

Bijlage I ***Informatie op Tamtam/SAM***

Generieke aanbevelingen en onderbouwing voor het bereiken en enthousiasmeren van collega's die geen kantoorwerk verrichten voorafgaand aan een concern breed programma en/of project m.b.t.

Roosters en personeelstekorten

- Houd rekening met het werken in roosters en andere werktijden, ook avonden en weekenden.
- Houd rekening ermee 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

Onderbouwing tips rondom 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.

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 d.m.v. werkgroepen en klankbord groep sessies om actief mee te denken.
- Neem 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.

Onderbouwing advies rol operationeel leidinggevenden

Een belangrijke conclusie uit de diepte interviews en de enquête is de onderschatting van de rol van de 'operationeel leidinggevenden' binnen uitvoerende directies; 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 leidt vaak tot lastige situaties omdat zij geen mandaat hebben om bijvoorbeeld direct in te grijpen bij ongewenst gedrag. Bij THOR is dit de aanvoerder, bij A&G 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 dus officieel geen leidinggevend zijn.

Handelingsperspectief

- 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 het op een werf is en vooral goed bereikbaar is
- Koppel een 'activiteit' altijd met een hapje en een drankje (niet alleen vragen, ook iets bieden)
- Noem het beestje zoveel mogelijk bij de naam
- Neem uitkomsten evaluaties van pilots bij de uitvoering mee
- Denk aan toegankelijke taal, in sommige teams werken mensen die de Nederlandse taal niet volledig beheersen; werk met voorbeelden en visualiseer daar waar mogelijk

Onderbouwing tips handelsperspectief

Uit gesprekken met leidinggevend van verschillende hiërarchische lagen kwam verder op alle niveaus naar voren dat het belang van aandacht voor concern brede thema's zeker wordt gezien en herkend. Wat hierbij wel naar voren komt is het ontbreken van handelingsperspectief in combinatie met de aard van het werk omdat de dagelijkse werkzaamheden niet kunnen wachten; 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 worden gekoppeld aan het primaire werkproces en daarom 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**

Onderbouwing tips trainingen

In het project is ook gekeken naar welke vorm 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. Dit maakt het niet altijd mogelijk om dingen die we ontwikkelen voor de hele organisatie 1 op 1 ook richting collega's van uitvoerend directies te sturen. Collega's zijn veel buiten op straat - afvalinzameling, groenvoorzieningen etc, daardoor weinig achter een computer. Er wordt niet altijd nagedacht over een passende vorm om hen goed te bereiken. Zodat o zij op hetzelfde kennis en informatie niveau zitten als collega's die op kantoor werken. 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 op inhoud en vorm aan met specifieke vragen voor collega's in de uitvoering. Vb. MWO specifiek voor uitvoering is maatwerk
- Gebruik hard copy én digitale middelen (afhankelijk van doelgroep en onderzoek)
- Maak een korte digitale vragenlijst
- Communiceer in duidelijke 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 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 het onderzoek (per directie zijn hier verschillende kanalen voor die je hiervoor kunt benaderen, denk aan: Stadsloketten en CCA via: 5.1, 2, i [5.1, 2, i @amsterdam.nl](mailto:5.1,2,i@amsterdam.nl) en 5.1, 2, i [5.1, 2, i @amsterdam.nl](mailto:5.1,2,i@amsterdam.nl))
- Bij THOR, Stadswerken en A&G kun je de inzet van medewerkers aan het onderzoek afstemmen via afdelingsmanagers/teamleiders
- Organiseer verschillende sessies op locatie met afdelingen/teams samen met ondersteuning/begeleiding vanuit het onderzoek of P&O medewerkers op locatie om vragen te beantwoorden en te ondersteunen bij invullen vragenlijst
- Laat een digitale vragenlijst het beste invullen via I-pads op de werven
- Richt een aparte ruimte in op locatie en communiceer hier goed over zodat aan einde van de dienst iedereen rustig de vragenlijst kan invullen

Onderbouwing tips onderzoeken

Ook voor het ontwikkelen en afnemen van onderzoeken geldt dat er niet altijd nagedacht is over een passende vorm, vragenlijst en manier van invullen die goed aansluit bij collega's die geen kantoorwerk hebben. Dat blijkt in de praktijk zeker noodzakelijk omdat anders de respons van uitvoerende directies enorm achterblijft en we dus onze collega's op deze manier 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 enkel communiceren via TamTam en Sam)