

Meer rendement
door slimmer
organiseren!
PAGINA 2

Trotseer de golven

De maatschappij is in beweging, dat merken we allemaal. Traditionele doelen en methoden volstaan niet langer en nieuwe behoeften en mogelijkheden dienen zich aan. Golven van verandering vernieuwen ons land en dat heeft ook invloed op het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Hoe u daar op in kunt spelen? Trek uw wetsuit aan en trotseer die golven!

'Golven van verandering vernieuwen ons land en dat heeft ook invloed op het beheer en onderhoud van de openbare ruimte'

Op lokaal niveau zien we een zoektocht naar maatschappelijk rendement. De barrières tussen vakgebieden verdwijnen en maken plaats voor een brede afweging, waarbij sociale, fysieke en economische aspecten samenkomen (integraliteit 2.0). Het draait hierbij niet om deelresultaten, maar om het effect dat alle aspecten in samenhang genereren. Wat is het effect van de kwaliteit van de openbare ruimte op de beleving en leefbaarheid? En wat is het rendement van de inzet van meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in uw uitvoeringsdienst?

Er is geen standaardvraag, geen standardsituatie en dus ook geen eenduidig en pasklaar antwoord. Meer dan ooit is er de noodzaak en de wens om samen met

inwoners en bedrijven de toekomst vorm te geven. Traditionele methoden maken plaats voor maatwerk op lokaal niveau, in een vernieuwende samenwerking tussen overheid, burgers en bedrijven. Daarbij leren we door te doen. Vallen is niet erg; het is dé manier om te leren surfen!

De vernieuwing geven we samen met u vorm. Hoe wij dat doen? We kijken ver vooruit, zien de golven komen en zorgen dat u zelf in staat bent ze te trotseren. In deze nieuwsbrief geven we u twee voorbeelden. Allereerst is er aandacht voor de beheer- en onderhoudsorganisatie van de gemeente Renkum. Door zowel de binnen- als buitendienst slimmer te organiseren, wordt het rendement in deze gemeente verbeterd.

Het tweede artikel laat de meerwaarde zien van een verbreding in het monitoren van de kwaliteit van de buitenruimte. We kijken daarbij verder dan kwaliteit en leggen de focus op die onderwerpen die het succes in een wijk bepalen. En dat levert absoluut rendement op!

Wij hopen u door middel van deze nieuwsbrief te inspireren!

Het Cyber-team

Renkum gaat voor nieuwe koers

Blijven we de bedrijfsvoering organiseren zoals we nu doen? Moeten we samengaan met een buurgemeente? Is het niet beter om de buitendienst te verkopen? Veel gemeenten kampen met dit soort vragen. Zo ook gemeente Renkum. Met hulp van Cyber koos de gemeente voor een verdere ontwikkeling van de eigen dienst en werd voor het team Beheer Openbare Ruimte (BOR) een bedrijfsplan en een ontwikkelplan opgesteld. Rob Olthuis, directeur bedrijfsvoering bij de gemeente Renkum: “We weten nu waar we staan en waar we naartoe willen!”



‘Door zowel de binnen- als buitendienst slimmer te organiseren, kan de productiviteit omhoog en kan structureel vijf ton worden bezuinigd’

CYBER-ADVISEUR BAREND STREEFKERK



Er is de afgelopen jaren veel veranderd in gemeenteland. Budgetten lopen terug en gemeenten krijgen meer verantwoordelijkheden. Er moet dus steeds meer gebeuren met minder mensen. Toch verwachten zowel de gemeenteraad als de inwoners dat de kwaliteit van de openbare ruimte op peil blijft. Tegelijkertijd moeten het beheer en onderhoud ook een bijdrage leveren aan de uitvoering van de Participatiewet en bewonersinitiatieven ondersteunen.

‘De nieuwe organisatie moet veel meer gericht zijn op goede dienstverlening en service’

Dat vraagt om veranderingen. Ook de gemeente Renkum wil actief anticiperen op deze ontwikkelingen. Maar wat is er nodig voor een toekomstbestendige organisatie? Barend Streefkerk, adviseur bij Cyber en projectleider, vertelt dat de gemeente zowel de binnen- als buitendienst slimmer wil organiseren. “Zodat de productiviteit omhoog kan en de komende jaren structureel vijf ton kan worden bezuinigd.” Samen met Cyber-adviseur Astrid Hoevenagel begeleidt hij de gemeente bij het veranderingsproces.

KWALITEIT EN KOSTEN

In het voortraject heeft de gemeente samen met Cyber een aantal scenario’s onderzocht. Deze variëren van het onderbrengen van de buitendienst bij het reinigingsbedrijf of een commerciële partij tot het samenvoegen van de buitendienst met andere gemeenten. Gemeente Renkum

heeft gekozen voor behoud van de eigen buitendienst, maar dan wel op een nieuwe leest geschoeid. “Doel is de eigen binnen- en buitendienst beter te organiseren en daardoor te besparen, maar ook een kwalitatief goed en professioneel product te leveren. Zodat het gemeentebestuur én de inwoners tevreden zijn over de openbare ruimte”, vertelt Hoevenagel.

In september 2015 is begonnen met het opstellen van een bedrijfsplan en een ontwikkelplan. De missie van het team Beheer Openbare Ruimte (BOR) was daarbij helder: het leveren van een duurzame maatschappelijke meerwaarde aan de samenleving en het bestuur. Streefkerk licht toe dat de gemeente bijvoorbeeld niet teveel bezig wil zijn met bulkwerk, omdat je dat makkelijk kunt uitbesteden. “De nieuwe organisatie moet veel meer gericht zijn op goede dienstverlening en service. Bijvoorbeeld door participatie met inwoners en partners als winkeliersverenigingen en sportclubs, maar ook door samenwerking met mensen uit de sociale werkvoorziening.”

INZICHT

In het project is onder andere inzicht verkregen in de werkzaamheden, de productiviteit en de uurlonen. Hoe kun je de productiviteit verhogen? In hoeverre werk je integraal? Waar liggen de verantwoordelijkheden? Zaken die nu zijn vastgelegd in het bedrijfsplan. Volgens Hoevenagel was de beeldvormingssessie het



RAYMOND LEYTE,
TEAMHOOFD BEHEER OPENBARE RUIMTE:

‘Door de werkvloer erbij te betrekken, is voor iedereen de noodzaak duidelijk’

“Het mooie van dit project is dat zowel de top als de medewerkers er al in een vroeg stadium bij betrokken zijn. Hierdoor wordt ook op de werkvloer ervaren dat het noodzakelijk is om dingen te veranderen. Dat werkt absoluut.

Ik ben erg tevreden over het resultaat. Door de ervaring en ondersteuning van Cyber hebben we gedegen keuzes kunnen maken en hebben we een duidelijk richtpunt waar we naartoe kunnen werken. We weten nu wat er moet gebeuren, dat we onze arbeidstijden beter kunnen inzetten, dat we het werk slimmer kunnen indelen en dat we er veel meer uit kunnen halen dan we tot nu toe deden.

We moeten daarbij vooral veel zelf doen, maar dat is ook goed. Daardoor is het een verhaal van onszelf en niet van Cyber. Tegelijkertijd is het goed dat je een partner hebt die weet wat je moet doen om dingen in beweging te krijgen, en met een onbevangen blik meekijkt en vraagt waarom je dingen op een bepaalde manier doet. Cyber was daarbij een sparringpartner waar we veel aan hebben gehad.”

belangrijkste. “Daar is met alle betrokken partijen bepaald wat we verwachten van het team BOR: een dienstverlenend en flexibel team. De gemeente wil zich onderscheiden door dienstverlenend te zijn en haar maatschappelijke meerwaarde aantonen door kennis van het gebied en de inwoners.”

Op dit moment ligt de focus op het ontwikkelplan: het daadwerkelijk in de praktijk brengen van de gemaakte afspraken. Zo wordt onder andere gewerkt aan eenduidigheid in de afspraken, de aansturing van medewerkers en het takenpakket.

‘Mensen willen vaak wel verandering, maar niemand wil veranderen’

SUCCES

Over de inzet van de betrokkenen zijn de adviseurs tevreden. “Hoewel sommigen in eerste instantie sceptisch waren, is de sfeer en de manier waarop de mensen met elkaar omgaan heel plezierig. Ook durven ze kritisch te zijn naar zichzelf en dat is positief”, licht Hoevenagel toe. Dat neemt niet weg dat er nog wel iets moet gebeuren. “Om het proces echt een succes te laten worden, moet men bereid zijn om de cultuur, de manier van samenwerken en communiceren, te veranderen. Mensen willen vaak wel verandering, maar niemand wil veranderen. Daarom zal iedereen de nieuwe afspraken na moeten komen en verantwoordelijkheid moeten nemen!”

ROB OLTHUIS, DIRECTEUR BEDRIJFSVOERING:

‘We zijn nu beter voorbereid op de toekomst’

“Als gemeente willen we de komende jaren graag kwalitatief goed beheer van de openbare ruimte. Tegelijkertijd is er ook een bezuinigingstaakstelling. Om dit in goede banen te leiden, hebben we Cyber in de arm genomen. We willen een goed verhaal waar we de komende jaren mee verder kunnen.

Het project voeren we in samenspraak met de medewerkers uit. Cyber hebben we ingeschakeld voor de inhoudelijke expertise en de procesbegeleiding. Ik ben erg tevreden over het verloop van het project en over de samenwerking. De meerwaarde van Cyber gaat verder dan alleen de meetmethodes die ze in huis hebben. Ze hebben een groot netwerk, goede kennis van het inhoudelijke werkveld en capabele adviseurs. We weten nu waar we staan en waar we naartoe willen. Daardoor zijn we beter voorbereid op de toekomst!”



Beter inzicht levert betere keuzes op

‘Meten is weten’ is een oud gezegde dat ook in onze moderne tijd nog niet aan kracht heeft verloren. Niet voor niets maakt For Your Information, de meet- en monitortak van Cyber, een flinke ontwikkeling door. Niet alleen het aantal toepassingsgebieden is uitgebreid, ook is sprake van een verbreding van de gemeten aspecten en hun onderlinge samenhang. Dit levert voordelen op voor gemeenten. “Integraler monitoren levert meer inzicht in de succesfactoren van een gebied en is de basis voor een integrale wijkaanpak”, weet Cyber-directeur Remko Kamstra.

For Your Information (FYI) houdt zich bezig met het meten van beeldkwaliteit in openbare ruimtes. Sinds enkele jaren zijn de FYI-metmethodes doorontwikkeld voor andere toepassingsgebieden. Zo heeft FYI voor de NS de kwaliteit van stations gemeten en zijn er metingen verricht in OV-voertuigen als bussen, trams en metro’s. Ook onderzocht FYI 1.700 portiekflats voor wooncorporatie Woonbron en bracht het de sfeer en beleving in ruim 100 winkelcentra in kaart.

GROTE VOORDELEN

“Het mooie van deze verbreding is dat FYI die kennis en ervaring nu ook gebruikt om de openbare ruimte in een breder perspectief te meten en analyseren. Dit heeft voor gemeenten grote voordelen”, zegt Cyber-directeur Remko Kamstra. “Veel gemeenten meten de kwaliteit van het beheer en onderhoud van de openbare ruimte - ‘schoon’, ‘heel’ en ‘veilig’ - en doen dat heel behoorlijk. Maar het nadeel is dat oplossingen ook vaak in één hoek worden gezocht. Door de verbreding krijgen gemeenten een betere kijk op de succesfactoren van een wijk, winkelcentrum of plein en kunnen zo slimmer en efficiënter sturen en investeren.”

Maar wanneer is een plein of een winkelcentrum een succes? Als het druk wordt bezocht en het er sfeervol en gezellig is? En wat is sfeer en gezelligheid? Er zijn verschillende componenten die met elkaar bepalen of een plein of wijk succesvol is. En het is de onderlinge

DENNIS GERLOF, DIRECTEUR VAN WOONBRON:

‘We willen een uniform en meetbaar kwaliteitsniveau’

“Woonbron wil graag een prettige woonomgeving voor haar huurders wat betreft ‘schoon’, ‘heel’ en ‘veilig’. We zijn een corporatie met complexbeheerders en sociaal beheerders in vijf regio’s. Omdat iedereen het beheer vanuit zijn eigen perceptie doet, willen we een uniform en meetbaar kwaliteitsniveau realiseren. Zodat we het kunnen gebruiken in het dagelijkse handelen, maar ook in de communicatie naar onze klanten toe. Binnen drie jaar willen we 90% van onze doelstellingen hebben gerealiseerd. We willen echt een slag maken!”

samenhang die bepaalt hoe burgers het ervaren. Voor een optimaal resultaat moet een gemeente dus de juiste dingen doen en slim investeren. En dat begint bij slim meten. “Stel met elkaar vast wat het succes van een gebied bepaalt en breng dat goed in beeld. Dan kun je ook gerichte ingrepen en investeringen doen”, vat Kamstra samen.”

‘Door een beter inzicht kunnen gemeenten slimmer en efficiënter sturen en investeren’

Anja Rijlaarsdam, projectleider van FYI: “Gezelligheid en beleving zijn natuurlijk enigszins subjectief. Toch kun je heel veel objectief meetbare normen vaststellen die bepalen of een plein, wijk of winkelcentrum gezellig aanvoelt. Denk bijvoorbeeld aan sfeerverlichting en bloembakken, maar ook aan vieze luchtjes en een logische routing.”

Belangrijk daarbij is om de openbare ruimte in samenhang te bekijken. “Gemeenten kijken traditioneel naar losse onderdelen; er wordt heel weinig integraal naar een wijk of centrum gekeken”, vertelt Rijlaarsdam. “Maar het totaalplaatje bepaalt het succes.”

BETER RESULTAAT

Metingen zijn arbeidsintensief en kosten dus geld. Toch blijkt het in de praktijk een investering die zich snel terugverdient. Zo leveren lagere investeringen in de juiste dingen vaak een veel beter resultaat op. Kamstra: “Wij weten dat groen in een wijk mensen positief beïnvloedt. Zo kan een investering in de aanplant van bomen in een wijk met weinig groen veel meer opleveren dan een investering in het schoonmaken van die wijk. Alles draait om het inzicht in de succesfactoren. Wat maakt het verschil? Waar zit het meeste rendement?” Daarmee raken we volgens Rijlaarsdam de kern van FYI.

‘Het totaalplaatje bepaalt het succes’

“Doordat wij inzicht geven, helpen we opdrachtgevers betere keuzes te maken. Ik ben ervan overtuigd dat het slechts een kwestie van tijd is dat gemeenten integraler gaan monitoren. Ze beseffen steeds vaker welke financiële en maatschappelijke voordelen het heeft om alle aspecten in hun onderlinge samenhang te meten. En daar dragen wij met FYI graag aan bij!”

**HARRO VERHOEVEN, PROJECTMANAGER BEHEER
OPENBARE RUIMTE EN INFRASTRUCTUUR BIJ CROW:**

‘De burger dwingt gemeenten om integraal naar de buitenruimte te kijken’

“Waar vroeger vanuit het perspectief van de werkzaamheden naar de openbare ruimte werd gekeken, wordt nu steeds meer vanuit de burger gekeken. Gemeenten moeten zorgen dat ze de kwaliteit leveren die burgers wenselijk vinden. Daarvoor moet je monitoren en doelen benoemen. Welke kwaliteit realiseren we en welke kwaliteit willen we?

De burger dwingt gemeenten daarbij om integraal naar de buitenruimte te kijken. Hij wil dat het openbaar groen er goed uitziet, maar ook dat het station en het winkelcentrum goed worden onderhouden. Overal waar een bewoner zich begeeft, wil hij dat er goede regie wordt gevoerd. Verbreding van de monitoring is daarom zeker een meerwaarde.

Cyber is een pionier in de ontwikkeling en verbreding van de monitoringssystematiek en is daarmee een belangrijke samenwerkingspartner voor CROW.”



FRANK GEUZE, CONSULTANT BIJ CBRE:

‘Winkelcentra moeten een kwaliteitsslag maken’

“CBRE heeft samen met Cyber en Locatus de Winkelcentrum Kwaliteitsmonitor ontwikkeld. Deze tweejaarlijkse ranglijst geeft een overzicht van de beste winkelcentra van Nederland. Daarmee is het een instrument voor vastgoedeigenaren, overheden en retailers die de kwaliteit van winkelcentra actief willen verbeteren. Er gebeurt enorm veel op de winkelvastgoedmarkt: leegstand, veranderend gedrag van consumenten, concurrentie van internetwinkels. Daarom is het belangrijk om te weten waar je staat en wat je moet doen om de kwaliteit van je winkelcentrum op peil te houden. En dat is nodig. Uit de monitor blijkt dat veel winkelcentra nog een kwaliteitsslag kunnen maken.”



Nieuwsflitsen

Cyber en Andess slaan handen ineen

Cyber Adviseurs en Andess gaan in 2016 als één bedrijf verder onder de naam Cyber Adviseurs. Waar Andess vooral in Zuid-Nederland werkzaam is, heeft Cyber haar klanten met name in Noord-, Oost- en West-Nederland.

Door deze samenwerking zijn we thuis in elke regio en kunnen we klanten in heel Nederland een optimale service en maatwerk bieden. Door samen verder te groeien, willen we het meest toonaangevende adviesbureau zijn als het gaat om het beheer van de buitenruimte en de organisatie.

Binnen de directie is Remko Kamstra verantwoordelijk voor Markt en Klant; Christian Hamers is verantwoordelijk voor Strategieontwikkeling en Zuid-Nederland.

Cyber Arbeidsbemiddeling wordt Cens-or

Cyber Arbeidsbemiddeling heet tegenwoordig Cens-or. Ook hebben we een nieuwe website ontwikkeld: www.cens-or.nl. Als uw organisatie behoefte heeft aan (tijdelijke) uitbreiding van expertise of capaciteit, kunt u bij Cens-or terecht. Wij gaan voor de juiste persoon op de juiste plaats.

Ons uitgebreide netwerk bestaat uit ervaren vakspecialisten, adviseurs/regisseurs en managers/teamleiders. Deze professionals hebben veel relevante ervaring, verstaan hun vak en handelen proactief.

Wilt u meer informatie of wilt u zich inschrijven voor ons netwerk? Neem dan contact op met Astrid Hoevenagel: (06) 15 89 86 47.

Gecertificeerd Inspecteur Beeldkwaliteit

Het certificaat Inspecteur Beeldkwaliteit van de CROW is in aantocht! Het doel van dit certificaat is om inspecties van beeldkwaliteit naar een hoger en stabielere niveau te tillen. Het certificaat wordt steeds meer de norm voor het toezicht op beeldbestekken.

Cyber Adviseurs heeft samen met CROW het examen ontwikkeld. Vanuit onze expertise van monitoren en opleiden bieden wij u een tweedaagse opleiding aan om u voor te bereiden op het examen. In mei starten we met de eerste opleidingen. Schrijf u nu alvast in op www.cyber-adviseurs.nl, zodat u als een van de eersten in Nederland het certificaat op zak heeft.

Nieuwe website voor Cyber

Met onze nieuwe website www.cyber-adviseurs.nl laten we u nog beter zien wie we zijn, waar we voor staan, welke diensten we leveren en welke mooie projecten we realiseren. We hopen u te inspireren!

cyber

Adviseurs voor buitenruimte en organisatie

maakt zichtbaar hoe uw organisatie ervoor staat en ondersteunt glashelder.

Actuele projecten

organisatie

- ▶ **Businessplan afval- en reinigingsbedrijf ACV**
Sociale werkvoorziening Permar en gemeente Ede
- ▶ **Onderzoek samenwerking op het gebied van pompen en gemalen**
Waterschap Drents Overijsselse Delta en negen gemeenten (RIVUS-regio)
- ▶ **Begeleiding kwaliteit- en capaciteitsgericht werken**
Gemeenten Utrecht en Groningen
- ▶ **Detachering projectleiders en adviseurs**
Gemeenten Texel, Uithoorn en Den Helder

beleid & beheer

- ▶ **Afvalbeleidsplan**
Gemeente Goes
- ▶ **IBOR-plan**
Gemeente Urk
- ▶ **Visie en beheerplan begraafplaatsen**
Gemeente Enschede

geld & kwaliteit

- ▶ **Berekening beheer- en onderhoudskosten wegen en groen**
Waterschap Scheldestromen
- ▶ **Financiële analyse en meerjarenprogramma**
Gemeente Bergen op Zoom
- ▶ **Besteksmeting**
Gemeente Stede Broec en gemeente Drechterland
- ▶ **Schouw**
Gemeente De Wolden

Kijk voor meer actuele projecten op onze vernieuwde website www.cyber-adviseurs.nl.

Colofon

DIT IS EEN UITGAVE VAN CYBER B.V.
Postbus 3 | 2410 AA Bodegraven | Tel +31 (0)172 631 720
info@cyber-adviseurs.nl | www.cyber-adviseurs.nl
TEKST Tekstbureau Wendy Venhorst
ONTWERP Ruth Bos | grafisch ontwerp