

Stand van zaken Verbetering bedrijfsvoering Avri

In het verbeterplan zijn 13 punten opgenomen ter verbetering van de bedrijfsvoering van Avri. Onderstaand per punt de stand van zaken:

1. Splitsing planmatig onderhoud en dagelijks onderhoud

Binnen de afdeling IBOR is het team Binnendienst Avri verder vorm gegeven. De werkvoorbereiding, advisering IBOR en toezicht op derden (aannemers) is in het team ingebed. De splitsing tussen de binnendienst en buitendiensttaken is nader uitgewerkt en tussen beiden teams is de rolverdeling helder. Het dagelijks onderhoud (op beeld) wordt uitgevoerd door de buitendienst, het planmatig onderhoud wordt door de binnendienst voorbereid, aanbesteed en gecoördineerd en is via contracten in de markt gezet.

2. Ontwikkelen van de werkvoorbereiding

De rollen van teamleider Binnendienst en contractmanager zijn inmiddels gesplitst. Er is een teamleider Binnendienst aangetrokken en het contractmanagement is ondergebracht bij de afdeling klant- en advies waarmee een gezonde spanning ontstaat tussen beide afdelingen en beiden elkaar aanspreken op hun rollen en verantwoordelijkheden. Het team functioneert inmiddels als intermediair tussen de opdrachtgever (vakspecialisten van de gemeente Buren), contractmanager Avri en de operationele diensten van Avri. De Binnendienst heeft zich verder ontwikkeld en het takenpakket is onderling nader verdeeld. Daarnaast zijn er verschillende (gebiedsoverstijgende) bestekken aanbesteed en voorbereidende werkzaamheden gecombineerd, hetgeen tot efficiency heeft geleid.

3. Inzet teamleider

Per 1 januari 2014 is de teamleider Buitendienst verantwoordelijk voor zowel de buitendienst Buren als die van Neerijnen. Daarnaast is er inmiddels een tweede teamleider aangetrokken (start 1 maart) die de buitendienst Neder- Betuwe en gemeente Tiel (wanneer deze overkomt) gaat aansturen. Door de betere werkverdeling en doorontwikkeling van de binnendienst kan de teamleider zich volledig concentreren op zijn primaire taken. In de doorontwikkeling is gekeken naar de brede verscheidenheid aan vakspecialisten op het uitvoerend niveau. Er is voor gekozen de specialistische werkzaamheden gecombineerd te laten aansturen en uit te laten voeren. Hiervoor wordt een aparte teamleider (na de overkomst van de gemeente Tiel) aangesteld.

4. Gebiedsverantwoordelijk voorman

De teamleider wordt ondersteund door één of meerdere gebiedsverantwoordelijke voormannen. De gebiedsverantwoordelijke voormannen sturen functioneel de medewerkers "in het veld" aan. De teamleiders ontvangen de opdracht (beeldbestek, inclusief capaciteitsberekening) vanuit de afdeling werkvoorbereiding en zijn verantwoordelijk voor uitvoering van de opdracht binnen de geraamde uren en de afgesproken kwaliteit. De gebiedsverantwoordelijke voorman heeft een opleiding in beeldgericht werken voor voormannen gevolgd en is gegroeid in zijn rol als gebiedsverantwoordelijk voorman.

5. Grip op formatie

De vacaturestop binnen het team beheer en onderhoud gemeente Buren is in 2014 gehandhaafd (al sinds 2012). In 2014 zijn twee medewerkers uit dienst getreden, hetgeen niet heeft geleid tot kwaliteitsvermindering. Het werk is beter georganiseerd en de overcapaciteit daarmee verder gereduceerd, de productiviteit is daarmee toegenomen. Afhankelijk van de uitstroom en het type werk wordt er al dan niet een vacature opengesteld. Er wordt dus expliciet eerst gewerkt aan het optimaliseren van eigen efficiëntie.

6. Inzet Lander medewerkers

In 2014 zijn de medewerkers van Lander weer gedetacheerd bij Avri. Er is afgelopen periode veel geïnvesteerd in het optimaliseren van de inzet van Lander. Ook het takenpakket van de Lander medewerkers is verbreed. De opgedane kennis van de werkwijze bij de gemeente Neerijnen en Neder- Betuwe heeft meer inzicht gegeven op de optimaliseringmogelijkheden. Ook is er meer gestuurd op de methode van inzet om de productiviteit verder te vergoten. Het bespreken van een intensievere samenwerking tussen Lander, Avri en gemeenten staat begin 2015 op de agenda.

7. Coaching

Op 27 mei 2014 is er een coachingstraject gestart voor leidinggevers (incl. voormannen) binnen de afdeling IBOR om hen te ondersteunen in het uitvoeren van hun taken en de uitvoering van het IBOR jaarplan 2014. De gebiedsverantwoordelijke voormannen zijn betrokken in dit coachingstraject, omdat zij belangrijke schakels vormen in het efficiënt onderhouden van de buitenruimte. De verantwoording wordt hierdoor lager in de organisatie gelegd. Daarnaast zijn meerdere medewerkers op training geweest inzake de gladheidbestrijding en daarmee opgeleid (gecertificeerd) om deel te nemen aan de gladheidbestrijding. Dit onderdeel (opleiding/ coaching) wordt in 2015 door een inmiddels aangestelde KAM coördinator verder geprofessionaliseerd.

8. Voorraadbeheer en uitgiftebeheer

In 2014 is intern binnen Avri gesproken over het werken met voorraad- en uitgifte beheer systeem. Deze discussie heeft zich in eerste instantie afgespeeld binnen de afdeling en IBOR en gericht op de voorraad en uitgifte t.b.v. de IBOR werkzaamheden. Hieruit is gebleken dat de behoefte aan een dergelijk systeem Avri breed is. Hierdoor heeft de discussie zich verbreed en verdiept en de eerder verwachte termijn niet haalbaar. Daarnaast wordt gekeken vanuit welke Avri vestiging/ werf dit georganiseerd kan worden. Door de (geplande) overkomst van de werf Tiel vergt dit nog nadere uitwerking. Verwachting is dat (afhankelijk van de feitelijke overgang van de medewerkers en de werf Tiel) in de loop van 2015 gewerkt kan worden met een voorraad- en uitgiftesysteem. Tot die tijd zal de informatie op de huidige manier beschikbaar zijn.

9. AVRI brede organisatieontwikkelingen

Per 1 april 2014 is het bedrijfsbureau gesplitst in een technisch en administratief bedrijfsbureau. Dit heeft inmiddels nader vorm gekregen. Naast deze ontwikkeling is inmiddels het doorontwikkelen van het webformulier t.b.v. de meldingen openbare ruimte, handhaving en afvalinzameling gestart. Er zijn in het verlengde hiervan, inmiddels oriënterende gesprekken tussen gemeente Buren en Avri geweest, dit om te verkennen of hierin gezamenlijk opgetrokken kan worden. Het verder professionaliseren van Klantcontactcentrum (KCC) Avri krijgt hiermee verder vorm. Het splitsen van contractmanagement van het plus pakket (IBOR, Handhaving, Voorlichting) van de operationele afdelingen (IBOR) heeft fysiek reeds plaatsgevonden en zal in 2015 nader vorm krijgen.

10. Klant Contact Centrum

Het Klant Contact Centrum (KCC) van AVRI wordt verder geprofessionaliseerd. Per 1 april 2014 worden alle meldingen van de gemeente Neerijnen, Buren en Neder- Betuwe verwerkt door de Binnendienst Avri. Bij het KCC komen de meldingen voor de gemeente Neder- Betuwe en Neerijnen binnen. De meldingen van de gemeente Buren komen binnen bij het TIC van de gemeente Buren. Het doorontwikkelen van het webformulier en daarmee samenhangend, het stroomlijnen van de afhandeling van de meldingen door de vakafdelingen is inmiddels gestart. De verwachting is dat dit in het derde kwartaal 2015 volledig geïmplementeerd zal zijn. Hiervoor is een plan van aanpak opgesteld en vastgesteld door het MT Avri.

11. Verbeteren betrouwbaarheid brongegevens

Doorontwikkelen van de applicatie (Geovisia) voor het beheer van de openbare ruimte en meer Geo-informatie heeft plaatsgevonden. Per 1 april 2014 worden alle gegevens van de monitoring van de buitenruimte in deze applicatie opgeslagen en kan er op worden gerapporteerd. Daarnaast verzorgen wij de mutaties (van de verschillende assets in de buitenruimte) voor de gemeente Neerijnen. Afgelopen jaar heeft Avri veel mutaties aangeleverd bij de gemeente Buren. Hierdoor komt het areaal beter op orde wat resulteert in meer betrouwbare data en arealen van de gemeente Buren. Juist het op orde brengen van de arealen zorgt voor meer betrouwbare gegevens en is van groot belang voor bijvoorbeeld voorbereiding en aanbestedingen van (onderhoud) werkzaamheden in de openbare ruimte.

12. Beeldbestekken en CROW (DVO)

Avri werkt, net als gemeente Buren met de CROW methodiek. Daarnaast worden de Burense beeldmeetlatten toegepast. Binnen het beeldbestek hanteren we hierdoor eenduidig de eisen en randvoorwaarden. Dit komt ook ten goede aan de dezelfde interpretatie van de kwaliteitseisen zoals die in het integraal beeldkwaliteitplan zijn opgenomen. Door periodiek de afzonderlijke schouwresultaten naast elkaar te leggen wordt steeds meer grip verkregen op de uiteindelijk gewenste resultaten. In gezamenlijkheid zijn de beeldmeetlatten voor 2015 samengesteld om de eenduidige aanpak verder vorm te geven.

13. Meerjarenplan IBOR

Het organisatieplan voor de doorontwikkeling van de afdeling IBOR van Avri is vrijwel afgerond. Dit zal gaan leiden tot aanvullende verbetering van kwaliteit en efficiency. Hierin is de splitsing van het planmatig onderhoud en regulier onderhoud (op beeld) nader uitgewerkt. Ook de ontwikkelingen van gebiedsoverstijgend werken en de organisatorische veranderingen die dat met zich mee brengt, zijn hierin opgenomen. De onderlinge integratie van activiteiten Avri breed zal worden meegenomen in de nieuw te schrijven strategische beleidsvisie van Avri. Dit zal in 2015 worden opgesteld en is een vervolg op het strategisch bedrijfsplan Avri (tot en met 2015).