie in vraag rondom ondersteuning bij evenementen, hogere kwaliteitseisen door organisatoren en het steeds hogere tempo waarin gevraagd wordt (maatwerk) oplossingen te bieden.
- 1.3. Een hoogwaardig team van medewerkers in kunnen zetten door een juist evenwicht tussen eigen personeel en inhuur.
- 2.1. Er kan gebouwd worden aan een vaste bezetting die kwaliteit borgt en levert. Insteek is de vaste bezetting op peil te hebben voordat er afscheid genomen wordt van een aantal medewerkers die op basis van mobiliteit afscheid neemt of medewerkers die als gevolg van pensionering vertrekken.
- 2.2. De inhuur kan afgebouwd worden van nu € 80.000 per jaar naar een verwachte € 20.000 per jaar.

Kanttekeningen

- 1.1. Vraag om bodeondersteuning buiten de in dit voorstel beschreven serviceverlening om, kan alsnog extra inhuur betekenen.

Financiën

De huidige begrote formatie voor bodedienstverlening is 2 fte. De kosten voor inhuur bedroegen in 2016 € 80.000 en konden eenmalig binnen de begroting opgevangen worden. Er zijn echter geen middelen in de lopende begroting beschikbaar. Bij ongewijzigd beleid leiden de kosten tot een jaarlijkse overschrijding op het inhuurbudget.

Dit voorstel behelst een structurele uitbreiding van de formatie voor bodedienstverlening van 2,0 fte naar 3,0 fte, met ingang van 1 april 2017. En per 1 januari 2018 een uitbreiding met 0,5 fte van 3,0 fte naar 3,5 fte. De uitbreiding van de formatie wordt begroot op € 65.000 (+ 1,5 fte).

Afhankelijk van het aantal evenementen en bijeenkomsten nemen door voorgaande maatregel de jaarlijkse kosten voor inhuur af tot uiteindelijk ca. € 20.000 / jaar in 2018. Dit past binnen de beschikbare ruimte van het inhuurbudget.

De kosten uitbreiding van de formatie van de bodedienstverlening worden als volgt gedekt:

- Formatieve omzetting van 0,5 fte binnen het bestaande functiehuis en P-begroting. Kostenneutraal.
- Materiele verschuiving binnen bestaande budgetten. Kostenneutraal.
- Extra formatieruimte, te weten 0,5 fte. Wordt opgenomen in de begroting 2018. Geen middelen binnen huidige loonkosten beschikbaar. Kosten € 22.500 vanuit de algemene middelen.

Uitvoering

Na besluitvorming wordt direct begonnen met de werving van de bodes. Ook worden de in kaart gebrachte efficiencymaatregelen, voor zover hier nog mee begonnen is, in uitvoering gebracht. De inhuur wordt per 2017 gefaseerd afgebouwd. De overdracht van de huidige medewerkers naar de nieuwe medewerker kan plaats vinden op het moment dat de werving en selectie is afgerond en de nieuwe bode is begonnen. De begeleiding wordt verricht door de teammanager Serviceportaal en de senior medewerker facilitair.

Bijlage(n)

- Niet van toepassing