

Bijlage I

Informatie op Tamtam/SAM

~~Generieke Hieronder vind je een aantal tips voor iedereen die onze collega's in de uitvoering beter wil betrekken, bereiken en informeren over concernbrede programma's of projecten, aanbevelingen en onderbouwing voor het bereiken en enthousiasmeren betrekken van collega's die geen kantoorwerk verrichten om onze collega's die geen kantoorwerk verrichten beter te bereiken, betrekken. De richtlijnen zijn een hulpmiddel en bedoeld voor iedereen die collega's in de uitvoering wil betrekken of informeren over concernbrede programma's of projecten, voorafgaand aan een concern breed programma en/of project m.b.t. Deze tips komen voort uit een project waarbij maatwerkonderzoek is gedaan onder managers in de uitvoering. Hen is gevraagd wat zij nodig hebben om met hun afdeling en/of team beter met Inclusie en Diversiteit aan de slag te kunnen gaan.~~

Tips Roosters en personeelstekorten

- Houd rekening met het werken in roosters en andere werktijden, ook avonden en weekenden.
- Houd er rekening mee dat een groot deel van de medewerkers geen dagelijkse/structurele toegang tot computers heeft (Tamtam, SAM etc. worden dus niet actief gelezen)
- Zorg voor persoonlijke aandacht en persoonlijk contact: bijvoorbeeld door middel van diepte interviews. Collega's vertellen graag hun persoonlijke verhaal en staan open voor interviews.
- Houd er rekening mee in je planning dat persoonlijke aandacht meer tijd kost.

Toelichting Onderbouwing tips rondom tips roosters en personeelstekorten

Naast de indeling via een strak rooster speelt vaak ook nog een heftig personeelstekort waardoor het erg lastig is om collega's uit 'de operatie' te halen om hen tijd te laten besteden aan bijvoorbeeld een werkgroep of een training. Dit veroorzaakt namelijk direct problemen in de werkverdeling tussen collega's omdat er geen invallerspooi is met collega's of externen die kunnen inspringen waar nodig.

Tips Operationeel leidinggevenden

- Betrek operationeel leidinggevenden; collega's die direct onder een teamleider of teammanager vallen en die dagelijks de teams op straat aansturen direct voor het bereiken van medewerkers in de buitendienst.
- Voorkom het gevoel dat dingen van bovenaf opgelegd worden; Betrek zoveel mogelijk collega's door middel van m.v. werkgroepen en klankbord-groepen sessies om actief mee te denken.
- Neem zoveel mogelijk telefonisch contact in plaats van per mail.
- Zowel voor het ophalen van kennis en ervaring over het werk als voor het verspreiden van informatie naar al onze collega's, is het van belang om 'operationeel leidinggevenden' altijd samen met de teamleiders en teammanagers als leidinggevenden in de communicatie mee te nemen.

Toelichting Onderbouwing tips advies rol operationeel leidinggevenden

Een belangrijke conclusie uit de diepte interviews en de enquête die onder alle managers bij Toezicht en Handhaving (THOR), Afval en Grondstoffen (A&G) en Stadswerken is gedaan is -de onderschatting van de rol van de 'operationeel leidinggevenden' binnen uitvoerende directies. Dit, dit zijn onze collega's die direct onder de teamleider of teammanager vallen en die dagelijks de teams op straat aansturen. Zij nemen veel werk uit handen van de teamleiders maar zijn officieel geen leidinggevenden. Dit, dit leidt vaak tot lastige situaties omdat zij geen mandaat hebben om bijvoorbeeld direct in te grijpen bij ongewenst gedrag. Bij Toezicht Handhaving Openbare Ruimte HOR-THOR is dit de aanvoerder, bij Afvale en Grondstoffen A&G A&G is het de chauffeur plus of ploegcoördinator en bij Stadswerken zijn dit de groepsleiders of coördinatoren. Deze collega's werken elke dag met hun team als meewerkend voorman op straat en hebben daarom een goed beeld van wat er speelt binnen het team en het werk. Tegelijkertijd zijn juist deze collega's vaak niet goed in beeld, omdat zij dit officieel geen leidinggevenden zijn.

Tips Hhandelingsperspectief

- Zorg dat je aanwezig/zichtbaar bent op locaties waar vanuit gewerkt wordt.
- Organiseer fysieke bijeenkomsten; via MS Teams sluit bijna niemand aan!
- Zorg bij een bijeenkomst dat deze op een werf is en plaatsvindt en vooral voor iedereen goed bereikbaar en toegankelijk is.
- Combineer Koppel een 'activiteit' altijd met een hapje en een drankje (niet alleen vragen, ook iets bieden).
- Noem het beestje zoveel mogelijk bij de naam Wees direct en duidelijk in je communicatie. Draai er niet omheen.
- Neem de uitkomsten en van de evaluatie evaluaties van de pilots van het inclusieve leiderschapstraject bij THOR bij de uitvoering mee. Hier is een specifiek trainingsbureau ingezet met ervaring met Inclusie en Diversiteit en het trainen van de uitvoering volgens de vastgestelde criteria.
- Denk aan begrijpelijke, inclusieve toegankelijke taal, in sommige teams werken mensen die de Nederlandse taal niet volledig beheersen; werk met voorbeelden en gebruik beeld visualiseer daar waar mogelijk.

Toelichting Onderbouwing tips handelsperspectief

Uit gesprekken met afdelingsmanagers, teamleiders en operationele teamleiders kwam leidinggevenden van verschillende hiërarchische lagen kwam verder op alle niveaus naar voren dat het belang van aandacht voor organisatiebrede concern brede thema's zeker wordt gezien en herkend. Wat hierbij wel naar voren komt is het ontbreekt is het ken van handelingsperspectief in combinatie met de aard van het werk omdat de dagelijkse werkzaamheden niet kunnen wachten. H; handhavers moeten de straat op; straten moeten geveegd worden en afval ingezameld. Dit zorgt ervoor dat het bij deze directies extra ingewikkeld is om duurzaam aandacht te vragen voor thema's die (nog) niet direct een link hebben worden metgekoppeld aan het primaire werkproces -en daarom niet niet direct terug te zien zijn in het dagelijkse werk.

Trainingen

- Check bij alle nieuwe trainingen of de inhoud, vorm en trainer toegankelijk is voor de uitvoering volgens de opgestelde trainingscriteria ID-uitvoering. **Klik hier voor de criteria trainingen specifiek voor de uitvoering**
- Gebruik de evaluatiecriteria ID- uitvoering om trainingsbureaus te evalueren. **Klik hier voor de evaluatiecriteria trainingen**

ToelichtingOnderbouwing tips trainingen

~~Bij~~ het project is ook gekeken naar welke vorm van training het best aansluit bij collega's die geen kantoorwerk hebben. Hierbij hebben we gezien dat veel collega's vaak op een andere manier leren namelijk leren door te doen. Daarom zijn Dit maakt het niet altijd mogelijk om dingen trainingen, die we ontwikkelen voor de hele organisatie, 1 op 1 ook op richting niet altijd geschikt voor collega's van uitvoerende directies, toe te passene sturen. Ook de manier van digitaal inschrijven werkt vaak niet voor onze collega's Collega's. Zij zijn zijn veel vaak buiten op straat - afvalinzameling, groenvoorzieningen etc etc, en zitten daardoor werken dus weinig achter een computer. Er wordt niet altijd nagedacht over een passende vorm om hen goed te bereiken en te trainen. Zodat o-zij op hetzelfde kennis- en informatie niveau krijgen zitten als collega's die op kantoor werken. Daarom zijn er vanuit het project zijn criteria ontwikkeld die helpen bij het ontwikkelen van een training voor onze collega's die geen computer-werk doen.

Onderzoeken

- Pas de vragenlijst aan op p inhoud en vorm.
- - Inhoud; welke specifieke vragen voor onze collega's in de uitvoering stel je op- en op welke manier stel je deze vragen zodat iedereen deze begrijpt en
- - vorm; kies een papieren vragenlijst met printversie om uit te delen . aan met specifieke vragen voor collega's in de uitvoering. Bijvoorbeeld Denk hierbij bijvoorbeeld aan een Medewerkers Waarderingsonderzoek Tevredenheids Onderzoek (MWO) Vb. MWO specifiek op maat gemaakt voor uitvoering is maatwerk
- Gebruik vooral schriftelijke hard copy én digitale middelen via de Ipads - (afhankelijk van doelgroep en onderzoek)
- Maak een korte begrijpelijke digitale vragenlijst.
- Communiceer in duidelijke, begrijpelijke taal over het onderzoek -en vraag hiervoor veel aandacht via teamleiders en operationeel leidinggevenden.
- Benader de medewerkers in de uitvoering persoonlijk. -Je kunt dit doen via bijeenkomsten aan het begin of eind van de dag, via de afdelingsmanagers, teamleiders en 'operationeel leidinggevenden.
- Zorg dat na overeenstemming met de leidinggevenden, collega's die in roosters werken worden uit geroosterd om deel te kunnen nemen aan bijvoorbeeld eenhet onderzoek. -pPer directie zijn hier verschillende kanalen voor die je hiervoor kunt benaderen. D, denk aan :- Stadsloketten en CCA. Dit kan -via: 5.1, 2, i @amsterdam.nl en 5.1, 2, i @amsterdam.nl
- Bij Toezicht Handhaving Openbare RuimteTHOR, Stadswerken en A&G Afval en Grondstoffen -kun je de inzet van medewerkers aan het onderzoek afstemmen met via afdelingsmanagers/teamleiders.

- Organiseer verschillende sessies op de werven locatie met afdelingen/teams samen met ondersteuning/begeleiding vanuit het onderzoek of P&O-medewerkers Personeel en Organisatie op locatie -om vragen te beantwoorden en te ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst.
- Laat een digitale vragenlijsten het beste invullen via I-pads op de werven.
- Richt een aparte ruimte in -op locatie en -communiceer hier goed over zodat aan het aan-einde van de dienst- iedereen rustig de vragenlijst kan in-vullen.
- Denk ook aan de mogelijkheid om een flyer met QR code naar een onderzoek naar het huisadres te versturen zodat collega's thuis hulp kunnen vragen voor het invullen en/of men bij gevoelige onderwerpen meer privacy hebben bij het invullen.

ToelichtingOnderbouwing tips onderzoeken

Ook voor het ontwikkelen en -afnemen van onderzoeken geldt dat ook er in dit geval niet altijd aan de voorkant nagedacht wordt is is over een passende vorm,- vragenlijst -en manier van invullen op locatie of thuis die goed aansluit bij collega's die geen kantoorwerk hebben. Dat blijkt in de praktijk nodigzeker-essentieel noodzakelijk omdat anders de respons van uitvoerende directies enorm achterblijft en we dus onze collega's op deze manier dus vaak onbewust uitsluiten!.

Disclaimer

Voor een groot deel kunnen deze punten ook voor andere (niet 'uitvoering') directies gelden. Verschil is alleen dat voor andere directies misschien ook andere vormen/aanpak passend is, die voor uitvoerende directies sowieso niet passend zijn (denk aan alleen en kel communiceren via TamTam en SAMam)