



Gemeente
Amsterdam



Sociaal Jaarverslag **2016**



Inhoud



EU 2016



Radicalisering



EK Atletiek



Chief Technology Office



Evenementenbeleid



Stadsloketten



Contact Center Amsterdam



Gebiedsgericht werken



Amsterdam: Een schone stad



Strategisch Leiderschapsprogramma



Trainees



Stagebureau



Doctoraal



De Gideonsbende



OR

Inhoud vervolg



Voorwoord



2. Personeel en organisatie



3. Organisatieontwikkeling '1Amsterdam'



4. Amsterdam: een flexibele en lerende organisatie



5. Arbeidsomstandigheden en gezondheid



6. Arbeidsvoorwaarden



7. Integriteit



8. Medezeggenschap



9. Eigentijds werkgeverschap



10. Kerncijfers Personeel 2016

An aerial photograph of Amsterdam, showing a dense network of streets, canals, and green spaces. The city's characteristic grid-like pattern is visible, with numerous small islands and waterways interspersed among the buildings.

Arjan van Gils
Gemeentesecretaris / Algemeen directeur gemeente Amsterdam

Voorwoord

Voorwoord

Dag in, dag uit werken medewerkers van de gemeente Amsterdam aan een betere stad voor bewoners, ondernemers en bezoekers. Dat doen wij niet alleen, samen met betrokken bewoners, maatschappelijke instanties en externe partners pakken we iedere opgave in de stad aan. Van het organiseren van een internationaal evenement als het EK Atletiek of de gastheer van het EU Voorzitterschap tot de noodopvang van vluchtelingen. Van het bieden van een stageplek tot de aanpak van radicalisering. Geen opgave is te groot en we zorgen ervoor dat Amsterdam van iedereen kan zijn.

Het Sociaal Jaarverslag 2016 geeft een inkijk in onze wereld. Hoe zorgen we ervoor dat onze organisatie niet alleen toekomstbestendig wordt, maar ook snel en flexibel in kan spelen op elke opgave in de stad? Hoe maken we het mogelijk dat we medewerkers

met bepaalde talenten en expertise op ieder moment elders in de stad kunnen inzetten? En misschien wel het belangrijkste, hoe zorgen we ervoor dat de Amsterdammers zo min mogelijk iets merken van onze interne veranderingen, maar wel een nog betere dienstverlening ervaren? Vragen die ons bezig houden, omdat we elke dag onze dienstverlening richting de Amsterdammers willen verbeteren.

Als werkgever faciliteren we onze mensen zo goed mogelijk in hun werk voor Amsterdam. We streven naar een vitale en inclusieve organisatie, waar medewerkers met plezier naar het werk toe gaan en een afspiegeling zijn van de Amsterdamse samenleving. Dat betekent onder andere dat we inzetten op het bieden van kansen aan mensen met een migratieachtergrond, jongeren en mensen met een arbeidsbeperking. Maar ook het zijn van een goede werkgever voor iedere medewerker, ongeacht of je uitzendkracht,

stagiair, ZZP'er of vast in dienst bent. Medewerkers zijn trots om te werken voor deze prachtige stad en dat willen we optimaal benutten om betere resultaten voor Amsterdam te boeken.

We zijn er dan ook nog niet. Onze ambitie is om in 2020 de beste overheidswerkgever te zijn. Dat vraagt om meer aandacht voor onze medewerkers en beter inzicht in te krijgen waarmee potentiële nieuwe medewerkers geïnspireerd worden om bij ons te komen werken. Na de organisatieontwikkeling naar 1 gemeentelijke organisatie (1Amsterdam), is het zaak om onze focus te verleggen naar hen die de resultaten van de gemeente Amsterdam mogelijk maken. Want, deze stad mag dan gebouwd zijn op palen, zij steunt op mensen.

Arjan van Gils

Gemeentesecretaris /
Algemeen directeur
gemeente Amsterdam



2. Personeel en organisatie

"In 2020 is de gemeente Amsterdam de beste overheidswerkgever."

2. Personeel en organisatie

De gemeente Amsterdam is in 2020 de beste overheidswerkgever. Dat is de ambitie. Geen gemakkelijke, maar dat zijn we in Amsterdam gewend. De uitdaging is om onze vakmensen, die met passie en trots voor de stad werken, zo goed mogelijk te ondersteunen in hun werk. Zij zijn immers onze ambassadeurs. Goed werkgeverschap staat dan ook hoog bij ons in het vaandel.

Met ruim 180 nationaliteiten in de stad, ontwikkelt de gemeente Amsterdam zich steeds meer naar een inclusieve organisatie, waar iedereen welkom is en zichzelf kan zijn. Liefst 665 medewerkers jonger dan 35 jaar zijn het afgelopen jaar aangetrokken. Voor arbeidsbeperkten zijn 165 arbeidsplekken gerealiseerd, 39 plekken meer dan beoogd. We zetten in op de ontwikkeling van het vakmanschap van onze mensen, van een strategisch leiderschapstraject voor een directeur tot een leergang voor de secretaresses tot een leergang voor de business controllers. Zo halen we het beste uit iedereen.

We blijven continu inzetten op de prioriteiten die de meeste aandacht verdienen. Een veilige en plezierige omgeving waarin iedereen zich 'thuis' voelt is cruciaal. Het helpt onder andere in het verlagen van verzuim onder medewerkers. Met een verzuimpercentage van 5,9% (Verbaannorm is 3,5%) ligt er een grote opgave waar we de komende 2 jaar stevig op in gaan zetten. Medewerkers, ongeacht hun dienstverband, moeten kunnen rekenen op goede arbeidsvoorwaarden. We bieden medewerkers de mogelijkheid dat zij hun vakantiegeld en eindejaarsuitkering kunnen inzetten wanneer zij dat willen. Ruim 250 uitzendkrachten hebben het afgelopen jaar een vast dienstverband aangeboden.

Als ik terugkijk op de feiten en cijfers van het afgelopen jaar en de verhalen uit het Sociaal Jaarverslag 2016 dan kan ik alleen maar constateren dat we op de goede weg zijn. Daar ben ik trots op!

Yardena Shitrit

Directeur Personeel & Organisatie

3. Organisatieontwikkeling '1Amsterdam'



3. Organisatieontwikkeling '1Amsterdam'

Alles wat we doen, doen we voor de Amsterdammers en we doen dat niet alleen. Samen met de partners in de stad ontwikkelen we onze organisatie verder en gaan we nieuwe samenwerkingsverbanden aan om betere resultaten te behalen voor Amsterdam. '1Amsterdam': de ambitie om een daadkrachtige en flexibele organisatie te zijn, in dienst van de stad en haar Amsterdammers.

Evaluatie bestuurlijk stelsel en organisatieontwikkeling 2014-2016

De gemeentelijke organisatie heeft in de periode 2014-2016 een omvangrijke reorganisatie doorgevoerd. Verschillende organisatieonderdelen, taken en verantwoordelijken zijn gecentraliseerd onder de noemer '1Amsterdam'. Na de stedelijke reorganisatie in 2014 én 2015 is het in 2016 tijd voor een grondige evaluatie. In hoeverre heeft Amsterdam haar organisatiedoelen bereikt? Hoe werkt het nieuwe bestuurlijk stelsel? Wordt de Amsterdammer écht beter geholpen?

Bestuurlijk stelsel

Sinds maart 2014 heeft ieder stadsdeel een bestuurscommissie. De bestuurscommissies zijn de ogen en oren van de buurt en de schakel naar het stadhuis. Samen met de gemeenteraad, burgemeester en wethouders besturen zij Amsterdam. Bestuurscommissies houden zich onder andere bezig met de inrichting van straten en pleinen, groen en parken, inzamelen van huishoudelijk afval en welzijnswerk in de buurt. Ze zorgen ervoor dat wat ze doen, past bij de behoeften in hun stadsdeel en bij het beleid voor de hele stad.

Het afgelopen jaar is het bestuurlijk stelsel geëvalueerd met als doel om te concluderen of deze nieuwe manier van besturen werkt. De onderzoekscommissie, was helder in haar bevindingen: bestuurscommissies vormen teveel een zelfstandige bestuurslaag en te weinig het verlengd lokaal bestuur waarin de Amsterdammers centraal staan. Hoofdoorzaak hiervoor is dat bestuurders zich zowel naar het college, de gemeenteraad als hun kiezers moeten verantwoorden.

De gemeente Amsterdam grijpt in op deze uitkomsten en voert na de gemeenteraadsverkiezingen in 2018 een vernieuwd bestuurlijk stelsel in. Een bestuurlijk stelsel dat meer ruimte biedt voor Amsterdammers om écht deel te nemen aan het beleid voor de stad. Een aanpak die goed aansluit bij het gebiedsgericht werken en het uitgangspunt om de Amsterdammers centraal te stellen. Zo kunnen de gemeenteraad, burgemeester en wethouders beter de signalen vanuit de Amsterdammers ontvangen en dat gebruiken voor de toekomstplannen voor de stad. Het vernieuwd bestuurlijk stelsel wordt in 2017 verder uitgewerkt.

Organisatieontwikkeling

Tijdens de organisatieontwikkeling richting '1Amsterdam' is in samenspraak met de toenmalige Centrale Ondernemingsraad (COR) afgesproken om de organisatieontwikkeling in 2016 te evalueren. In hoeverre is de ambitie behaald? Waar is nog steeds inzet nodig? Dat en meer stond centraal in het evaluatieonderzoek van de Nederlandse School voor het Openbaar Bestuur en de Universiteit Utrecht over de organisatieontwikkeling 2014-2016 van de gemeente Amsterdam.

3. Organisatieontwikkeling '1 Amsterdam'

Na een uitgebreid documenten- en feitenonderzoek en gesprekken met 65 medewerkers uit verschillende lagen van de organisatie concluderen de onderzoekers dat de 'harde' doelen zijn bereikt en de structuur van de organisatie succesvol is veranderd. Uit de gesprekken met medewerkers komen wel twee verschillende verhalen naar voren. Aan de ene kant is er een groep medewerkers die de organisatieontwikkeling schetst als een verhaal van vooruitgang. Zij zijn van mening dat er grote vorderingen zijn geboekt en kijken met trots terug op het doorlopen proces.

Aan de andere kant is er een groep medewerkers die de organisatieontwikkeling ziet als een verhaal van verlies. Zij zijn ontevreden over het verloop van de organisatieontwikkeling. Zij herkennen de beoogde doelen van de organisatieontwikkeling wel, maar kijken terug op een periode van onduidelijkheid en onrust, en daarmee gepaarde stress. De onderzoekers

concluderen dat de twee beelden niet bij elkaar komen en dat dit de ontwikkelambities belemmert. Tijd voor de volgende stap: verbinding.

Het evaluatieonderzoek vormt de basis voor de volgende fase van de organisatieontwikkeling. De uitdaging is om de twee verschillende verhalen bij elkaar te brengen. Het college van B en W en de medewerkers van de gemeente Amsterdam gaan daarom aan de slag met de vier aanbevelingen uit het rapport:

- Geef meer aandacht en waardering voor de inzet van de medewerkers van de gemeente Amsterdam; biedt meer ruimte voor initiatief van medewerkers.
- Investeer in het verbeteren van de samenhang van en samenwerking binnen het topkader om toe te werken naar een nieuwe besturingscultuur en een gemeenschappelijke taal.
- Verhelder en concretiseer de betekenis van gebiedsgerichte sturing en werk uit hoe stadsdelen en rve's



daarin gezamenlijk kunnen optrekken, waarbij het belang voor de Amsterdammers centraal staat.

- Ambtelijke én bestuurlijke top moeten samen werk maken van het verbeteren van concernsturing en samen duidelijkheid scheppen over wat dat vraagt van de raad, het college en het topkader van de gemeente.

3. Organisatieontwikkeling '1 Amsterdam'

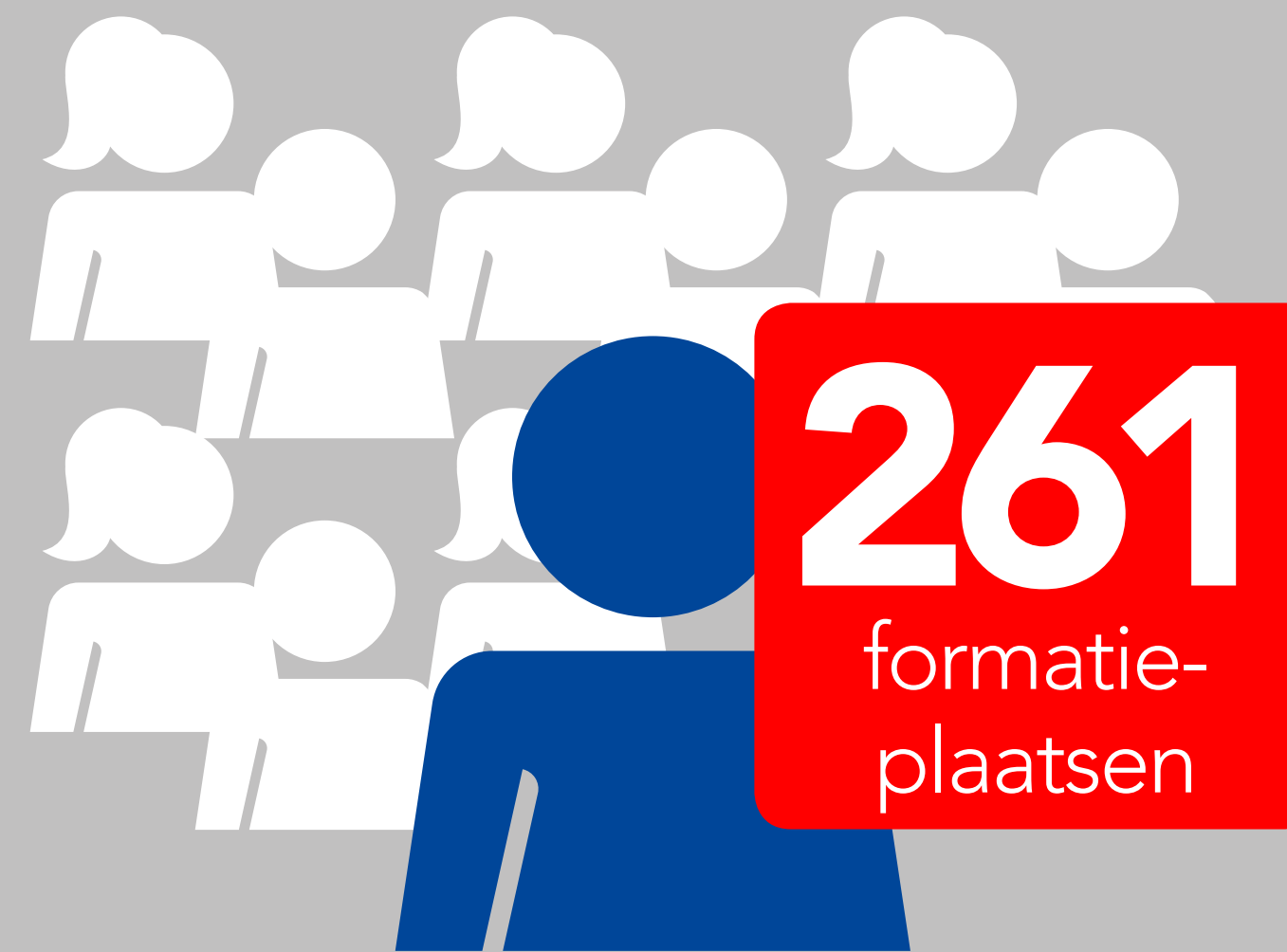
Slagvaardige overheid

Hoe kunnen we slimmer, innovatiever en slagvaardiger werken en tegelijk geld besparen? Dat is de vraag die centraal staat in de bestuursopdracht 'Slagvaardige Overheid'. Met ingang van 2017 wordt € 45 miljoen bespaard. Verschillende voorstellen zijn het afgelopen jaar ingediend waarbij is gekeken naar slimmer werken voor de Amsterdammer, meer efficiëntie en effectievere onderlinge samenwerking. Medewerkers zijn nauw betrokken geweest bij deze voorstellen. Zij kennen de praktijk en weten vaak ook hoe het slimmer kan. De grootste besparing (€ 30 miljoen) wordt gerealiseerd in de openbare ruimte. Onder andere door het dagelijks beheer en onderhoud van de openbare ruimte onder te brengen bij één organisatieonderdeel: rve Heel en Schoon. Planmatig onderhoud, vernieuwing van de openbare ruimte en vervanging en herinrichting van de infrastructuur wordt ondergebracht onder de bestaande rve Verkeer en Openbare Ruimte. Het plan levert een besparing van 261 formatieplaatsen op, waarbij geen sprake zal zijn van gedwongen ontslagen, onder andere door structureel werk in te vullen door interne medewerkers en de externe inhuur in te perken.

Besparingen vanaf 2017:



miljoen bespaard



formatieplaatsen bespaard

De grootste besparing:



**miljoen besparing
wordt gerealiseerd
in de openbare ruimte**



Nienke Baars
Adjunct-directeur Projectmanagementbureau

EU 2016

Hoe brengen we Europa meer onder de aandacht bij de Amsterdammers? Hoe maken we hen meer bewust van het belang van Europa? Als Nederland het EU voorzitterschap op zich neemt, grijpt de gemeente Amsterdam haar kans.

*"We wilden meer
dan een goed
voorzitterschap."*

Nienke Baars, adjunct-directeur Projectmanagementbureau van de Gemeente Amsterdam, heeft afgelopen jaar met een team het EU-voorzitterschap georganiseerd. Een van de doelen was om de Amsterdammer dichterbij Europa te brengen.

“Er waren veel partijen betrokken bij de organisatie. Behalve de vergaderingen van het Rijk met ruim 20.000 ambtenaren op het Marineterrein, heeft de samenwerking bijzondere projecten opgeleverd. Met onderwijspartijen hebben we bijvoorbeeld een scholenprogramma opgezet. Studenten gaven interactieve lessen over Europa aan scholieren, samen met een ambtenaar van de Europese Unie. Het doel was niet om de populariteit van Europa te vergroten, maar vooral om de scholieren te leren wat de EU is en doet. Ze bespraken voor leerlingen belangrijke onderwerpen, zoals roaming en duurzaamheid. Bijzonder was ook de conferentie van burgemeesters van de 28 EU-hoofdsteden. Zij gingen in gesprek met een Eurocommissaris aan een grote vergadertafel op het overdekte plein van het Scheepvaartmuseum. Normaal gesproken praat een Eurocommissaris alleen met vertegenwoordigers van een land. Met filmpjes werden stellingen

geponeerd over luchtkwaliteit, wonen, radicalisering en migratie. Op initiatief van de burgemeesters van Amsterdam en Athene, hebben ze afgesproken om samen te werken aan het vluchtelingenprobleem.”

Ambities

“EU-landen zijn om de beurt een half jaar voorzitter van de EU. Toen het de beurt van Nederland was, vond het Ministerie van Buitenlandse Zaken het een goed idee om de vergaderingen en evenementen in Amsterdam te houden. Natuurlijk wilden wij daar zo goed mogelijk mee helpen. Maar we hadden meer ambities. We wilden ook Amsterdam goed in beeld brengen, bijdragen aan een mooi cultureel programma en Europa en de Amsterdammer dichterbij elkaar brengen.

Het voorzittende land is gastheer, maakt de agenda en leidt de vergaderingen van de Raad van de EU. De ambtenaren die Amsterdam bezochten, bekeken ook Amsterdamse projecten die met de agenda te maken hadden. Zoals Rainproof van Waternet, duurzaam bouwen en het innovatieplatform Smart City. Er was een cultureel programma opgezet, met onder meer een podiumprogramma en een

grote art-design werkplaats op de kop van Java-eiland. Maar er was ook bijvoorbeeld een EU-jeugdconferentie met tweehonderd jongeren en beleidsmakers uit Europa.”

Demonstreren

“Openbare Orde en Veiligheid van de gemeente werkte voor dit langdurige evenement nauw samen met de politie en de Nationale Coördinator Terrorisme en Veiligheid (NCTV). We wilden de Amsterdammers niet belasten met veiligheidsmaatregelen. Zo gingen er stemmen op het fietspad langs het Marineterrein om veiligheidsredenen dicht te houden, maar dat betekende dat mensen moesten omfietsen. Dat hebben we niet gedaan. Ook over de plek van de demonstraties waren de meningen verdeeld. Het ministerie wilde ze het liefst uit het zicht van hoogwaardigheidsbekleders houden, maar de burgemeester was het er niet mee eens. Demonstreren is een grondrecht, dat verdient een goede plek, vond hij. Ik ben blij dat het voorzitterschap op zo’n veilige en ontspannen manier verlopen is. En dat er gedurende een half jaar veel bijzondere activiteiten in Amsterdam waren. De samenwerking binnen de gemeente met veel diensten en stadsdelen, en met veel partijen buiten de gemeente, heeft een mooi resultaat opgeleverd.”

Mounir Dadi
senior adviseur radicalisering

Saadia Ait Taleb
programmamanager

Radicalisering

"Wij willen
empoweren."

Programmamanager Saadia Ait Taleb en senior adviseur radicalisering Mounir Dadi werken voor de aanpak Radicalisering en Polarisatie (onderdeel van de directie Openbare Orde en Veiligheid).

De aanpak is gestart na de moord op Theo van Gogh (2004). Saadia Ait Taleb: "Na de moord op Theo van Gogh was het bestuur verrast dat er mensen zo ver van de maatschappij waren afgedreven dat ze geweld gebruikten. Dat riep veel vragen op. Ging het hier om een verward individu of was er meer aan de hand? De daad vormde de aanleiding voor het college om beleid te ontwikkelen. Dit heeft geleid tot een brede aanpak van radicalisering en polarisatie. Het doel is om onze open en vrije samenleving te beschermen tegen aanslagen en weerbaar te maken tegen angst en verdeeldheid."

Mounir Dadi: "Er is toen ook een meld- en adviespunt opgezet. Professionals en sleutelfiguren die zich inzetten voor de wijk, zoals docenten, sociaal werkers, politie en medewerkers uit de geestelijke gezondheidszorg zagen dat er, vooral jonge, mensen waren die zich isoleerden en agressief gedrag vertoonden, maar konden daar weinig mee. Bij het meld- en adviespunt kunnen zij terecht met vragen en wij adviseren hoe ze daar het beste mee om kunnen gaan."

Beschermen en verbinden

Saadia: "De aanpak rust op drie pijlers: beschermen, verbinden en inzet op risico's. De eerste omvat het beschermen van Amsterdammers tegen een aanslag, bescherming van moslims die in eigen kring geïntimideerd worden vanwege het geven van een tegengeluid en van groepen die het risico lopen te radicaliseren."

Mounir: "Wanneer iemand radicaliseert of dreigt te radicaliseren en hiermee een risico vormt voor anderen, wordt deze persoon opgenomen in de integrale persoonsgerichte aanpak. Hij of zij krijgt dan een regisseur toegewezen. De regisseur ziet er op toe dat de professionals die meewerken in de aanpak niet langs elkaar heen werken."

Mounir: "Religie is meestal niet de drive om te radicaliseren, maar vormt eerder een 'window of opportunity'. Religie is voor ons dan ook geen aanwijzing; agressie of isolatie wel. Er is een aantal mensen in de stad waar we ons echt zorgen over maken. Zij leiden vaak een redelijk geïsoleerd bestaan en gaan niet naar school of werk."

Voetbaltoernooi

Saadia: "We proberen ze uit hun slachtofferrol te halen. We zeggen: 'Je voelt je misschien gediscrimineerd, maar dat is geen reden om op te geven.' Wij willen empoweren en laten zien dat de zaken soms anders liggen dan ze denken. Zo hebben we een voetbaltoernooi georganiseerd voor orthodox joodse- en moslimjongens. Eerst weigerden ze met elkaar te voetballen. Maar door bemiddeling van een begeleider ging de wedstrijd door en na afloop waren de ideeën die ze over elkaar hadden echt veranderd."

Mounir: Dit jaar starten we met een online aanpak. De invloed en mogelijkheden via social media zijn enorm en vormen een grote bijdrage aan polarisatie. Een van de onderdelen van de online aanpak is een app waarmee we ons netwerk van professionals gaan verbeteren. Zo kunnen activiteiten samen worden opgepakt en worden best practices, interessante artikelen en vlogs gedeeld."



Henk Stokhof
Hoofd beleidsafdeling Sport

Andrea Aquina
Beleidsadviseur Sport

EK Atletiek

"Like never before."

Vrijwel ieder jaar is Amsterdam gastheer van een groot sportevenement. Dit jaar is het EK Atletiek aan de beurt. Atleten uit heel Europa verzamelen zich in het Olympisch Stadion om hun talenten te laten zien en te strijden om de Europese titel. Henk Stokhof en Andrea Aquina vertellen je meer over de organisatie van dit sportevent.

Henk Stokhof: "Het Parool opende in juli na het EK Atletiek de voorpagina met de kop 'Sportief succes in ongedwongen sfeer'. Dat klopte. Het EK is relaxed verlopen. Dat was best bijzonder, niet lang na de aanslagen in Parijs en Nice." Maar daarnaast was het een organisatorisch, maatschappelijk en sportief succes.

Andrea Aquina: "Qua sfeer is het EK Atletiek hoog gewaardeerd. Dat de directie Openbare Orde en Veiligheid (OOV) het risico van het evenement hoger achtte dan normaal, was nauwelijks te merken. Bij de ingang werd wel eens iemand gefouilleerd, maar dat ging zonder veel omhaal. Amsterdammers zijn gewend om te mopperen bij evenementen in de stad, die geven toch vaak overlast, maar het EK Atletiek hebben ze gewaardeerd met een 8,2. Alleen van de halve marathon die recht door de stad ging hebben sommigen last gehad."

Henk: "Ook financieel werd het EK Atletiek een succes. Het EK had een begroting van ruim € 15 miljoen en meer dan de helft daarvan werd opgebracht door overheidssubsidie. De rest moest binnengehaald zien te worden via marketing, sponsors en kaartverkoop. Als dat niet zou lukken, kon het een fiasco worden. Gelukkig was daar geen sprake van. Er werden 125 duizend kaarten verkocht en het evenement sloot zelfs met een positief saldo."

Je kan het

Henk: "Zowel de economische als de maatschappelijke impact zijn onderzocht en bleken aanzienlijk. Hotels en horeca draaiden een goede omzet en het leek op enig moment wel alsof heel Amsterdam met atletiek bezig was. We hebben geïnvesteerd in de accommodaties: een nieuwe baan in het Olympisch Stadion en op de trainingslocatie Ookmeer, en in verlichting en wifi in het stadion. Om de maatschappelijke impact te verhogen hebben we stevig ingezet op side events en een scholenprogramma in de hele stad onder de naam 'Je kan het'."

Andrea: "Het programma 'Je Kan Het' richtte zich op scholen en sportverenigingen. Docenten lichamelijke opvoeding kregen advies hoe ze atletiek in hun programma konden opnemen. De scholentoernooien werden gehouden op de overige atletiekbanen in de stad. De kinderen combineerden hun atletiekwedstrijd met een bezoek aan het EK in het Olympisch Stadion. Verder hadden we over de stad spectaculairs verspreid, plekken waar iedere Amsterdammer of toevallige voorbijganger kon sprinten, springen of werpen."

Paralympisch

Henk: "Tegen de oorspronkelijke wens van European Athletics, 'de UEFA' van de atletiek, hebben we ook

een programma voor Paralympische atleten opgezet. European Athletics meende aanvankelijk dat dit de aandacht teveel afleidde van het EK. Maar we hebben ze over kunnen halen. De atleten, onder wie de Nederlandse topper Marlou van Rhijn, kwamen in actie op het Museumplein en in het Olympisch stadion. Dat was geweldig. Ook onze keuze om de atleten te lauweren op het plein voor het Olympisch Stadion in plaats van er in, bekeek European Athletics eerst met scepsis. Maar het pakte goed uit. Het was echt feest op Medal Plaza."

Henk: "Onze volgende uitdaging is dit jaar het EK Hockey. En volgend jaar hebben we het WK Schaatsen, ook in het Olympisch Stadion. Hoe we die evenementen gaan aanpakken? Het zijn andere sporten, maar we zullen zeker een aantal zaken van het EK Atletiek overnemen. Like never before. Zoals we dat in Amsterdam doen."



A portrait of Femke Haccou, a woman with dark hair tied in a bun, wearing a dark coat and a striped scarf. She is standing in front of a modern building with large glass windows. The background is slightly blurred.

Femke Haccou
Urban Innovation Officer

Chief Technology Office

Slimmer, sneller en effectiever. Daar gaat het vooral om bij innovatie. Bij de afdeling van Chief Technology Officer Ger Baron, staat vooral de vraag centraal: 'Hoe krijgen we onze organisatieprocessen beter ingericht?' Femke Haccou, Urban Innovation Officer, geeft ons een inkijk in haar werk voor Amsterdam.

"Hoe kan de toko slimmer?"

Femke Haccoû is als Urban Innovation Officer bij het CTO Office betrokken bij alle soorten innovatie van de gemeente. Of het nou gaat om kleine robots in de zorg, een bibliotheek voor kleding of de groei van de start-upcommunity; met data en technologie kun je processen verbeteren en versnellen.

“Onze beginvraag bij innovatie is steevast: ‘Hoe kunnen de processen bij de gemeente sneller en beter?’, oftewel: ‘Hoe kan de toko slimmer?’. Innovatie is meestal technologie- en datagedreven. Door gebruik te maken van data verlopen de processen niet alleen sneller, ze maken het ook mogelijk om te meten en reflecteren. Er zijn best wat processen bij de gemeente die slimmer kunnen. Denk aan de juridisch vastgestelde inspraakprocedure.”

Tunneltje

“Zo is er een tunneltje in het Westerpark dat de gemeente wilde aanpassen. De juridische procedure schrijft voor dat mensen uit het postcodegebied via de krant moeten worden uitgenodigd voor een inspraakavond. De gemeente moet vervolgens reageren op wat daar

wordt gezegd. Tegen het voorstel dat daar uit voorkomt, kunnen burgers weer bezwaar maken. Zo’n procedure duurt dertien weken. Wij zoeken naar een juridisch aanvaardbaar alternatief voor die langdurige procedure.

In het geval van het tunneltje, dat opnieuw bekleed moest worden met mozaïek, hebben we onderzocht hoe we hier mensen uit de omgeving bij konden betrekken. We hebben in de tunnel geflyerd om mensen op te roepen ideeën in te leveren. Op openstadsdeel.nl werden 49 voorstellen voor ontwerpen ingeleverd. Meer dan zesduizend mensen hebben op de ontwerpen gestemd. Daar zaten ook stemmen uit Groningen tussen, wat natuurlijk niet de bedoeling was. Dat was weer een goede les voor de volgende keer. Wellicht kunnen we dan naast de stemronde ook een jury aanstellen.

Urban mobility

Ons werkterrein strekt zich uit over de gehele organisatie. Daardoor zijn de onderwerpen waar we ons richten heel divers. We hebben ons afgelopen jaar onder andere beziggehouden met urban mobility. Wij stellen ons bijvoorbeeld de vraag: moeten

er meer metro’s komen als er ook meer mensen auto’s gaan delen? We zetten ons in voor de circulaire economie zoals het hergebruik van afval en water en voor de deeleconomie. Mijn werk is vooral geweest om de mogelijkheden van de deeleconomie voor een grotere groep toegankelijk te maken. Zo wijzen we mensen met een Stadspas op Peerby of Snappcar, waar ze spullen zoals een boormachine kunnen lenen of een auto kunnen delen. Dat kan ze veel geld schelen. Al deze onderwerpen pakken we samen met collega’s van de verschillende rve’s en gebieden op. En met partners van buiten. Innovatie doe je niet alleen!

Onze afdeling is hard gegroeid. Van vier medewerkers in 2015 naar vijftien afgelopen jaar. Het kan lastig zijn om dingen te veranderen. Mensen houden het graag zoals het is. ‘Waarom moet het nou weer anders?’ krijgen we dan te horen. Ik vind het dan ook super dapper van dit college dat ze innovatie hebben omarmd. En ik ben trots op de dingen die we in beweging hebben gezet.”

Saskia de Jager
Beleidsadviseur Evenementen

Daniel Schipper
Evenementenmanager

Evenementenbeleid

“Wij bewaken de balans
tussen leuke feesten en
prettig wonen.”

Amsterdam groeit en trekt jaarlijks steeds meer bezoekers. De uitdaging is om de balans te vinden tussen de drukte, zodat Amsterdam een prettige en leefbare stad is en blijft voor iedereen. Daniel Schipper en Saskia de Jager vertellen er meer over.

Evenementenbeleid

Evenementenmanager Daniël Schipper en beleidsadviseur Evenementen Saskia de Jager bepalen met hun team het beleid en de kaders waarbinnen de stadsdelen evenementen organiseren. Bij grote projecten, zoals Gay Pride, Koningsdag en Oud & Nieuw, hebben ze zelf de projectleiding.

Saskia de Jager: "Afgelopen jaar hadden we EuroPride Amsterdam, een uitgebreide editie van Amsterdam Gay Pride, met vele hoogtepunten zoals een concert op de Dam, Roze Zaterdag in het Vondelpark en natuurlijk de botenparade. Een groots en meeslepend feest moest het worden en dat in een tijd waarin in Europa veel aanslagen waren. Dat legde extra druk op de voorbereiding: er waren allerlei last minute aanpassingen nodig om de veiligheid te garanderen."

Daniël Schipper: "Bij dit soort grote evenementen hebben we met veel partijen te maken, zoals politie en brandweer, de stadsdeelorganisaties en organisatoren. Niet iedereen is het altijd met elkaar eens. Onze rol is om alle partijen dezelfde kant op te krijgen om uiteindelijk goede, feestelijke en veilige evenementen te houden. We hebben in toenemende mate te maken met grote tegenstellingen. Het wordt steeds

drukker, vooral voor de bewoners van het centrum is het een emmer die overloopt. Wij zijn de dialoog met deze betrokken bewoners aangegaan en hebben het nodige verbeterd. Na afloop kregen we naast klachten ook complimenten voor de uitvoering. Wij zijn trots dat deze evenementen afgelopen jaar wederom geslaagd zijn."

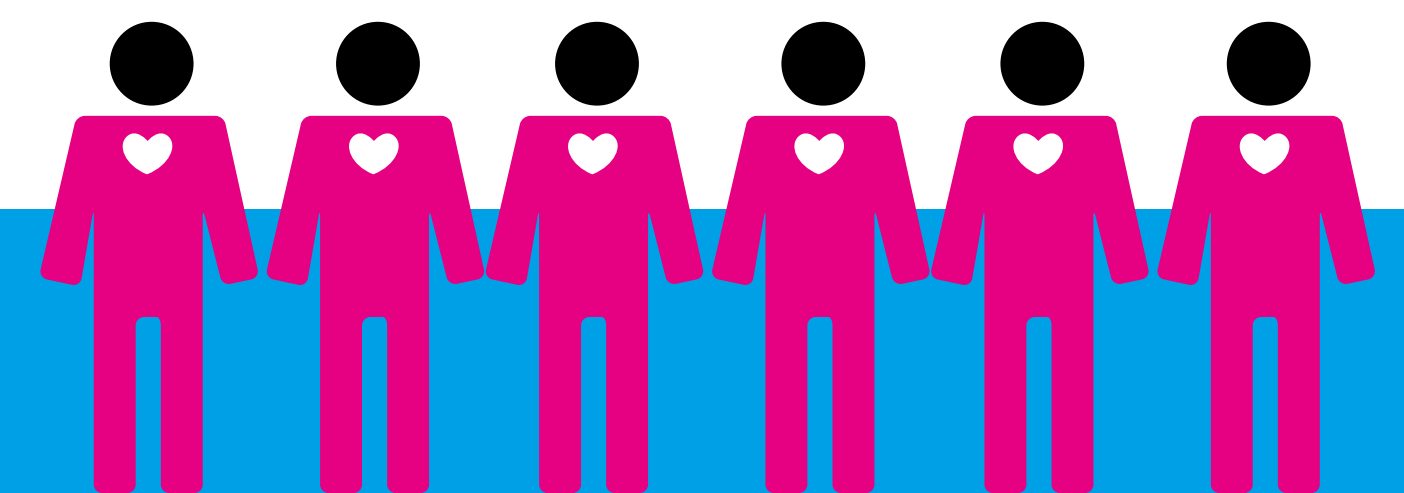
Nieuw evenementenbeleid

Daniël: "Na flink wat jaren hebben we een nieuw beleid ontwikkeld waarin de contouren zijn vastgesteld voor het evenementenbeleid van heel Amsterdam. De kaders zijn uitgezet van wat wel en niet mag. Alle stadsdelen hadden een eigen evenementenbeleid, nu gaan dezelfde regels gelden voor de hele stad.

Door de groei van het aantal evenementen en de toename van overlast bij de bewoners is nieuw beleid noodzakelijk. We hebben beter duidelijk gemaakt waar organisaties aan moeten voldoen als ze iets willen organiseren."

Saskia: "Voor de toekomst is het belangrijk dat innovatie mogelijk moet blijven. Daar staat Amsterdam om bekend. En we willen de tolerantie van de stad vasthouden met evenementen zoals Gay Pride."

Daniël: "Wij bewaken de balans tussen leuke feesten en prettig wonen, dat moet in goede harmonie met elkaar gaan. Als we geen draagvlak hebben, zijn we weg. We zullen meer de samenwerking met de regio zoeken. De ruimte in de stad is nou eenmaal beperkt, maar we vinden vaak inventieve oplossingen. Het leuke van ons werk is dat we ons vooral bezig houden met zaken waar bewoners en bezoekers vooral plezier aan beleven"



Robert Dijkhuis
Manager Stadsloketten en Contact Center
Amsterdam (CCA)

Yeter Kilic-Atar
specialistisch medewerker burgerlijke
stand en immigratie

Stadsloketten

“De klantvriendelijkheid is
toegenomen, de wachttijd
is spectaculair gedaald.”

Het aanvragen of verlengen van je
paspoort of rijbewijs. Het maken van
een afspraak om in het huwelijk te
treden. Het opvragen van een uittreksel.
Het gebeurt allemaal op één plek:
het Stadsloket. Robert Dijkhuis en Yeter
Kilic-Atar nemen je mee in de wereld van
dienstverlening.

Stadsloketten

Robert Dijkhuis: "De afgelopen paar jaar heeft bij de stadsloketten een grote reorganisatie plaatsgevonden. We hebben het aantal contactpunten teruggebracht van 54 naar nu 7 locaties die allen op dezelfde manier zijn georganiseerd. We hebben een nieuwe manier van werken geïntroduceerd. De medewerkers zijn opgeleid tot generalisten. Er zijn meerdere managementlagen uitgehaald, dus de organisatie is veel platter geworden. De managers sturen medewerkers niet meer inhoudelijk aan, maar zijn gefocust op hun plezier in het werk. Als zij gelukkig zijn, komt dat de service en de dienstverlening ten goede, was de gedachte."

Meer verantwoordelijkheid

Yeter Kilic Atar: "Burgers kunnen bij mij terecht voor bijvoorbeeld hun eerste inschrijving in de 'basisregistratie personen' of het doen van een aangifte 'van geboorte tot overlijden'. Ik ben daarnaast ceremoniemeester bij naturalisatieceremonies voor nieuwe Nederlanders en voltrek ook huwelijken, wat ik heel leuk vind om te doen. Na de reorganisatie heb ik bijna een jaar als inloopbaliemedewerker gewerkt. Een parkeervergunningaanvraag in behandeling nemen werd een van mijn taken. Daar zag ik tegenop."

Daarnaast kwam de functie van de kwaliteitsmedewerker te vervallen en dacht ik dat de kwaliteit daardoor achteruit zou gaan. Nu, bijna twee jaar later, zie ik dat de veranderingen positief hebben uitgedaakt. Wij hebben als medewerkers meer verantwoordelijkheid gekregen. We steunen elkaar hierin en kunnen op elkaar terugvallen. Mijn werk is interessanter en leuker geworden. Wij kunnen de burgers beter en veel sneller van dienst zijn."

Klanttevredenheid

Robert: "In 2016 hebben we ten opzichte van het jaar daarvoor wederom een grote vooruitgang geboekt. Voorheen gebeurde tachtig tot negentig procent van wat wij deden op afspraak. Nu kunnen mensen voor vrijwel alles gewoon binnenlopen. We doen per stadsloket een voorspelling voor hoeveel mensen we verwachten en maken daarop een planning. Loopt het anders dan verschuiven medewerkers naar een andere locatie. Het cijfer dat burgers geven voor de klantvriendelijkheid van onze medewerkers is toegenomen met 0,3 procent naar een 8,8, terwijl de wachttijd juist spectaculair is gedaald, van gemiddeld 25 naar gemiddeld 6 minuten. Niet gek dus dat klanten een stuk tevredener zijn. Maar we zijn er nog niet. We zijn nu bezig om onze openingstijden verder te verruimen. En er vindt

momenteel een grote verschuiving plaats naar online dienstverlening. De dynamiek blijft, dat maakt het leuk en spannend."

Afname agressie

Yeter: "Het Stadsloket is laagdrempelig geworden, je loopt makkelijk binnen. Doordat we alle burgers vriendelijk en uniform te woord staan, kan ik zeggen dat hierdoor de agressie is afgenomen. Het leuke van het werken voor het Stadsloket is dat iedere burger van Amsterdam minstens één keer bij onze afdeling langs komt."

Robert: "Natuurlijk zitten er ook rafelrandjes aan de hele operatie. Je brengt bijna 700 man in beweging, dat gaat niet zonder slag of stoot. Maar als ik medewerkers zie lachen en kijk naar de resultaten dan durf ik bovenal te zeggen dat deze reorganisatie een groot succesverhaal is."

Rapport:

- > **Balie** 8.2
- > **Telefonie** 7.4
- > **Online informatie** 6.8
- > **800.000 bezoekers**
- > **Gemiddelde wachttijd** 6,5 min.

A portrait of Jeffrey Ottenhof, a man with dark hair, smiling. He is wearing a light brown sweater. The background is a blurred green foliage.

Jeffrey Ottenhof
Medewerker webcare

A portrait of Denise Woertman, a woman with blonde hair, smiling. She is wearing a black top with white polka dots. The background is a blurred green foliage.

Denise Woertman
Medewerker klachtenbehandeling

A portrait of Alev Muftuoglu, a woman with dark hair, smiling. She is wearing a black blazer over a white shirt. The background is a blurred green foliage.

Alev Muftuoglu
Teammanager

Contact Center Amsterdam

"Onze afdeling is
de meest dynamische
van de gemeente
Amsterdam."

Het Contact Center Amsterdam (CCA) is het visitekaartje van de gemeente Amsterdam. Via het CCA kan de burger een antwoord krijgen op zijn vraag, een melding doen, iets aanvragen of worden doorverbonden naar een ambtenaar. Jeffrey Ottenhoff (webcare), Denise Woertman (klachtenbehandeling) en teammanager Alev Muftuoglu van het CCA geven een inkijkje.

Contact Center Amsterdam

In 2008 werd ongeveer 14.000 keer per week naar Antwoord gebeld. Nu worden er wekelijks rond de 27.000 telefoongesprekken afgehandeld en 500 mails per maand. De afdeling groeit snel, er zijn 250 medewerkers en 16 teammanagers.

Alev Muftuoglu: "Ons motto is: first time right. We willen er naar toe dat de burger in één keer de juiste persoon en de juiste afhandeling krijgt. De beantwoording van de vragen gebeurt aan de hand van de informatie in de kennisbank. De veelgestelde vragen en antwoorden van de gemeentelijke organisaties zijn hierin opgeslagen, zodat de medewerkers in het Contact Center het antwoord eenvoudig kunnen vinden."

Denise Woertman: "Iedereen die hier werkt, krijgt een algemene opleiding en vervolgens kun je je specialiseren. Ik heb bijvoorbeeld de training Belastingen gedaan, zo bouw je meer kennis op om de burgers te woord te staan."

Commerciële insteek

Alev: "Ik durf wel te zeggen dat onze afdeling de meest dynamische is van de hele gemeente. Je kunt de energie voelen als je hier rondloopt. Iedereen heeft hetzelfde doel; de burgers van Amsterdam zo goed mogelijk te woord staan. Dienstverlening staat bij ons hoog in het vaandel."

Denise: "Het is bijzonder binnen de ambtenarij dat we zo'n commerciële inslag hebben. Een probleem wordt opgelost, iedereen voelt zich verantwoordelijk."

Jeffrey: "In ons klantenonderzoek scoorden we hoog in klantcontact, alleen qua afhandeling waren de mensen niet altijd tevreden. Verbetermanagers verbeteren nu de processen tussen het CCA en de Stadsloketten."

Resultaten 2016

Alev: "Onze afdeling blijft groeien. Het aantal vragen stijgt en de onderwerpen die we behandelen zijn steeds breder. Er is weer een aantal nieuwe skills (specialisaties) bij: het Fietsdepot, Financiën en Parkeren."

Jeffrey: "In 2015 hadden we de pilot voor Twitter en Facebook, wegens succes is in 2016 WhatsApp kanaal uitgerold. Mensen kunnen nu heel laagdrempelig een appje naar de gemeente sturen. We beantwoorden gemiddeld 2000 WhatsApp berichten per week."

Denise: "En de burgers weten ons steeds beter via mail te vinden. Ik hou me de laatste tijd bezig met klachtenbehandeling. Ik neem contact op met de burger, doe het uitzoekwerk en geeft het uiteindelijke antwoord. We hebben de doorlooptijd (de tijd die er nodig is om een klacht te

behandelen) weten terug te brengen van zes naar twee weken. ik vind het een sport om een boos iemand, weer rustig te krijgen."

Alev: "Dit werk is sowieso topsport. Medewerkers krijgen per dag zestig of zeventig mensen aan de lijn met andere verhalen en gevoelens. Je moet heel snel weer kunnen schakelen naar het volgende gesprek en dat kunnen ze heel goed, we zijn trots op ze. Op naar de volgende 10 jaar!"

250 mede-
werkers

16 team-
managers



27.000
gesprekken
per week
via 14 020



500
e-mails
per maand



2000
WhatsApp
berichten
per week



A composite image featuring three individuals, the neighborhood managers of Amsterdam, standing outdoors in front of modern buildings. The image is divided into three vertical sections, each featuring one of the managers. Bregje Bleeker is on the left, wearing a grey coat and a striped shirt. Dave Coenders is in the center, wearing a dark blue coat. Miranda Zwiers is on the right, wearing a brown fur coat. The background shows a city street with modern buildings and a cloudy sky.

Bregje Bleeker
Gebiedsmanager Oud-Noord

Dave Coenders
Gebiedsmanager Noord-Oost

Miranda Zwiers
Gebiedsmanager Noord-West

Gebiedsgericht werken

"Wij zien de bewoners
als partners, ze denken
mee."

De gemeente Amsterdam is gebiedsgericht gaan werken. Dat houdt in dat bewoners, ondernemers en gemeente samen plannen maken voor hun buurt. Hiervoor is de stad opgedeeld in 22 gebieden. De gebiedsmanagers voor Amsterdam Noord Dave Coenders (Noord Oost), Bregje Bleeker (Oud Noord) en Miranda Zwiers (Noord West) vertellen wat er afgelopen jaar is bereikt.

Miranda Zwiers: "Het eerste jaar was het voor iedereen zoeken wat de plek en toegevoegde waarde van de gebiedsteams was. Nu in het tweede jaar, wordt de waarde van de integrale kennis steeds meer gewaardeerd. Men ziet in dat we door die kennis het beleid en de uitvoering ervan dichterbij de vraag en behoefte van de bewoners en ondernemers van Amsterdam brengt en andersom ook met de signalen van buiten richting kunnen geven aan het beleid.

Bregje Bleeker: "We halen de signalen van de bewoners en ondernemers uit de buurt op en vertalen die naar beleid. Een succesvol voorbeeld is de ontwikkeling van de paraplu-subsidie voor het Noorderpark Trust. Deze stichting opereert op het gebied van groen, sport en armoedebestrijding en valt daardoor niet onder één noemer voor de gemeente. We zijn met 5 rve's (resultaat verantwoorde eenheden) om de tafel gaan zitten en hebben de paraplu-subsidie bedacht waardoor ze niet bij alle verschillende loketten voor subsidie hoeven aan te kloppen. De rest van de stad verkent nu ook de mogelijkheden van deze subsidie."

Dave Coenders: "Dit voorbeeld laat mooi zien dat wij bezig zijn met wat nodig is. Je werkt van buiten naar binnen. Wij zorgen

ervoor dat de leefwereld aansluit op de systeemwereld, oftewel de toplaag waar de vergunningen worden verstrekt. We schakelen voortdurend tussen die twee lagen."

Miranda: "Het is de bedoeling dat alle ambtenaren gebiedsgericht werken, niet alleen wij als gebiedsteams. Wij zorgen ervoor dat een probleem op de agenda komt, maar hebben onze collega's nodig om tot een oplossing te komen. We denken met de rve's mee, bijvoorbeeld bij een vraagstuk als 'kun je in deze wijk beter een bijeenkomst organiseren of digitaal om de mening van bewoners vragen?' Vervolgens organiseren de specialisten zelf de bijeenkomst."

De bewoner als volwaardige partner

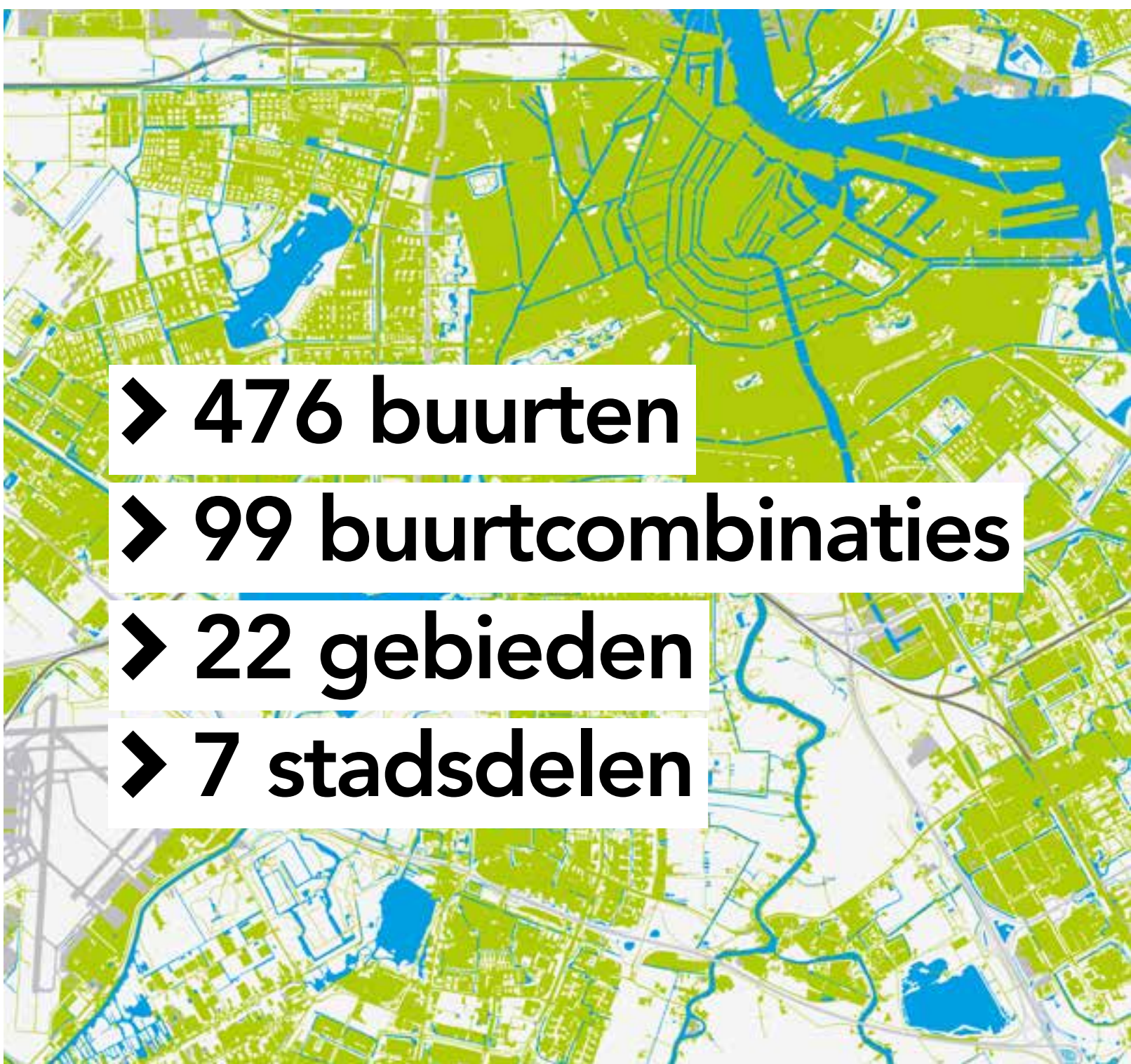
Bregje: "Een belangrijk punt waar wij met z'n drieën elkaar in hebben gevonden, is het op de agenda krijgen van de ontwikkeling van het hele gebied. Direct aan het IJ zijn veel ontwikkelingen, dat gebied heeft een gouden randje, maar wij letten erop dat ook de gebieden erachter profiteren van nieuwe voorzieningen. Ook daar moet de bereikbaarheid goed en de openbare ruimte in orde zijn."

Miranda: "Een ander voorbeeld van gebiedsgericht werken is het groenplan van de nieuwe woonwijk Bongerd. Op grote borden staat 'wonen

in het groen' maar er was geen boom te bekennen. Dat zorgde voor boze bewoners. Het stadsdeel heeft uiteindelijk samen met de bewoners het probleem op de agenda gekregen en er is nu geld voor een groenplan. Het mooie is dat de bewoners dat plan zelf maken; zij nemen verantwoordelijkheid voor hun eigen ruimte. Vanuit crisis is een dialoog ontstaan en we zien de bewoners als partners. Dat is precies de kant die de gemeente op wil. Dat is ook waarom ik dit werk leuk vind. Ik kan onderwerpen en mensen verbinden, het doet er echt toe."

Bregje: "Er komen complexe problemen langs en elke keer kun je weer iets nieuws oppakken."

Dave: "We hebben de leukste baan van de gemeente. Wij staan midden in de maatschappij. Ik geniet van de gesprekken met bewoners en ondernemers. "

- 
- **476 buurten**
 - **99 buurtcombinaties**
 - **22 gebieden**
 - **7 stadsdelen**



Angelo Mathew
Teamleider inzameling

Jan van Gemert
Gebiedsbeheerder

Zouhair Kwyasse
Coördinator veegdienst

Amsterdam: Een schone stad

Het is hard werken om Zuidoost schoon te houden. Daar weten gebiedsbeheerder van het gebied rond de ArenA Jan van Gemert, coördinator veegdienst Zouhair Kwyasse en teamleider inzameling Angelo Mathew alles van. Zij geven ons een kijkje in de keuken van hun werk voor Amsterdam.

"We stonden klaar voor de huldiging van Ajax."

Amsterdam: Een schone stad

Jan van Gemert: "Het is best bijzonder om in dit gebied te werken. Er is maar een ArenA, het is het tweede uitgaansgebied in Amsterdam. Wij zorgen ervoor dat de openbare ruimte ingericht is voor de evenementen in de ArenA. Dat er zand op de trappen ligt en er geen fietsrekken en palen in de weg staan. Afgelopen jaar hebben we de concerten van Coldplay, Ariana Grande en Toppers in ArenA gehad. Dat waren mooie, grote evenementen. Vooral het concert van Toppers. Daar heerste zo'n goed sfeer.

Een teleurstelling was dat de huldiging van Ajax niet doorging. Alles stond al klaar. Zo'n honderd man waren twee weken bezig geweest met de voorbereiding van het evenement. En toen werd Ajax geen kampioen. Daar had eigenlijk niemand meer rekening mee gehouden."

Zouhair Kwyasse: "Ik vind het mooie aan dit werk dat je de resultaten met zijn allen bereikt. Je hebt je collega's nodig om je werk te kunnen doen. Toen de huldiging van Ajax niet doorging, was er een groepje boze mensen dat vuurwerk afstak. Dat hebben we samen opgelost en opgeruimd. Het is wel jammer dat er veel oudere collega's vertrekken en dat

er weinig voor in de plaats komen. Het is een bezuinigingsmaatregel. Maar we kunnen best wat extra jonge collega's gebruiken."

Angelo Mathew: "Meestal kan ik als teamleider het werk voor mijn team gemakkelijker maken, maar ik krijg ook de klachten op mijn bord. Die zijn vaak het gevolg van de bezuinigingen. En er gaat best veel veranderen doordat Zuidoost gaat samenwerken met Zuid en Oost. Dit zorgt ervoor dat we efficiënter kunnen werken. Als Zuid of Oost een man of vuilniswagen tekort komen kunnen wij die bijvoorbeeld leveren. Maar de verandering levert voor sommige oudere werknemers ook een hogere werkdruk op.

Zouhair: "Er zijn ook vernieuwingen waar we blij mee zijn. Afgelopen jaar zijn wij met een pilot begonnen. Er zijn tablets in de auto's geplaatst waarmee we foto's van de meldingen kunnen doorsturen en dan snel kunnen bepalen wie de klacht kan oplossen. Ook zien we welke meldingen er uit de buurt komen. Daar kunnen we dan direct naartoe. Het hoeft niet meer via kantoor te lopen. We kunnen zo meer meldingen in korte tijd verwerken."

Angelo: "Het is een uitdaging om voor Amsterdam te werken. We willen het graag beter voor de Amsterdammers maken, daarvoor hebben we ook hun medewerking nodig. We zien vaak afval naast de containers staan, stuk gepikt door vogels, vuil dat op de verkeerde dagen op straat staat, illegaal gedumpt vuil en er wordt nog te weinig afval gescheiden. De oplossing bestaat uit meer containers en het verbeteren van onze communicatie. Er komen meer containers voor verschillende soorten afval, we gaan ze zichtbaarder plaatsen en vermelden de ophaaldagen nog duidelijker. Toename van afvalscheiding wordt een belangrijk doel in 2017. Kortom, er valt nog heel wat te doen voor ons."

4. Amsterdam: een flexibele en lerende organisatie



4. Amsterdam: een flexibele en lerende organisatie

De stad ontwikkelt zich razendsnel, uitdaging voor de gemeente Amsterdam om het tempo bij te benen. Het vraagt van de gemeente Amsterdam om een flexibele en lerende organisatie te zijn. Flexibel in de zin van leveren dáár waar de stad en de organisatie het vraagt of nodig heeft. Maar ook taken en verantwoordelijkheden overlaten aan wie dat het beste kan vanuit ieders vakmanschap. Lerend in de zin van het verbinden van prestaties, leren en continu verbeteren.

Medewerkers worden gestimuleerd om hun talenten te ontwikkelen en hun kennis en expertise voor Amsterdam in te zetten. Vanuit goed werkgeverschap is het doel om de instroom van jong talent te stimuleren, vaste medewerkers continu te ondersteunen in hun ontwikkeling en kansen te bieden zowel binnen als buiten Amsterdam. Zo blijft Amsterdam een aantrekkelijke werkgever waar je voor wil werken.

Bestuursopdracht Flex

Op 12 juli 2016 heeft Het college van B en W ingestemd met de Bestuursopdracht Flex en daarmee de ambitie uitgesproken om zoveel mogelijk te werken met de inzet van eigen medewerkers. Zij worden

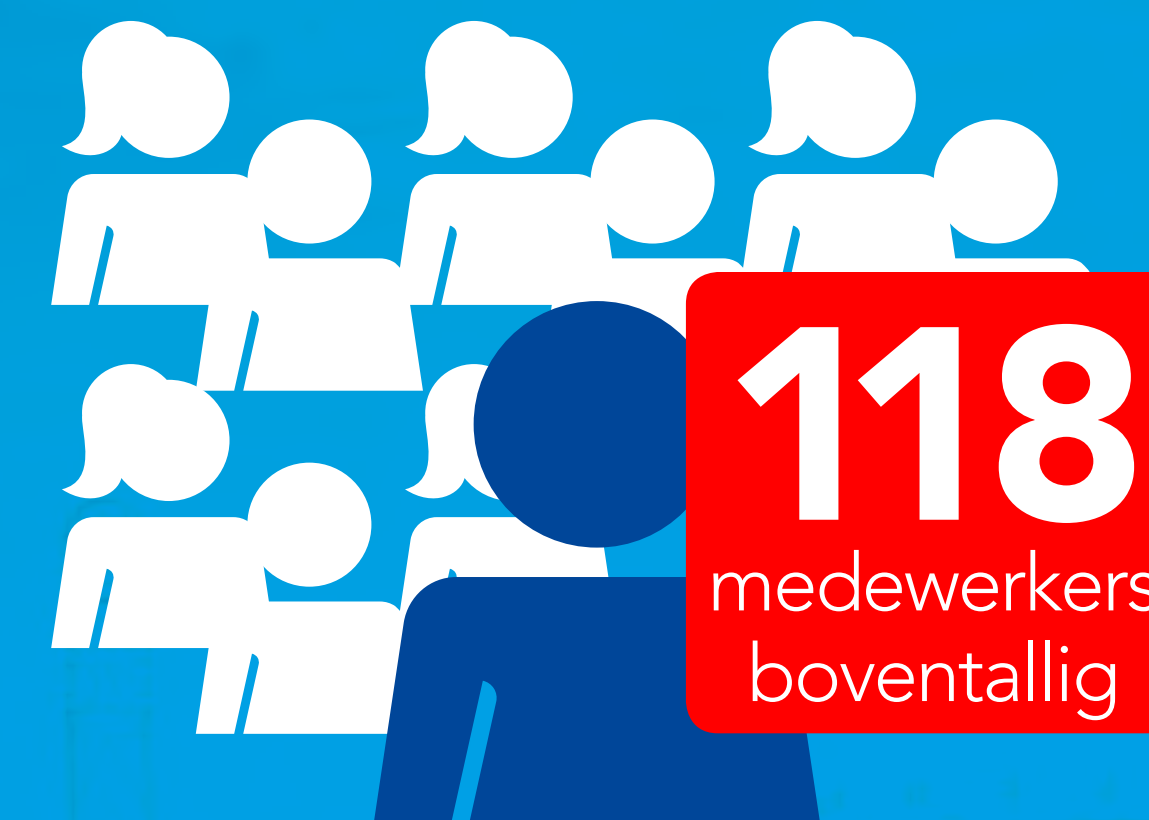
flexibel ingezet om in te spelen op de ontwikkelingen in de stad en om een excellente dienstverlening te leveren aan Amsterdammers, ondernemers en bezoekers. Het inhuren van externe expertise kan in bepaalde situaties verstandig of zelfs noodzakelijk zijn. Bijvoorbeeld als er sprake is van het opvangen van tijdelijke piekbelastingen, vervanging bij ziekte of benodigde specifieke deskundigheid, denk bijvoorbeeld aan het bouwen van de NoordZuidlijn. Met deze bestuursopdracht wil het college ook de positie van uitzendkrachten verbeteren en de rechten en plichten van externe medewerkers verduidelijken. Zo blijft de gemeente Amsterdam een goede werkgever, niet alleen voor de eigen medewerkers in dienst bij de gemeente, maar ook voor extern ingehuurd medewerkers.

Mobiliteit

Het Mobiliteitscentrum Amsterdam ondersteunt managers en medewerkers bij (strategische) loopbaanvraagstukken. Het centrum heeft het afgelopen jaar gefocust op de advisering en begeleiding bij de doorontwikkeling van de verschillende organisatieonderdelen. Uitgangspunt was om zoveel mogelijk boventalligheid te voorkomen en mensen voortijdig in beweging te krijgen en met hun loopbaan aan de slag te gaan.

Boventalligheid

Per 1 januari 2016



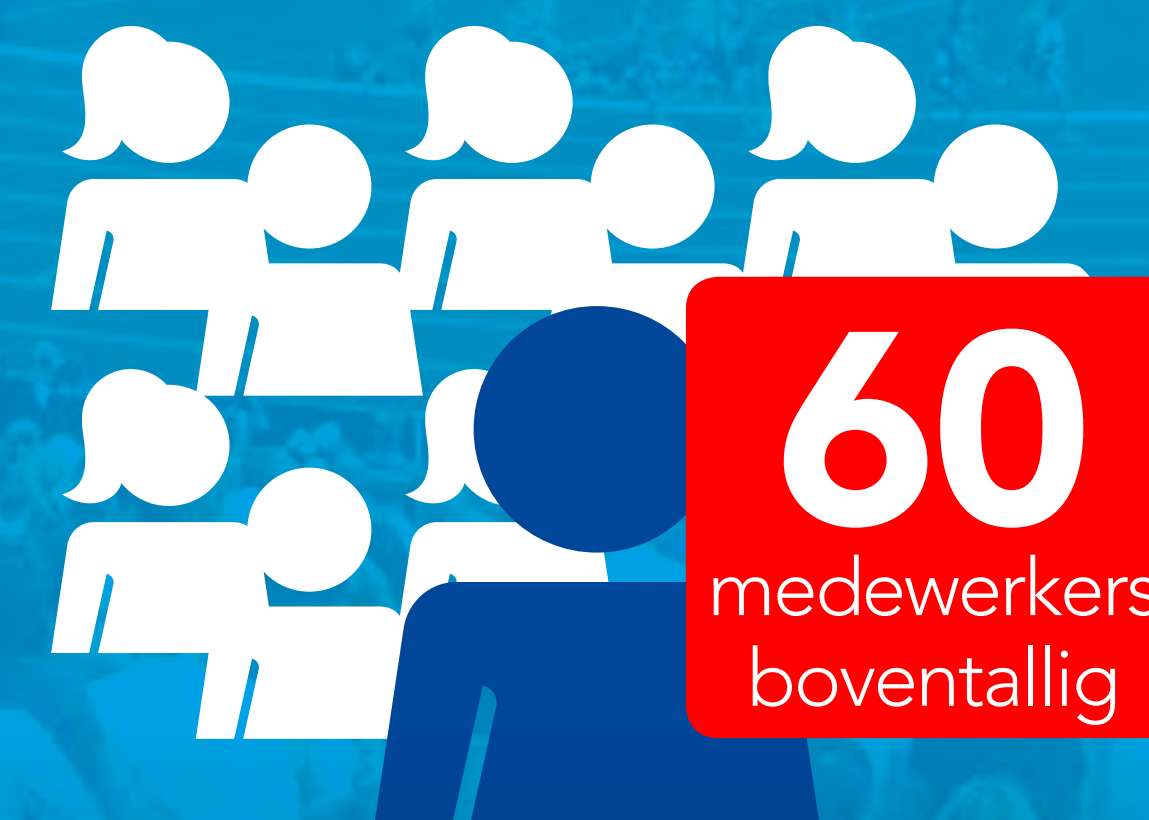
Instroom 2016



Uitstroom 2016



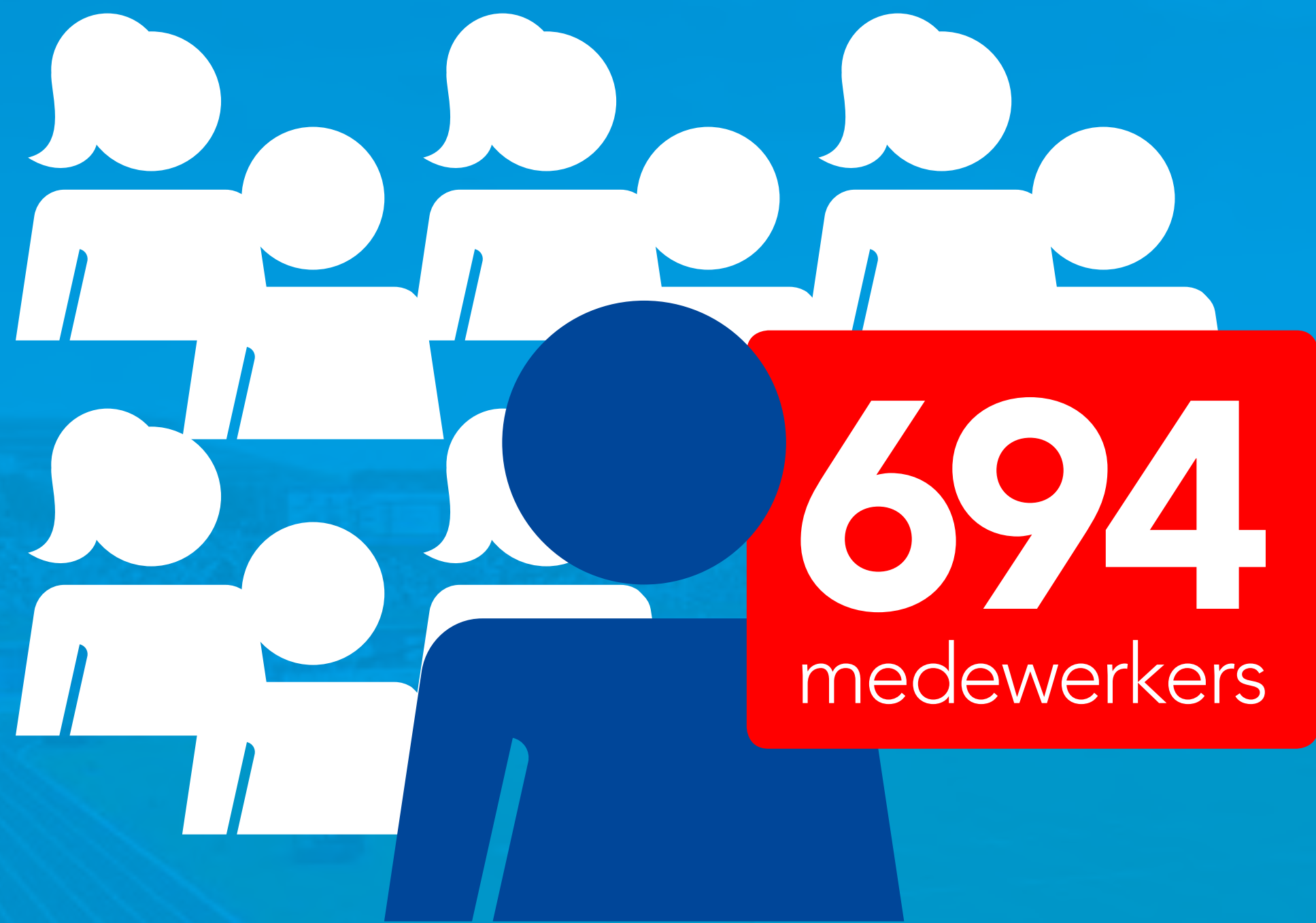
Per 31 december 2016



Verdeling uitstroom boventalligen

Ontslag / WW	16 medewerkers
Vertrekregeling	12 medewerkers
Plaatsing buiten gemeente	3 medewerkers
FPU / Pensioen	7 medewerkers
Intern geplaatst	35 medewerkers
Totaal	73 boventalligen

Trainingen en workshops



volgden in 2016 een training of workshop van het Mobiliteitscentrum

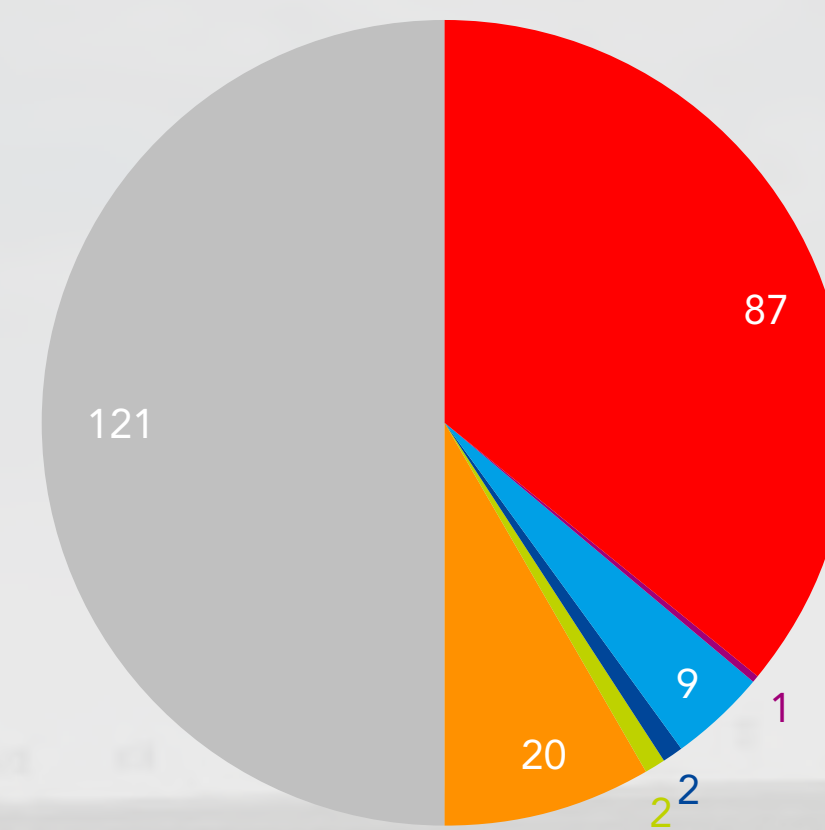
54%

hoger t.o.v.
2015

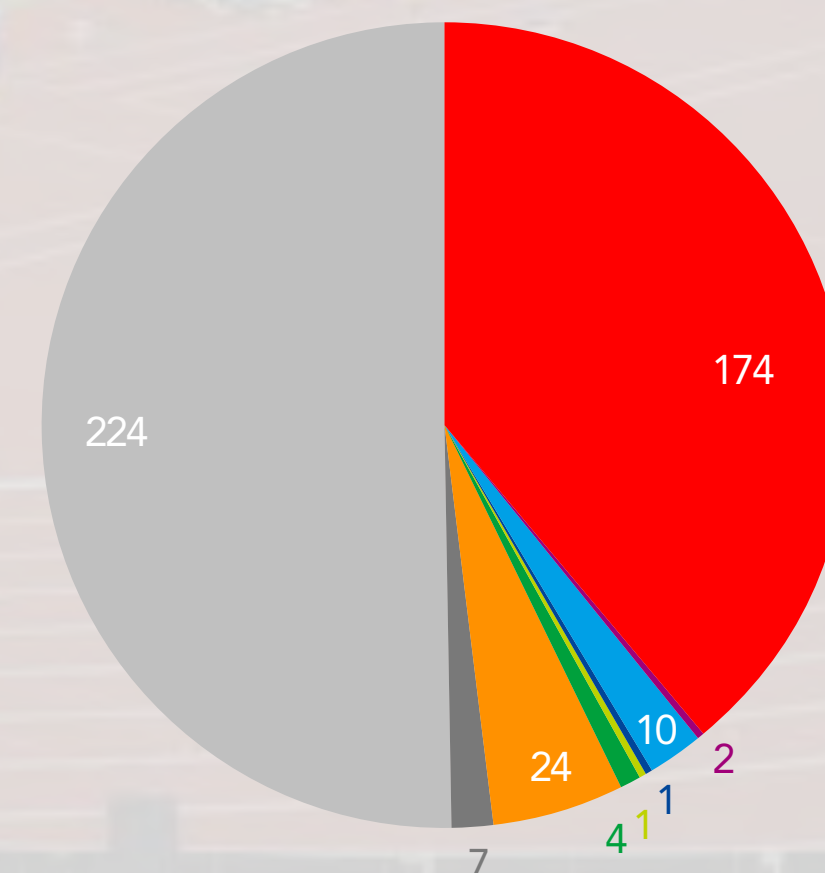
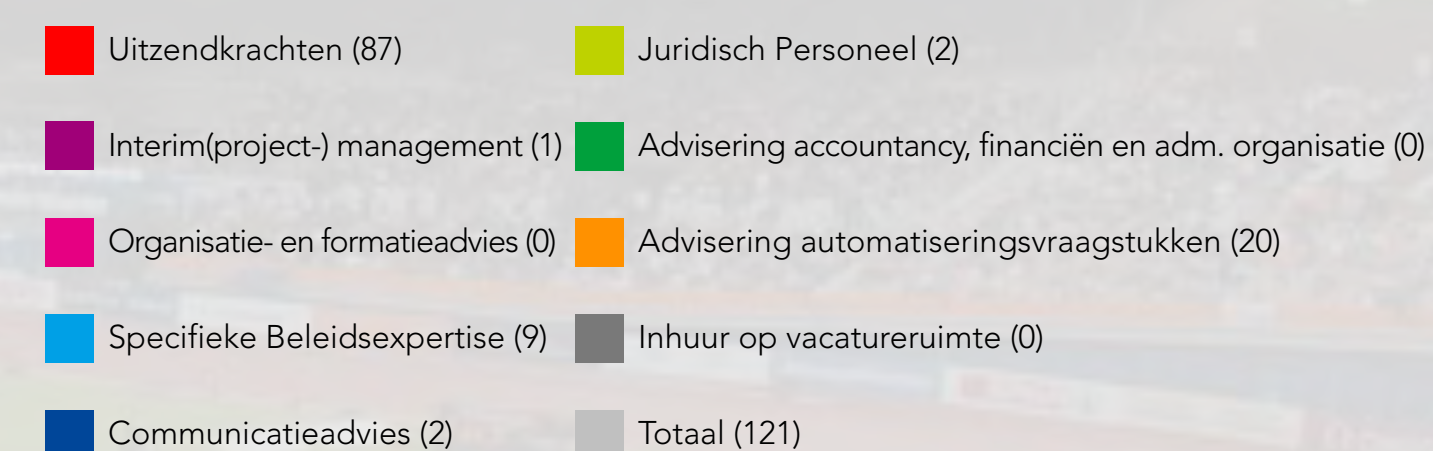
Het trainingsaanbod bestaat uit onder andere:

- Sollicitatietraining
- 'Baas in eigen loopbaan'
- LinkedIn basiskennis,
- LinkedIn Premium,
- Zichtbaarheid,
- Presenteer je krachtig,
- Vuur werkt en
- Visionboard.

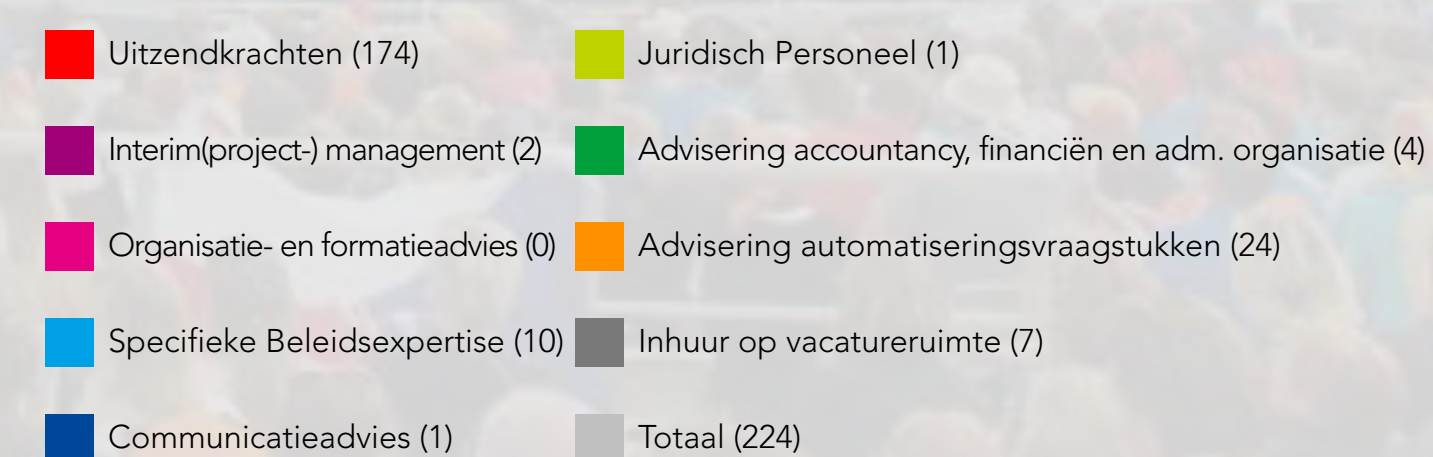
Inhuurcategorie (x € 1 miljoen)



Begroting



Rekening 2016



4. Amsterdam: een flexibele en lerende organisatie

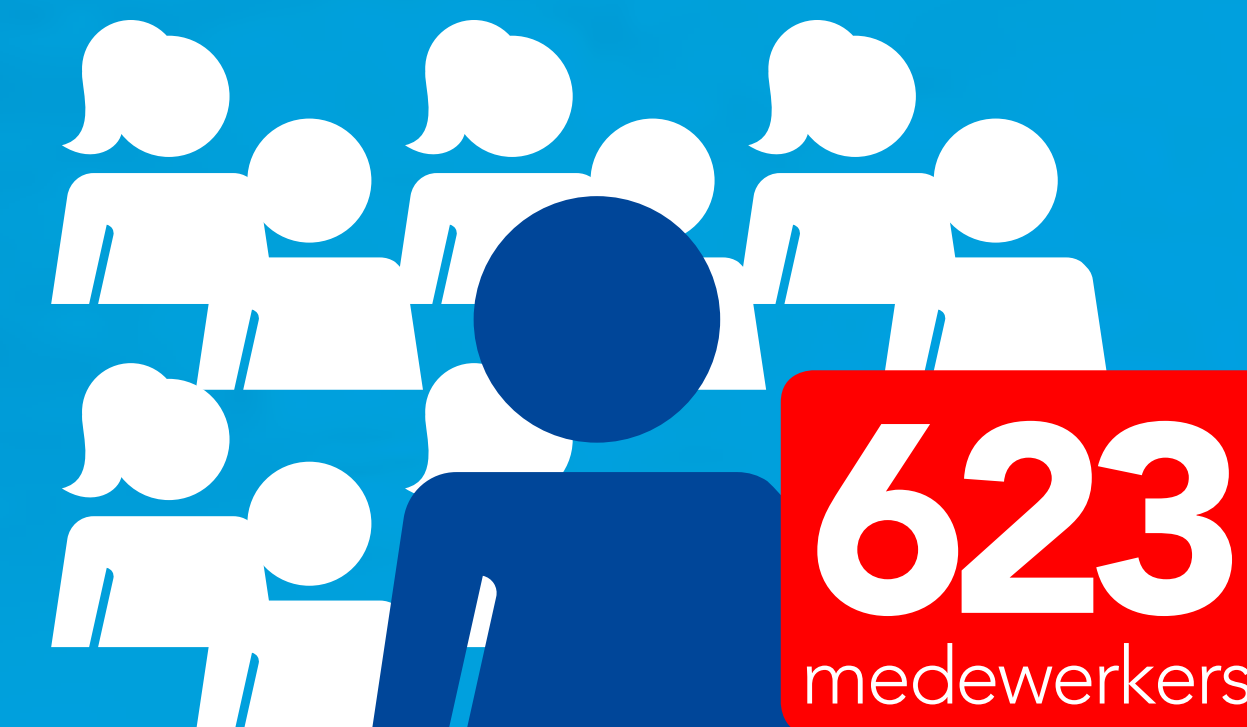
Hierbij is veel aandacht besteed aan het vergroten van de arbeidsmarktkennis van zowel de interne als externe markt, onder andere door de samenwerking met de IG groep, specialisten in arbeidsmarktdata.

Strategisch mobiliteitsadvies

Managers zijn welkom bij het Mobiliteitscentrum voor strategisch advies en ondersteuning bij mobiliteitsvraagstukken. De strategische mobiliteitsadviseurs zetten hun kennis en ervaring in als er een doorontwikkeling of reorganisatie speelt of bij het duurzaam inzetbaar houden van medewerkers. In 2016 hebben negen organisatieonderdelen een mobiliteitstraject afgerond. De adviseurs hebben inzichtelijk gemaakt waar de kansen liggen voor medewerkers om hun loopbaan te bevorderen en hebben het management ondersteund om medewerkers te begeleiden naar een nieuwe functie of volgende stap in hun loopbaan. Er lopen nog 51 trajecten door waarbij de mobiliteitsopgave in kaart wordt gebracht (32), een plan van aanpak wordt gemaakt voor de mobiliteitsopgave (14), en de uitvoering van de opgave is gestart (5). De verwachting is dat deze trajecten in 2017 zijn afgerond.

Externe inhuur

Het inhuren van externe expertise is in sommige gevallen verstandig of zelfs noodzakelijk. Bijvoorbeeld als er sprake is van het opvangen van tijdelijke piekbelastingen, vervanging bij ziekte of benodigde specifieke deskundigheid. In 2016 is in totaal € 224 miljoen uitgegeven aan externe inhuur, ten opzichte van de begrote € 121 miljoen in de Begroting 2016. Het verschil wordt gedekt uit de salarisbudgetten, project-, programmagelden en/of externe financiering. In de bestuursopdracht 'Flex' wordt gewerkt aan een betere aansluiting tussen de begrote en gerealiseerde kosten voor externe inhuur, om een dergelijk verschil te voorkomen.



Zoeken informatie en advies bij Mobiliteitscentrum voor volgende stap

33%

hoger t.o.v. 2015

1.800

loopbaan-
gesprekken
gevoerd in
2016



336

336 Talenten Motivatie Analyses afgenomen

- Talenten Praktijk Analyse ontwikkeld voor medewerkers van de buitendienst
- 100 medewerkers geholpen naar een andere (tijdelijke) functie
- 16 medewerkers begeleid naar een baan buiten de gemeente Amsterdam

Leren en ontwikkelen

De Amsterdamse School is dé afdeling op het gebied van leren en ontwikkelen voor de gemeente Amsterdam. Zij helpt alle medewerkers om zich te blijven ontwikkelen, om zo de prestaties in het werk en van het team continu te verbeteren. In een wereld waarin informatie altijd beschikbaar is en innovatie steeds sneller gaat, is leren effectiever als het is geïntegreerd in de praktijk. Naast opleidingen en trainingen, bestaat

het aanbod van de Amsterdamse School daarom ook uit allerlei vormen van leren in het werk en van elkaar.

Vraaggericht aanbod

De Amsterdamse School werkt vanuit een stedelijk leer- en ontwikkelplan, afgestemd op de behoefte in de organisatie. Het aanbod is geordend in zeven thema's, waarbinnen ruimte is voor nieuwe leer- en ontwikkelactiviteiten. Er is ook

ruimte om flexibel in te spelen op actuele opgaven in de stad en de organisatie.

Een greep uit de leer- en ontwikkelactiviteiten van de Amsterdamse School in 2016:

- Ervaar Amsterdam, het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers waarbij medewerkers onder andere de ambtseed afleggen. Andere onderdelen zijn integriteit en een actieve kennismaking

met de stad, bewoners en ondernemers.

- Training bestuurlijke besluitvorming, waarin deelnemers inzicht krijgen in de politieke processen achter de schermen.
- Grote evenementen zoals de Summerschool, Amsterdam City Event en Train Je Collega.
- Leerlijnen voor de gebiedsfuncties van het gebiedsgericht werken.



- Er is een start gemaakt met het fieldlaboratorium Amsterdam, waar medewerkers samen met kennisinstellingen, organisaties, bedrijven en burgers concrete opgaven onderzoeken.
- Een groot maatwerk-leerprogramma op het gebied van innovatie om medewerkers beter te ondersteunen

in de snelle doorontwikkeling binnen informatievoorziening. De leerinterventies variëren van scrum tot gespreksvoering en van intervisie tot een pilot 'leermeester-gezel'.

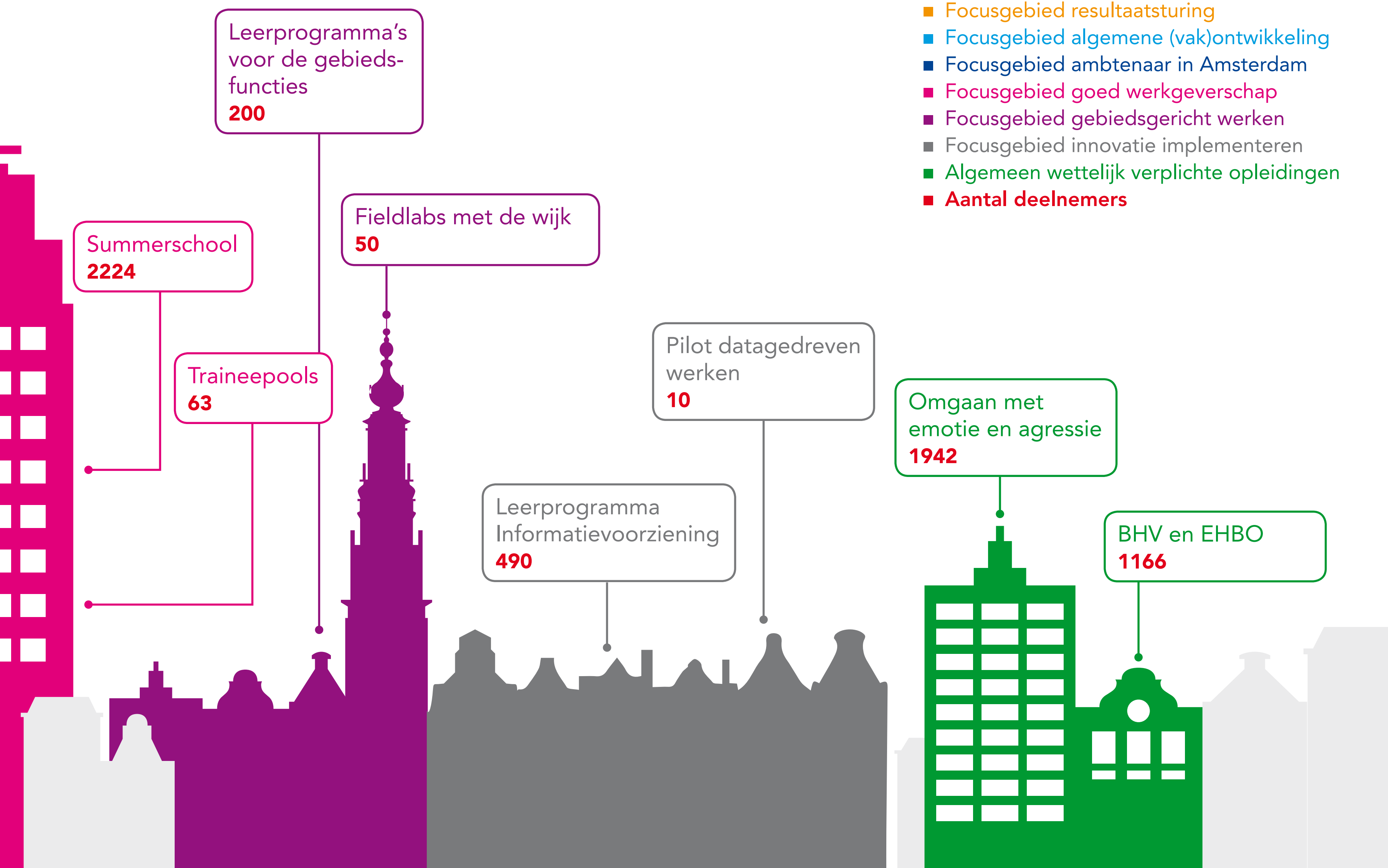
- Programma 'continu leren, presteren en verbeteren' met behulp van bijvoorbeeld weekstarts en andere lean-methodieken. Hierdoor zijn

teams beter in staat om structureel te leren en hun prestaties te blijven verbeteren.

- Gemeentelijk leiderschapsprogramma voor leidinggevendenden op zowel tactisch als operationeel niveau. De jaargroepen in dit programma richten zich op het verder ontwikkelen van krachtig, persoonlijk en collectief leiderschap.

Legenda

- Focusgebied leiderschap voor 1Amsterdam
- Focusgebied resultaatsturing
- Focusgebied algemene (vak)ontwikkeling
- Focusgebied ambtenaar in Amsterdam
- Focusgebied goed werkgeverschap
- Focusgebied gebiedsgericht werken
- Focusgebied innovatie implementeren
- Algemeen wettelijk verplichte opleidingen
- Aantal deelnemers



Jong potentieel

Stages

De gemeente Amsterdam heeft de ambitie om jongeren voldoende kansen te bieden op de arbeidsmarkt. Een van de mogelijkheden is het bieden van een stageplek. De stagiair krijgt de kans om zijn/haar kennis en expertise toe te passen en leert tegelijkertijd hoe het is om te werken voor de gemeente Amsterdam. De ambitie om 1.800 stageplaatsen te realiseren in 2017 is in 2016 al bereikt. Tijd voor een grotere uitdaging!

De gemiddelde leeftijd van "1Amsterdam" ligt hoog en we willen toewerken naar een dynamische, flexibele en toekomstbestendige organisatie. Samen met experts van binnen en buiten de organisatie is het afgelopen jaar gewerkt aan verschillende scenario's, waarin de kansen voor stagiaires en de verjonging van de organisatie voorop staat. Niet alleen op

4. Amsterdam: een flexibele en lerende organisatie

papier, maar vooral in de praktijk. In 2017 wordt hier verder aan gewerkt, zodat per 2018 er meer stagiaires kunnen binnen stromen en deze ook behouden kunnen blijven bij goed functioneren. Op die manier draagt de gemeente Amsterdam bij aan een betere arbeidsmarktpositie voor jongeren en versterken we ons werkgeversimago.

Trainee pool

Ben je zojuist afgestudeerd en/of heb je niet meer dan 2 jaar werkervaring? Twijfel je nog waar je bij de overheid wilt werken en wil je dat in de praktijk ontdekken? Dan biedt de gemeente Amsterdam een ideale start van je loopbaan met het traineeship. Het traineeship is een tweejarig programma dat is opgezet om net afgestudeerde talenten op te leiden tot allround inzetbare publieke professionals. Het is een combinatie van werken en leren, waarbij de professionele en persoonlijke ontwikkeling van de trainee centraal staat.

De gemeente Amsterdam kent de volgende traineepools:

- Trainee pool #15 – 21 trainees
- Trainee pool #16 – 24 trainees
- Trainee pool Metropoolregio Amsterdam #2 – 4 trainees
- Financial Trainee pool #1 – 8 trainees
- ACAM Trainee pool #1 – 5 trainees

Management Development

In het kader van de juiste leidinggevende op de juiste plek op het juiste moment is in 2016 een nieuw leiderschapsprofiel voor de gemeente opgesteld. Dit leiderschapsprofiel vormt de leidraad bij de ontwikkeling van onze managers en bij de werving en selectie van nieuwe topfunctionarissen van de gemeente.

Werving en selectie

Het afgelopen jaar is er sprake geweest van een relatief hoge mate van mobiliteit onder de 54 topfunctionarissen. Acht (15% van het totaal) nieuwe topfunctionarissen werden benoemd. Bij de selectie van nieuwe topfunctionarissen is steeds het managementtalent onder de topfunctionarissen meegenomen. Dit heeft geresulteerd in een tweetal benoemingen van jong, veelbelovend management talent (Stedelijk directeur Bedrijfsvoering en directeur Zuidas).

De gemeente Amsterdam werkt steeds intensiever samen met de Algemene Bestuursdienst van het Rijk (ABD) en de gemeenten Rotterdam, Den Haag en Utrecht. Naast kennisoverdracht ontstaat hierdoor ook steeds meer mobiliteit tussen de grote steden onderling en de ABD.

Leiderschapstrajecten

In 2016 is gestart met het Strategisch Leiderschapsprofiel voor alle directeuren van de gemeente Amsterdam en programma's voor tactische en operationele managers. Leidraad van het programma is het collectief leren van en met collega's in jaargroepen en het leren in en uit de dagelijkse praktijk. Het doel is om het leiderschap van leidinggevend te versterken en nóg beter de opgave van de stad aan te kunnen. Innovatie, Amsterdam: 1 stad en het van buiten naar binnen halen zijn belangrijke thema's in de programma's. In 2017 hebben alle directeuren van de gemeente Amsterdam het programma doorlopen.

4. Amsterdam: een flexibele en lerende organisatie

- In 2016 15 directeuren en 101 managers op tactisch en operationeel niveau gestart met leiderschapsprogramma.
- Verschillende onderdelen: Kick-off, Intake, verschillende modules (de thema's) en slotbijeenkomst, incl. certificaat

Vacatureloket

Alle aanvragen voor nieuw personeel, zoals nieuwe medewerkers in dienst en externe inhuur, worden uitgevoerd door het Vacatureloket. Een van de grote voordelen van één centraal loket is dat er een helder overzicht ontstaat van alle lopende vacatures. Alle aanvragen gaan ook langs het Mobiliteitscentrum voor een mogelijke match met een daar ingeschreven interne kandidaat.

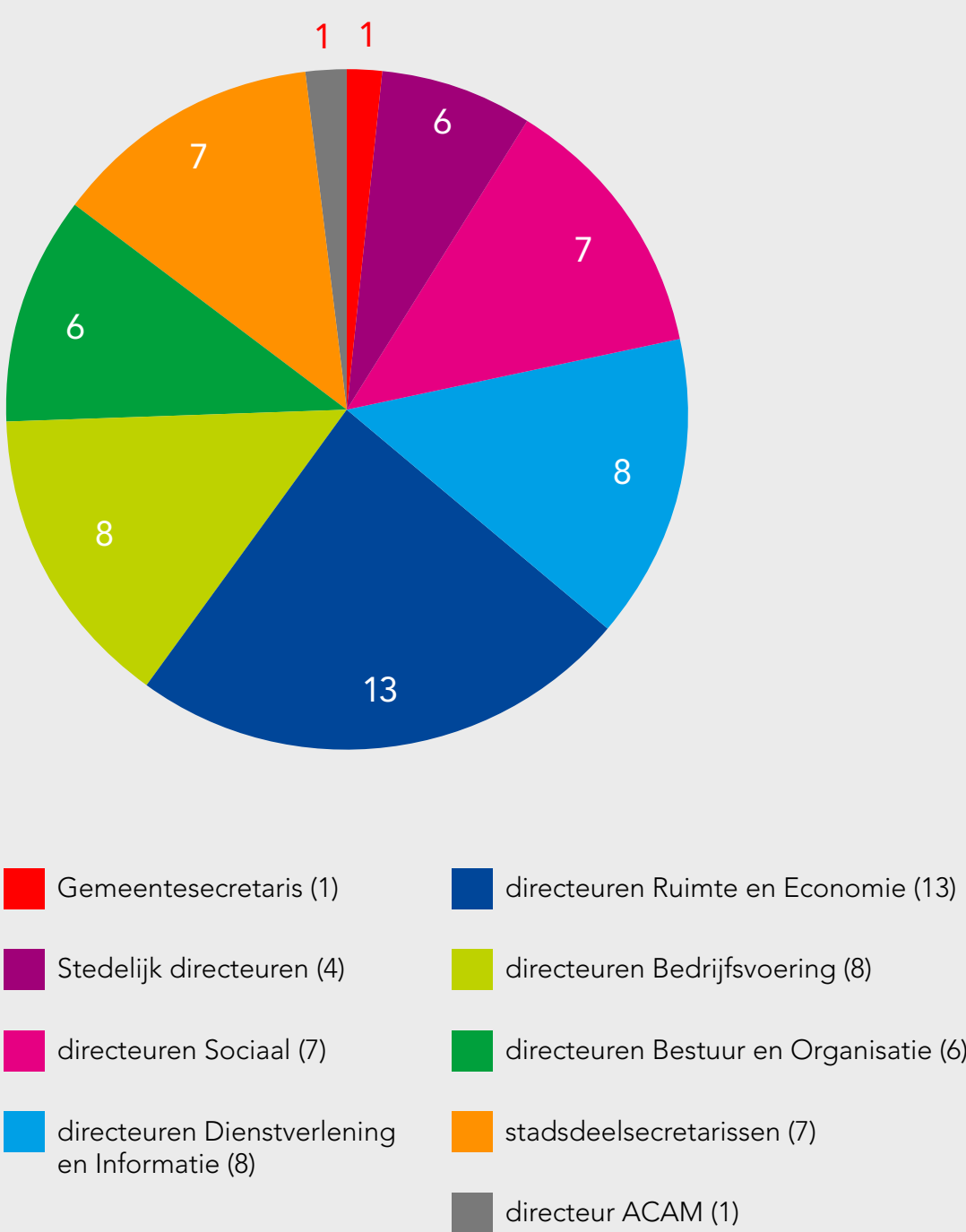
In- en uit dienst

Van alle nieuwe medewerkers die in 2016 in dienst zijn getreden waren 665 medewerkers jonger dan 35 jaar. In 2016 zijn 754 medewerkers uitgestroomd, waarvan 92 jonger dan 35 jaar. In 2016 zijn in totaal 566 medewerkers van functie veranderd of naar een andere afdeling gegaan. In 2015 was de organisatie nog sterk in beweging en ging het om 1012 medewerkers.

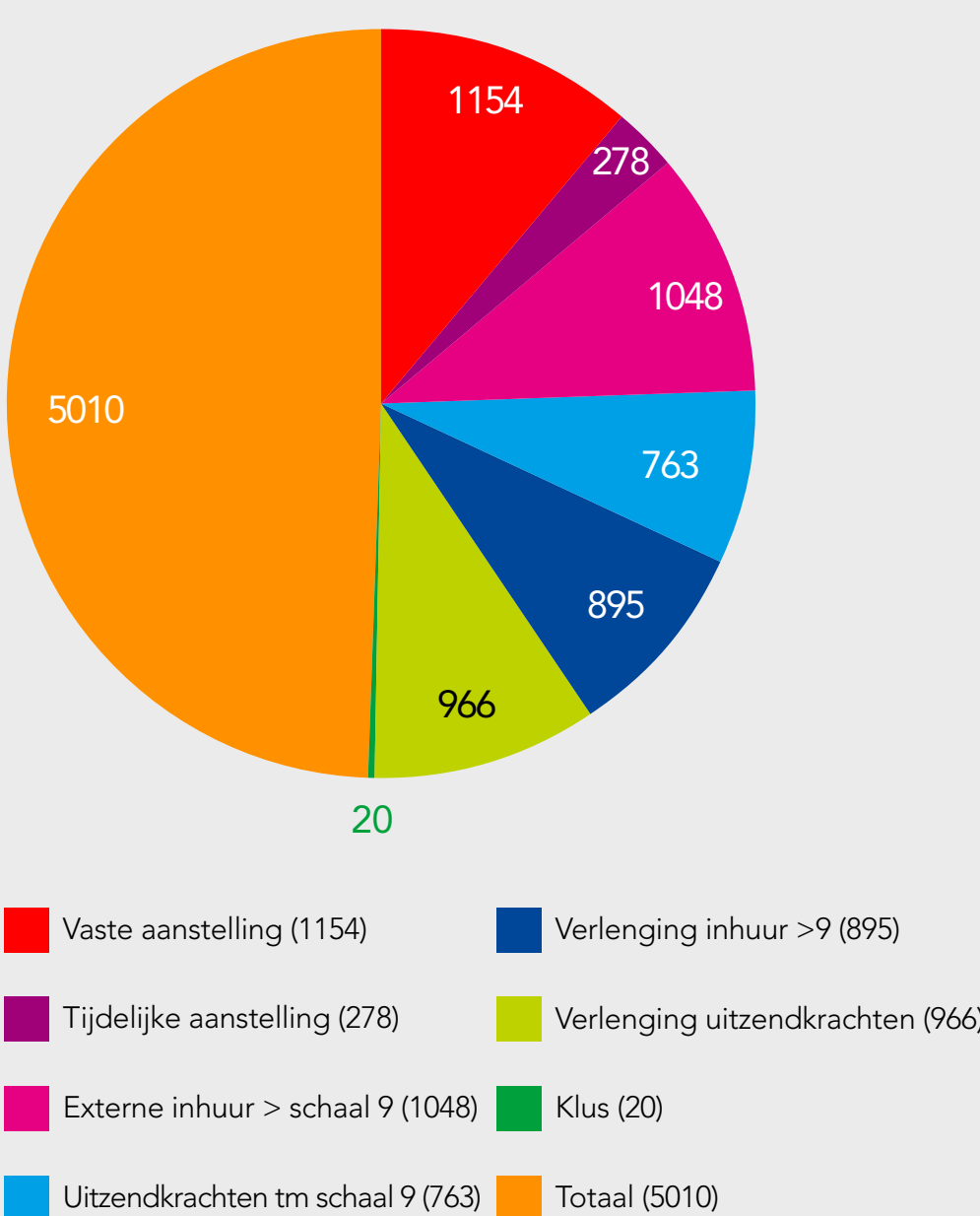
Aantal in- en uitstromers in 2016

	totaal	<35 jaar
in dienst	1308	665
uit dienst	754	92

Verdeling topfunctionarissen



Aanvragen vacatureloket 2016





Esther Kooijman
Projectleider 'Strategisch Leiderschapstraject'

Nathalie van Berkel
Stedelijk directeur Bedrijfsvoering

Strategisch Leiderschaps- programma

Amsterdam staat voor een complexe en uitdagende opgave. De stad groeit, de gemeente krijgt er meer taken bij vanuit het Rijk en moet zich blijven ontwikkelen om goed in te spelen op de wensen van de Amsterdammers. Met het strategisch leiderschapsprogramma worden de directeurs en stadsdeelsecretarissen ondersteund in hun ontwikkeling, zodat zij samen met elkaar Amsterdam nog mooier kunnen maken.

Strategisch Leiderschapsprogramma

In september 2016 startte het nieuwe Strategisch Leiderschapsprogramma: een programma voor alle directeuren van de gemeente Amsterdam gericht op het vergroten van zowel het persoonlijk leiderschap als de verbinding tussen de groepen waarin ze werken, zodat zij als collectief kunnen groeien en de resultaten voor Amsterdam verder kunnen verbeteren. We spreken Esther Kooijman, interne moderator én programmamanager van het Strategisch Leiderschapsprogramma, en Nathalie van Berkel, Stedelijk Directeur Bedrijfsvoering.

Nathalie van Berkel: "Een eyeopener kreeg ik in mijn gesprek met topbestuurder en een van de externe moderators van het programma, Pauline van der Meer Mohr. Zij maakte mij bewust van een aantal denkpatronen die ervoor zorgen dat ik minder effectief ben. Leiderschap is voor mij jezelf goed kennen, eerlijk naar en met jezelf durven kijken naar hoe je denkt, wat je doet, wat het effect daarvan is en of dat overeenkomt met wat je wilt bereiken, en dat steeds verbeteren. Managerial skills kun je leren, een goede leider zijn gaat voor mij vooral over persoonlijk leiderschap, weten waar je minder in goed bent, om hulp durven vragen en

anderen helpen om samen het beste uit jezelf en een team te halen.."

Sluier wegnemen

Esther Kooijman: "Twee groepen worden begeleid door Pauline van der Meer Mohr, twee groepen door de andere externe moderator, Louise Gunning. Als interne moderator begeleid ik alle vier de groepen in hun proces. Mij valt op hoeveel potentieel er is, en hoeveel gedrevenheid voor de stad Amsterdam. Tegelijkertijd wordt zichtbaar welke zaken de impact belemmeren. De sluier van het niet weten wordt weggenomen. Jezelf vervolgens op dat vlak ontwikkelen, die verantwoordelijkheid ligt bij de deelnemers zelf. Dat is persoonlijk leiderschap."

Hart en lef

Esther: "Amsterdam heeft leiders nodig met hart voor de stad en met lef, die tegen de stroom in durven te gaan zonder de verbinding tussen mensen uit het oog te verliezen. Dat kan lastig zijn. Soms moet je onpopulaire keuzes maken, of leidt een keuze (de jouwe of die van een voorganger) niet tot het beoogde resultaat. Dat vraagt erom krachtig en tegelijk kwetsbaar te durven zijn. Als je ruimte geeft aan de reacties van anderen en je je open en

eerlijk opstelt, verbetert de kwaliteit van de interactie, en dat leidt tot betere resultaten voor iedereen."

Van buiten naar binnen

Nathalie: "Amsterdam is voor mij dé stad. Hier gebeurt het, daar wil ik bij zijn. Meer persoonlijk heb ik een grote drive om mensen te helpen. Bij de overheid, en zeker hier bij de gemeente, zie ik daarvoor veel mogelijkheden. Wat ik nog een beetje mis in dit traject is hoe je nog meer vanuit de wereld buiten de gemeentelijke organisatie kunt handelen. Ik probeer dat te doen door mezelf ook steeds weer bewust in de rol van Amsterdammer te plaatsen in plaats van die van ambtenaar. Soms valt alles samen en ben ik echt trots op hoe een traject verloopt. Zoals we in extreem korte tijd de vluchtelingen hebben opgevangen, de gemeente in partnership met de Amsterdammers, dat is waar het voor mij over gaat."

"Amsterdam heeft leiders nodig met hart voor de stad en met lef."

Thomas Anzion
Audit Traineepool

Steven de Grauw
Traineepool Metropoolregio A'dam

Wies de Jong
Traineepool 2015

Mitchel Robben
Financial Traineepool

Tabitha Saliba
Traineepool 2016

Trainees

De gemeente Amsterdam zet in op het werven van jong talent en hen een goede startpositie te bieden. Met hun kennis en nieuwe inzichten leveren ze een waardevolle bijdrage aan het werk voor Amsterdam. Trainees Thomas Anzion, Steven de Grauw, Wies de Jong, Mitchel Robben en Tabitha Saliba en vertellen er meer over.

"Wij worden in brede zin uitgedaagd; dat nodigt uit tot andere invalshoeken."

Thomas Anzion, Steven de Grauw, Wies de Jong, Mitchel Robben en Tabitha Saliba zijn trainee bij de gemeente Amsterdam. In een groepsgebesprek geven zij aan hoe dat bevalt, wat voor hen de waarde ervan is en waar de kansen voor Amsterdam liggen om jong talent nog beter te benutten.

Brede ontwikkeling

Thomas: (Audit Trainee pool): "Voor trainees gaan deuren open die voor andere werknemers gesloten lijken. Vanuit de organisatie is veel interesse voor de verschillende trainee pools en wij worden gestimuleerd om de dialoog en samenwerking binnen de gemeente te zoeken."

Wies (Trainee pool 2015): "Er is veel aandacht voor je persoonlijke ontwikkeling. Na negen maanden wissel je van afdeling en project, en tegelijk werk je met je pool aan stadsbrede vraagstukken. Je ontwikkelt je dus breed en bouwt een groot netwerk op. Je komt in aanraking met veel interessante mensen van wie je veel kunt leren. Ik ben bijvoorbeeld op stap geweest met Cis Apeldoorn, Stedelijk Directeur Ruimte. Dat vond ik super interessant en verrijkend."

Mitchel (Financial Trainee pool): "Je doet steeds weer nieuwe kennis op die je meeneemt naar een volgende plek. Dat verruimt je blik. Je wordt gedwongen buiten je eigen cirkel te stappen. Zo had ik bijvoorbeeld weinig met vastgoed, maar ik heb daar zo veel geleerd waar ik in mijn volgende opdracht weer wat mee kan."

Gedurfde ideeën

Tabitha (Trainee pool 2016): "In een trainee pool zitten mensen met verschillende achtergronden die daardoor ook op verschillende manieren naar een vraagstuk kijken. Hierdoor leren we veel van elkaar en kunnen we met een brede blik een oplossing bedenken."

Steven (Trainee pool Metropoolregio A'dam): "Je wordt nog niet afgerekend op alles wat je zegt en doet, waardoor je vrijer bent in het opperen van oplossingen. Dat levert vaak gedurfde en ongebruikelijke ideeën op."

Thomas: "Wij worden in brede zin uitgedaagd. Wij krijgen de mogelijkheid om ruim te denken en te kijken, en ons licht te laten schijnen op de langere termijn. Dat nodigt uit tot andere invalshoeken."

Mitchel: "Onze generatie heeft een andere werkstijl. Wij zijn flexibeler dan vorige generaties, gewend om niet ergens te blijven zitten en om snel te schakelen. Mensen op de afdelingen waar ik heb gezeten zitten vaak jaren op één plek. Dat kan beperkend werken. Bij ons bestaat er weinig angst om te rouleren, wij blijven weg van de stroperigheid. Daar kunnen anderen ook weer van leren."

Verbeterpunten

Tabitha: "Die flexibiliteit die je als trainee hebt en het contact met de Amsterdammers zelf door de verschillende projecten die je doet, het kan allemaal snel verdwijnen als je op een vaste plek komt en geregeerd wordt door de waan van de dag. Dat is jammer."

Thomas: "Door op verschillende plekken te werken kunnen de goede ideeën en werkwijzen van de ene plek naar de andere worden meegenomen."

Wies: "Mij valt op dat er een generatiekloof is tussen mensen van onze leeftijd en de groepen daarboven, waarschijnlijk doordat er jarenlang een vacaturestop was. Daarom is het lastig om bij de gemeente Amsterdam binnen te komen. Er is heel veel potentieel, mensen die graag voor de gemeente

Amsterdam willen werken. Met meer jonge mensen kun je ook gemakkelijker die cultuuromslag bewerkstelligen. En door jong talent te blijven stimuleren, bijvoorbeeld met meer juniordirecteurenfuncties, houd je ze ook langer binnen."

Daarom Amsterdam

Steven: "Amsterdam is mijn stad. Ik kan me niet voorstellen dat ik ooit in een andere stad zal wonen. Maar het is ook precies waar we voor moeten waken, dat we alleen naar onszelf kijken. Amsterdam kan ook veel leren van andere steden."

Tabitha: "Amsterdam is een stad met lef, mensen zijn niet bang om het anders te doen. Daar voel ik me bij thuis. En er wordt vanuit de hele wereld gekeken naar hoe Amsterdam uitdagingen aangaat."

Wies: "Ik zou Amsterdam graag duurzamer maken. Het is geweldig om bij te dragen aan zowel het beleid daarvoor, als de uitvoering. Zo was ik betrokken bij het aanbrengen van zonnepanelen op het Marnixbad."

Mitchel: "Amsterdam staat voor mij voor vrijheid. De ultieme reden om me voor deze stad in te zetten."

Traineepool Amsterdam



Trainees werken aan minstens 3 uiteenlopende opdrachten.

Trainees verkennen, analyseren en voeren overleg met instanties en belangenorganisaties over uiteenlopende maatschappelijke vraagstukken.

Trainees krijgen de ruimte om te bepalen welke ervaring ze willen opdoen en welke traineeplekken het beste passen bij hun ontwikkelingen.



Traineepool 15



Traineepool 16



Traineepool



Metropoolregio
Amsterdam

Traineepool



Financial

Traineepool



ACAM

Roos Goedhart
Projectmanager Stagebureau

Alex Broeders
Stagiaire

Stagebureau

"Met dit werk kun je
echt verschil maken
voor jonge mensen."

Het Stagebureau verzorgt betaalde en onbetaalde stages binnen de gemeente Amsterdam. (V)mbo-, hbo- en wo-niveau, bijna alles studies zijn vertegenwoordigd. Projectmanager Roos Goedhart en stagiaire Alex Broeders vertellen over hun ervaringen.

Stagebureau

Roos Goedhart: "De doelstelling is om 1800 stageplaatsen te realiseren in 2017. Dat is in 2016 al gelukt. Maar dat waren veel onbetaalde stages, we willen het aandeel betaalde stages verder verhogen. Het doel van stages is tweeledig. Aan de ene kant dient het een maatschappelijk doel. Met een stage-ervaring als onderdeel van het diploma zijn jongeren beter toegerust op de arbeidsmarkt. Ook zijn er veel stageplaatsen voor speciale doelgroepen, zoals leerlingen van praktijkscholen, mbo niveau 1 en 2 en leerlingen met een arbeidsbeperking. Die krijgen elders niet snel een stage.

Aan de andere kant zijn de stages goed voor onze organisatie en ons imago als toekomstig werkgever. Er lopen nu veel jonge mensen in ons bedrijf die vernieuwing en kennis meebrengen."

Alex Broeders: "Als student Human Resources aan de Hogeschool Utrecht wilde ik graag bij een groot bedrijf werken en maatschappelijk bezig zijn. Ook vind ik de diversiteit van het personeel bij de gemeente Amsterdam heel leuk. Ik loop twee dagen per week stage bij de afdeling P&O en twee dagen bij het Stagebureau, de vijfde dag ga ik naar school. Tijdens mijn stage werk ik aan onderzoek voor school en doe ik werk voor de afdelingen. Het is heel

afwisselend. Ik heb een meeloopdag georganiseerd voor stagiairs, zodat je op elkaars afdeling kon meekijken. En vanochtend heb ik een quiz gepresenteerd voor tweehonderd nieuwe stagiairs in de raadszaal van het stadhuis."

Roos: "Dat was op de introductiedag. Alle nieuwkomers krijgen dan uitleg over werken voor de gemeente Amsterdam. In 2015 was het nog pionieren voor ons bureau, in 2016 hebben we veel ontwikkeld en geprofessionaliseerd. Naast deze introductiedag, hebben we nu een eigen training voor stagebegeleiders, een handleiding voor internationale studenten, is het aantal wo opleidingen uitgebreid en hebben we de registratie op orde. Dat geeft ons inzicht en sturingsinformatie. We zien bijvoorbeeld onder welke opleidingen de gemeente populair is en wie van de stagiairs na hun stage instroomt in onze organisatie."

Leermomenten

Alex: "Tijdens mijn stage heb ik vooral geleerd hoe je mensen aanspreekt. Bij de ene afdeling past een wat formelere toon beter dan bij de andere. Soms kun je beter bellen in plaats van mailen, of even aan het bureau gaan staan van een collega. De deuren staan hier altijd open. Ook heb ik ervaren dat je soms geduld moet hebben. In een grote organisatie kan het wat langer duren."

Roos: "Alex heeft het snel in de smiezen, je leert zoveel door

het gewoon te doen. Het leuke aan dit werk is dat je echt het verschil kan maken voor jonge mensen. Dat doen we met een heel enthousiast team, en al die begeleiders natuurlijk. Minder fijn waren afgelopen jaar de personeelswisselingen en de nasleep van de reorganisatie. Dat vertraagt het werk enorm, terwijl wij juist snelheid willen maken. Voor mij was een hoogtepunt afgelopen jaar dat we met experts van binnen en buiten de organisatie verschillende scenario's hebben gemaakt voor de toekomst van het Stagebureau na 2018."





Jerzy Gawronski
Stadsarcheoloog



Christiaan Schakel
Projectleider Jaarrekening 2016

Doctoraal

"Meestal is er sprake
van een waardevolle
wisselwerking."

Wat is de waarde van academische kennis voor de gemeente Amsterdam? Hoe zet je die goed in? En hoe kan de universiteit op haar beurt profiteren van ervaringen uit de praktijk? Jerzy Gawronski, stadsarcheoloog en professor maritieme en urbane archeologie aan de Universiteit van Amsterdam, en Christiaan Schakel, projectleider Jaarrekening, bestuursadviseur Planning & Control bij de gemeente Amsterdam, en promovendus 'betaalbare zorg' aan de Radboud Universiteit Nijmegen, belichten deze vragen iedere vanuit hun vakgebied.

Jerzy Gawronski: “Momenteel begeleid ik een promotieonderzoek van een medewerker over de opgehoogde stad: hoe in de loop der eeuwen in Amsterdam de ondergrond is gemanipuleerd. Veel archeologisch materiaal dat nog niet was uitgewerkt komt zo in beeld. Dat levert een schat aan historische én bouwkundige informatie op. Het is een mooi voorbeeld van hoe de gebieden waar ik voor werk, de universiteit en de stad zelf, elkaar kunnen versterken.

Als gemeentelijk archeoloog bewaak ik het ondergrondse erfgoed en de verhalen van de stad, en zorg ik er tegelijkertijd voor dat de stad zich kan ontwikkelen. Als archeoloog van de universiteit geldt een andere dienstbaarheid. Daar ben ik wetenschapper en volg ik een zelfstandig universitair onderzoeksprogramma. Meestal is er tussen beide gebieden sprake van een waardevolle wisselwerking. De wetenschappelijke kennis die wij opdoen vertalen we naar de ruimtelijke processen, en het werk dat we voor de gemeente doen zetten we waar mogelijk om in onderwijs. Anders dan mensen vaak denken vormt de archeologie geen rem op het ontwikkelingsproces van de stad. Onze grote kennisbank en digitaal informatiesysteem, maken dat

wij snel en efficiënt kunnen aangeven wat er archeologisch speelt in een te bebouwen gebied. Dat bevordert de doorstroom en efficiëntie van de stadsontwikkeling, en werkt zo kostenbesparend.

Ik ben als archeoloog van de stad direct in contact met de geschiedenis en tegelijkertijd met de ontwikkelaars en de bouwers. De winst van de afgelopen paar jaar is dat de relatie tussen de archeologische dienst en al die betrokken partijen sterk verbeterd is. Ze zijn nu blij als wij er ook zijn, het vertrouwen en daarmee de samenwerking, is enorm gegroeid.”

Christiaan Schakel: “Met mijn academische blik probeer ik bestuurlijke processen in de praktijk te beschrijven en te analyseren, zodat ze verbeterd kunnen worden. De bevindingen uit mijn promotieonderzoek, naar hoe overheden omgaan met hun eigen begrotingsregels binnen de zorg, kan ik direct vertalen naar mijn werk voor de gemeente. En mijn ervaringen hier vloeien terug naar mijn onderzoek. Bij de gemeente loop ik net zoals de politiek aan tegen het probleem van schaarste en tegengestelde belangen, waardoor regels die zo goed lijken op papier onhoudbaar kunnen worden. Door mijn onderzoek weet ik dat je in je

besluitvorming heel transparant moet zijn. Bestuurders moeten zo goed mogelijk geïnformeerd worden over wat er allemaal speelt, zodat zij hun besluiten, zeker als die afwijken van de regels en afspraken, goed kunnen onderbouwen. Een andere conclusie uit mijn onderzoek is dat er echt geen best practice bestaat. Het is essentieel om steeds te bekijken wat voor welke situatie een goed proces zou kunnen zijn. Gelukkig is Amsterdam een organisatie die open staat voor nieuwe inzichten. Ik zit hier nog niet zo heel lang, maar vooralsnog ben ik de ambtelijke stroperigheid nog niet tegengekomen. Er zijn wel kaders, maar daarbinnen is veel ruimte en kan veel.

Veel meer dan vastzitten in oude patronen schuilt er een gevaar in de jachtigheid van de gemeente. Er is zoveel ambitie, het liefst willen ze zo snel mogelijk alles realiseren. Maar soms moet je de tijd nemen om te analyseren en beoordelen hoe iets verloopt, voor je een volgende stap zet. Dat is precies datgene waar ik als bestuurskundige voor sta.”



5. Arbeidsomstandigheden en gezondheid



5. Arbeidsomstandigheden en gezondheid

Vitaliteit

De gemeente Amsterdam wil een organisatie zijn waarin medewerkers gezond, vitaal en gemotiveerd hun werk kunnen doen. Het is van belang dat medewerkers het werk met plezier én op een gezonde manier kunnen doen. Dat draagt positief bij aan de resultaten die we samen boeken voor de stad. De gemeente Amsterdam wil haar medewerkers hier graag bij helpen, onder meer door een gezondere levensstijl te stimuleren.

Een gezondere levensstijl betekent voor iedereen iets anders. Bijvoorbeeld meer bewegen, een gezondere voeding of een gezondere geest. Met een breed en gevarieerd aanbod geeft de gemeente Amsterdam zoveel mogelijk gehoor aan de verschillende behoeftes van medewerkers. Bijvoorbeeld: informatie over vitaliteitsactiviteiten is online gebundeld op één plek waar medewerkers terecht kunnen. Hierop zijn allerlei weetjes, apps en activiteiten te vinden waar de medewerkers gebruik van kunnen maken.

De gemeente Amsterdam heeft mee gedaan aan de Nationale Traploopweek van het Diabetes Fonds.

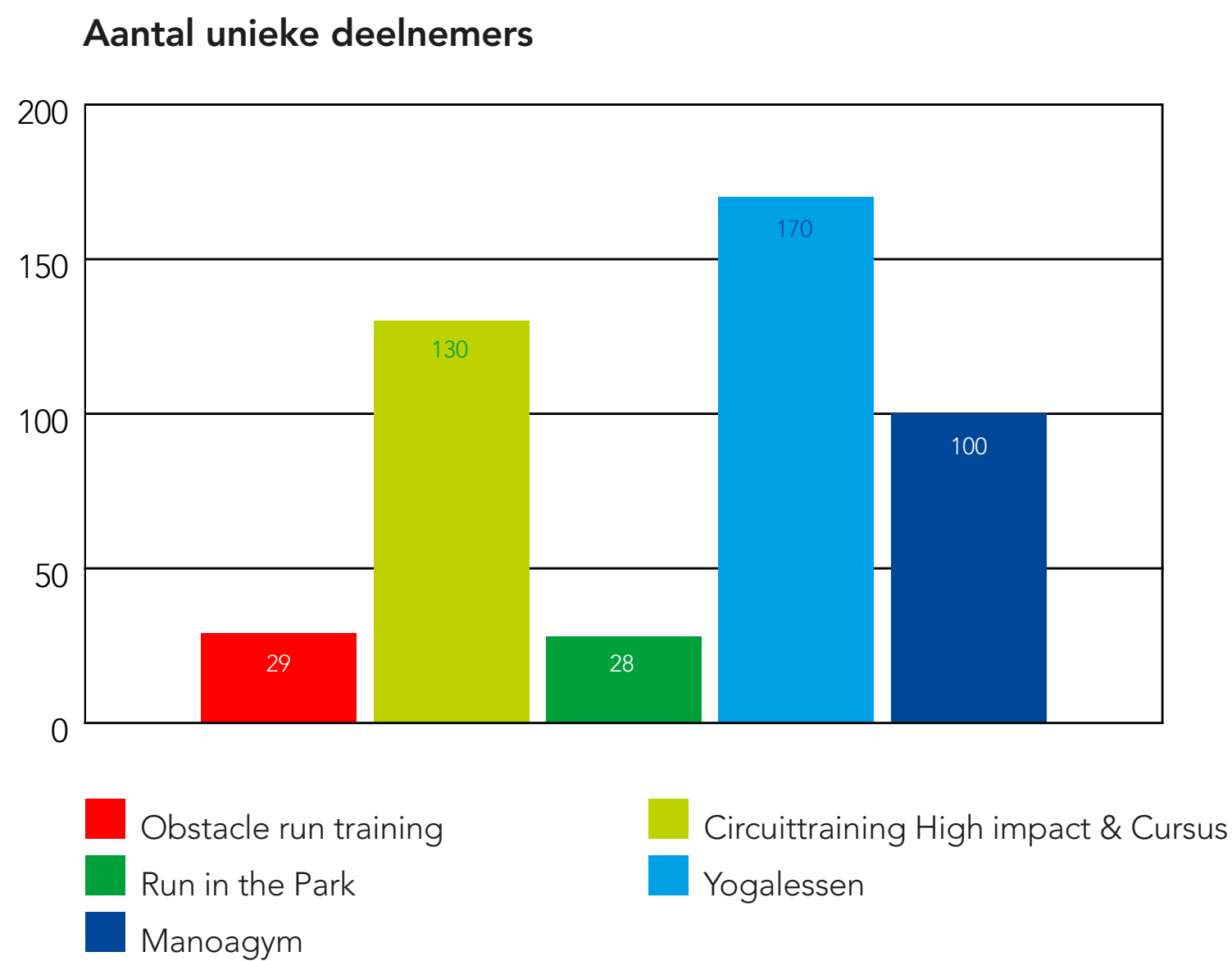
In oktober 2016 is aangehaakt bij het landelijke Stoptober, om medewerkers samen met anderen te stimuleren om te stoppen met roken.

Ziekteverzuim per jaar in percentages		Duur van verzuim per categorie				
			1-7 dagen	8-42 dagen	43 dagen- 1jr	1jr-2jr
2012	5,70%	2012	71%	21%	8%	1%
2013	5,20%	2013	73%	19%	7%	1%
2014	5,30%	2014	72%	21%	7%	1%
2015	5,60%	2015	65%	22%	11%	1%
2016	5,90%	2016	67%	21%	10%	2%

Er is een pilot uitgevoerd met het aanbieden van acht activiteiten: yoga, manoa gym, run in the park, obstacle run, mindfulness, voedingsadvies, hardlooptraining voor beginners, werkplezier en beter in je vel. Maar ook een gratis cursus stoppen met roken is aangeboden door de GGD.

Arbo en verzuim

De afgelopen jaren stijgt het verzuimpercentage van de gemeente Amsterdam. De Verbaannorm geeft een indicatie van wat een haalbaar/realistisch verzuimpercentage is rekening houdend met het werkniveau en de leeftijd van de medewerkers. De Verbaannorm 2016 (3,5%) is ten opzichte van 2015 (3,8%) gedaald, maar het ziekteverzuimpercentage is in 2016 juist gestegen. Om verzuim zoveel mogelijk te voorkomen en de duurzame inzetbaarheid van medewerkers te bevorderen voert de gemeente Amsterdam



een proactief verzuimbeleid. Het doel is om het verzuimpercentage in de komende twee jaar met minimaal 1%, mogelijk 2%, te verminderen. De gemeente Amsterdam wil dit bereiken door onder andere:

- verzuimspecialisten in te zetten op verzuim van langer dan acht weken, waarbij dossieronderzoek wordt verricht en gericht advies wordt gegeven op de vervolgstappen;

5. Arbeidsomstandigheden en gezondheid

- de inrichting van een arbocentrum per 2018 met een providerboog aan gezondheidsdiensten. Het doel hiervan is om het re-integratieproces bij langdurige arbeidsongeschiktheid te verbeteren het aanbod van verzuimtrainingen verbeteren, zodat leidinggevenden beter in staat zijn om hiermee om te gaan.

Daarnaast wordt ook stevig ingezet op het in kaart brengen van de gezondheidsrisico's van het werk van werknemers en het nemen van preventieve maatregelen. Eind 2016 is een plan van aanpak ontwikkeld om de komende twee jaar alle wettelijke verplichte risico-inventarisaties op te stellen. Daarbij wordt aangegeven welke eventuele risico's er zijn en hoe, wanneer en met welke acties deze risico's worden beheerst.

Agressie en Geweld

Begin 2016 is het Steunpunt Agressie en Geweld opgericht. Medewerkers kunnen via een online formulier op laagdrempelige manier een situatie melden waarin agressie en geweld voorkomt. In totaal zijn het afgelopen jaar 567 meldingen geregistreerd. Het steunpunt spant zich in om dit onderwerp bij alle medewerkers onder de aandacht te brengen. Dit gebeurt onder andere door het opzetten van een

RVE / Cluster of Stadsdeel	(Non) Verbale agressie	Fysieke agressie	Persoonlijke bedreiging	Eindtotaal
Bedrijfsvoering	1		1	2
Dienstverlening en Informatie	41	124	114	279
Ruimte en Economie	1		1	2
Sociaal	88	15	135	238
Stadsdelen	5	24	16	45
Stadsdeel Centrum	3	7	2	12
Stadsdeel Nieuw-West	1	5	1	7
Stadsdeel Oost		4	2	6
Stadsdeel West	1	1	6	8
Stadsdeel Zuid			4	4
Stadsdeel Zuidoost		7	1	8
Eindtotaal	136	163	267	566

netwerk van agressiecoördinatoren, het voorlichten van managementteams en het ondersteunen bij het opstellen van agressieprotocollen.

Weerbaarheid

Binnen de stad wordt op verschillende vlakken gewerkt aan de weerbaarheid van onze medewerkers. Eén van de opleidingen is 'Omgaan Met Emotie en Agressie (OMEA)'. Werkgevers zijn verplicht om medewerkers, die in contact komen met publiek, te trainen in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld. Er zijn twee varianten: 'basis', bedoeld voor medewerkers die nog niet eerder de training gevolgd hebben, en 'opfris': een herhaaltraining waarbij

de kennis wordt geactualiseerd en vaardigheden worden opgefrist.

Medewerkers leren om agressie en geweld te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken doordat zij inzicht krijgen in de belangrijkste oorzaken die leiden tot agressie en geweld. Hierbij komen de verschillende vormen van emotioneel en agressief gedrag aan bod en leren deelnemers mee te veren en adequaat in te spelen op reacties. Ook krijgen zij informatie mee over het melden van incidenten en de procedure van aangifte doen.

5. Arbeidsomstandigheden en gezondheid

Naast de OMEA basis en opfris trainingen worden ook aanvullende en/of verdiepingsmodules georganiseerd, bijvoorbeeld de module ‘Meesterschap in emotionele weerbaarheid’. Medewerkers leren hier emoties en

reacties onder heftige omstandigheden onder controle te houden en professioneel te reageren. Voor de leden van het Bedrijfsopvangteam (BOT) is er een

speciale training ‘Opvang en nazorg’ die het team in staat stelt om medewerkers eerste opvang te bieden en nazorg te verlenen na een incident.

	Bedrijfs-voering	Bestuur en Organisatie	Dienstverlening en Informatie	Ruimte en Economie	Sociaal	Stads delen	Ambtelijke deelname organisatie niet gespecificeerd	Extern - deelnemer niet in dienst van Gemeente Amsterdam	Eindtotaal
OMEA	24	1	656	56	800	311	25	69	1942
Aanvullende module			40		26	12	1		79
Basis	21		144	38	200	164	24	69	660
Opvang en Nazorg			46	6					52
Emotionele weerbaarheid						5			5
Opfris	3	1	64	12	574	130			784
Stadsloketten			362						362

A woman with short blonde hair, wearing a black jacket, stands smiling in front of a large window. The window has a green tint and displays the Dutch text 'het kan ook klein, mits briljant, beginnen'. Inside the window, there are several green rectangular blocks of varying heights, some with small white chairs on top. The background outside the window shows a brick building and a street scene.

Eline Stomphorst Tijn
Beleidsadviseur Zorg

De Gideonsbende

“Wij hebben het taboe rond mantelzorg doorbroken.”

In Amsterdam is de zorg voor Amsterdammers een van de grootste opgaves. Het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en deze klantvriendelijker, meer op maat, efficiënter en effectiever maken. Met de Gideonsbende geven medewerkers van de gemeente Amsterdam, zoals Eline Stomphorst Tijn, het goede voorbeeld.

De Gideonsbende

Eline Stomphorst Tijn, beleidsadviseur Zorg en Projectleider Onderwijs, Zorg en Jeugd, startte eind 2014 de Gideonsbende, een groep medewerkers van de Gemeente Amsterdam die net als zij mantelzorger zijn. Hun doel is de zorg voor Amsterdammers structureel te verbeteren door zelf het goede voorbeeld te geven. Het afgelopen jaar kregen zij veel voor elkaar.

“De decentralisatie van de zorg leek mij een uitgelezen kans voor de gemeente om de zorg voor Amsterdammers klantvriendelijker, meer op maat, efficiënter en effectiever te maken. Dat daar behoefte aan was, wist ik uit ervaring. Ik heb een zoon met een stoornis in het autismespectrum en ben mantelzorger. Met name een paar jaar geleden was dat bijzonder intensief. Hij kwam buiten het schoolsysteem te vallen, kon nergens meer terecht en hij zat bijna drie jaar thuis. Ik liep tegen veel beperkingen van de zorg en het onderwijs op en ervoer hoe zwaarbelast een mantelzorger kan zijn. Ik wilde me graag inzetten om daar verbetering in te brengen. Na tien jaar gewerkt te hebben in de ruimtelijke sector maakte ik een carrièreswitch naar het sociaal domein.”

Spiegel

“In het begin voelde het vreemd om mijn eigen ervaringen in te brengen in mijn werk. En ik realiseerde me dat ik in mijn eentje weinig slachtkracht zou hebben. Daarom heb ik collega's gezocht die ook mantelzorger zijn en net als ik ervaring hebben met de zorg in de praktijk. Samen hebben we de Gideonsbende gevormd, een groep die – naast hun gewone werk – de organisatie op een collegiale manier een spiegel voorhoudt waar het de inrichting van het zorgstelsel betreft. We bieden handvatten om de zorg op alle fronten te verbeteren.

De eerste bijeenkomst van de Gideonsbende voelde als een coming-out. Er leek altijd een waterscheiding tussen werk en thuis, nu is er meer (h)erkenning. Eén van de speerpunten van de Gideonsbende werd daarom meer begrip en ruimte voor de werkende mantelzorger. Ik ben er trots op dat we binnen een paar jaar het taboe rond mantelzorg, in elk geval binnen onze eigen organisatie, hebben doorbroken.

Negatief mensbeeld

“Naast mantelzorg hebben we uiteraard ook andere aandachtsgebieden. Zo hebben we het afgelopen jaar veel aandacht besteed aan het verbeteren van het doelgroepenverkeer, thuiszitters, zoals mijn zoon destijds – daar zijn er in Amsterdam en daarbuiten schrikbarend veel van -, regeldruk en de communicatie in met name brieven. We staan nog aan het begin. Zo merk ik dat er, bijvoorbeeld als het om de persoonsgebonden budgetten gaat, nog altijd vanuit een negatief mensbeeld wordt gedacht. Terwijl het over het geheel genomen een heel goed systeem is, dat de zorg nou juist meer op maat, efficiënter en effectiever maakt. Er valt dus nog heel veel ten goede te keren. Met de Gideonsbende blijven we ons daar hard voor maken.”

Veel collega's kennen ons intussen doordat wij aan de wieg stonden van de invoering van de Gideonsdagen. Een mooi resultaat, waar we als bende trots op zijn. Maar we zijn zoveel meer dan dat!



6. Arbeidsvoorwaarden



6. Arbeidsvoorwaarden

De arbeidsvoorwaarden binnen de overheid zijn aan verandering onderhevig. Uitgangspunt is dat medewerkers meer keuzevrijheid krijgen en zelf mogen bepalen hoe hij/zij bepaalde arbeidsvoorwaarden inzet. Het afgelopen jaar zijn er een nieuw beloningshoofdstuk en werktijdenregeling ingevoerd en zijn de nodige voorbereidingen getroffen voor de invoer van het individueel keuzebudget. Ook is het Sociaal Plan aangepast en zijn de functies binnen de gemeente Amsterdam geharmoniseerd.

Nieuw beloningshoofdstuk

In de cao Gemeenten 2013-2015 maakten gemeenten en vakbonden afspraken over een nieuw beloningshoofdstuk in de Nieuwe Rechtspositieregeling van de Gemeente Amsterdam (NRGA). Doel van de invoering van het nieuwe beloningshoofdstuk 'Salaris, vergoedingen, toelagen en uitkeringen' is drieledig:

- Harmoniseren. Met het nieuwe beloningshoofdstuk kunnen medewerkers makkelijker overstappen naar een andere gemeente, zonder zorgen over negatieve gevolgen voor de arbeidsvoorwaarden.

Vereenvoudiging. In het nieuwe beloningshoofdstuk worden zo eenvoudig mogelijke teksten en begrippen gebruikt.

Modernisering. Zowel de werkgever als de bonden willen dat de cao een modern HRM-beleid ondersteunt. Dat betekent meer nadruk op gedeelde verantwoordelijkheid van werkgever en medewerker voor het werk en de loopbaan.

Sommige NRG-regelingen zijn helemaal vervallen, zoals de Amsterdamse eindejaarsuitkering (0,35%), sommige zijn deels gewijzigd. Om het inkomen van medewerkers te compenseren is er een overgangsregeling waarin een maandelijkse toelage overgangsrecht (TOR) staat. Voor de toekomst wordt verder nagedacht over een systematiek van bewuste beloning die leidinggevende en medewerkers meer invloed geeft om prestaties, resultaten en ontwikkeling van medewerkers te beoordelen en belonen. In de komende cao worden voorstellen hierover opgenomen.

Nieuwe werktijdenregeling

De nieuwe gemeentelijke werktijdenregeling is per 1 januari 2014 in werking getreden. De gemeente Amsterdam heeft in overleg met de G4 en Vereniging van

Nederlandse Gemeenten (VNG) besloten de regeling later in te voeren.

De kern van de nieuwe regeling is dat met een ruimer dagvenster gewerkt wordt, en wel van 07.00 tot 22.00 uur. Medewerkers kunnen deels zelf beslissen wanneer en waar zij werken en dus hun werktijden beter afstemmen op hun privé-situatie. Hierdoor ontstaat een win-winsituatie. De nieuwe werktijdenregeling is per 1 juni 2016 ingevoerd.

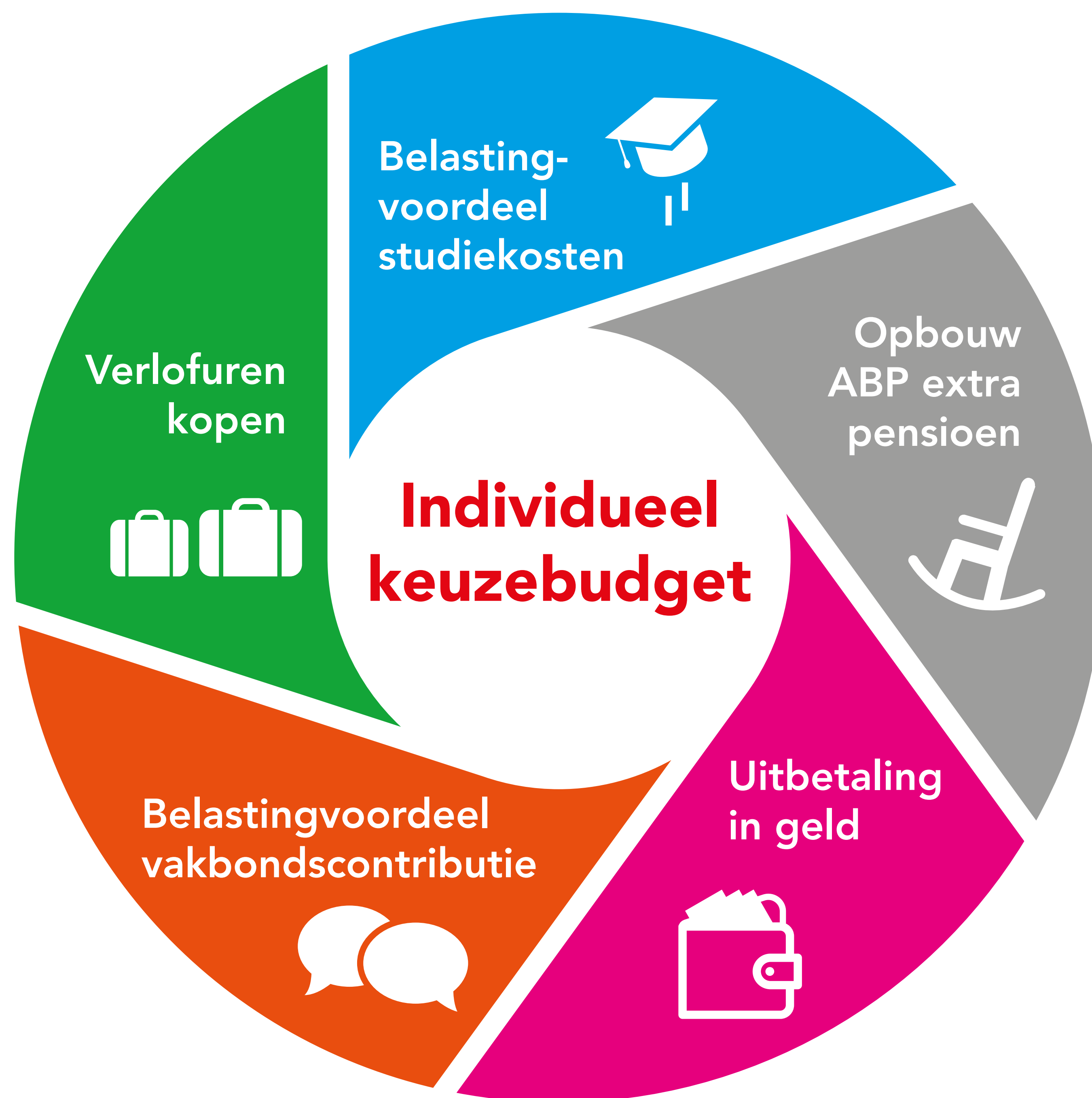
Individueel keuzebudget

In de cao Gemeenten 2013-2015 zijn sociale partners overeengekomen per 1 januari 2017 een individueel keuzebudget in te voeren. Het individueel keuzebudget sluit aan bij de wens voor meer keuzevrijheid voor de medewerker en is daarmee een verdere stap in de modernisering van de arbeidsvoorwaarden voor de gemeentelijke sector.

In dit budget worden diverse op geld te waarderen arbeidsvoorwaarden, waaronder bovenwettelijke verlofuren (14,4 uur), omgezet in een budget. De medewerker kan dit budget naar eigen keuze besteden voor arbeidsvoorwaarden die voor zijn situatie passend zijn, zoals vrije tijd of geld. Het Individueel Keuzebudget is met ingang van 1 januari 2017 succesvol ingevoerd.

XXX Gemeente
Amsterdam

Individueel keuzebudget



Per 1 januari 2017 start de landelijke invoering van het individueel keuzebudget. Medewerkers krijgen meer keuzevrijheid in de besteding en betaling van diverse financiële arbeidsvoorwaarden.

Het IKB bedraagt 16,3% van het salaris en bestaat uit de volgende bronnen:

1. Vakantie-uitkering (8%)
2. Eindejaarsuitkering (6%)
3. Levensloopbijdrage (1,5%)
4. 14,4 bovenwettelijke verlofuren (0,8%)

7. Integriteit



7. Integriteit

Open. Actief. Integer. Dat zijn de kernwaarden van de gemeente Amsterdam. Op het gebied van integriteit is stevig ingezet op het terugdringen van de fraudegevallen en de bewustwording van medewerkers op hun integer handelen.

Anti-fraudeoffensief

Elk geval van fraude- of een integriteitsschending is er een te veel. In het antifraude offensief is extra aandacht gevraagd voor het tegengaan, eerder op het spoor komen en sneller ingrijpen in gevallen van fraude en integriteitsschendingen binnen de gemeentelijke organisatie. Met dit offensief willen we goedwillende medewerkers beschermen tegen ongewenste situaties en hen oplossingen te bieden bij kwetsbaarheden en problemen. En kwaadwillende medewerkers het zo moeilijk mogelijk maken. Het anti-fraude offensief kende onder andere de volgende activiteiten:

- Bespreken, afspreken, aanspreken:
 - Alle directeuren en stadsdeelsecretarissen hebben een overeenkomst ondertekend waarin zij aangeven al het mogelijke te (blijven) doen om fraude in organisatie tegen te gaan. Daarmee worden zij meer

bewust van het begrip integriteit, hebben zij de taak om het onder de aandacht te brengen bij de medewerkers en kritisch te kijken naar de interne processen en deze waar nodig aan te passen.

- De basis op orde, door onder andere:
 - De personeelsdossiers op orde brengen, door de ontbrekende ambtseden en Verklaringen omtrent Gedrag aan te vullen.
 - De rve Personeel en Organisatieadvies is gestart met het project 'In- en uitdiensttreding' dat gemeente breed kijkt naar het inrichten van het proces waarbij een medewerker in- en uitdienst treedt, of doorstroomt binnen de gemeentelijke organisatie, om ervoor te zorgen dat bepaalde faciliteiten als een iPad / mobiele telefoon goed worden overgedragen en gevoelige informatie binnen de organisatie blijft.
 - Ook zijn processen anders ingericht, waarbij verschillende maatregelen zijn ingevoerd, zoals:
 - de continue wisseling van medewerkers in het uitvoeren van bepaalde (financieel administratieve) taken,
 - het consequent toepassen van het 4-ogenprincipe,

- het afschaffen van contant geld,
- het afschaffen van de onderhandelingsmarge bij projecten en grondprijzen, zodat uniforme prijzen genomen
- het opschonen van digitale accounts, waarbij inactieve en onjuiste accounts worden verwijderd.

- Het ondersteunen van management en handelingsperspectief bieden aan medewerkers:
 - In de leiderschapstrajecten en trainingen voor medewerkers van de Amsterdamse School is het afgelopen jaar meer aandacht besteed aan hoe te handelen bij vermoedens van integriteitsschendingen en fraude.
- Bewust worden, kennisdelen en leren:
 - Diverse trainingen zijn gegeven om medewerkers meer alert te maken en te leren kijken vanuit het perspectief van de kwaadwillende medewerker.
 - 'Ik leer en verbeter dagelijks', één van de organisatieprincipes van '1Amsterdam'. Organisatieonderdelen zijn op bezoek gegaan bij andere organisatieonderdelen of externe partners die voor vergelijkbare opgaven staan om kennis te delen en/of dwars te kijken. Casuïstiek

en geleerde lessen uit fraudezaken zijn gedeeld.

- Nieuwe medewerkers leggen de ambtseed gezamenlijk af onder toezicht van een van de leden van het college van B en W.

In 2017 wordt het offensief verder uitgevoerd, waarbij vooral wordt ingezet op het vergroten van de bewustwording over fraude en integer handelen onder leidinggevers en medewerkers.

Bureau Integriteit

Bureau Integriteit van de gemeente Amsterdam adviseert en ondersteunt medewerkers en bestuurders om een integere organisatie te bouwen. Daarbij is vooral aandacht voor het bestrijden en voorkomen van ongewenste activiteiten.

Meldingen

Op basis van een periode van 5 jaar tijd (2012-2016) is de onderstaande top 5 van meest gemelde integriteitsschendingen te maken:

1. Diefstal/verduistering
2. Misbruik informatie
3. Verspilling en misbruik gemeentelijke eigendommen
4. Fraude
5. Ongewenst gedrag

Advies

Voor 63 meldingen is er aan Bureau Integriteit advies gevraagd over de

afhandeling van de melding. In al deze gevallen heeft Bureau Integriteit niet het onderzoek gedaan. Het kan zo zijn dat de politie de zaak onderzocht heeft of dat het gemeentelijke onderdeel waar de melding vandaan komt, de zaak in de lijn heeft opgelost. Ook kan er een extern onderzoeksbureau ingeschakeld zijn.

Er is in 2016 32 keer advies gevraagd en gegeven over een kwestie die niet als melding is opgenomen in het Centraal Meldpunt (en dus buiten het totaal aantal meldingen valt).

Dit kan zijn omdat:

- de adviesvraag niet vanuit een rve of stadsdeel van de gemeente Amsterdam kwam
- het een onvoldoende concrete melding was
- er geen sprake was van het vermoeden van een integriteitschending

Onderzoek

Naast advies kan Bureau Integriteit ook onderzoek doen naar een melding. Onderzoek wordt gedaan wanneer bij een melding het vermoeden van een integriteitschending dusdanig onderbouwd is dat er aanleiding is voor nader onderzoek. Na onderzoek kan blijken dat de melding geen betrekking heeft op een integriteitschending,

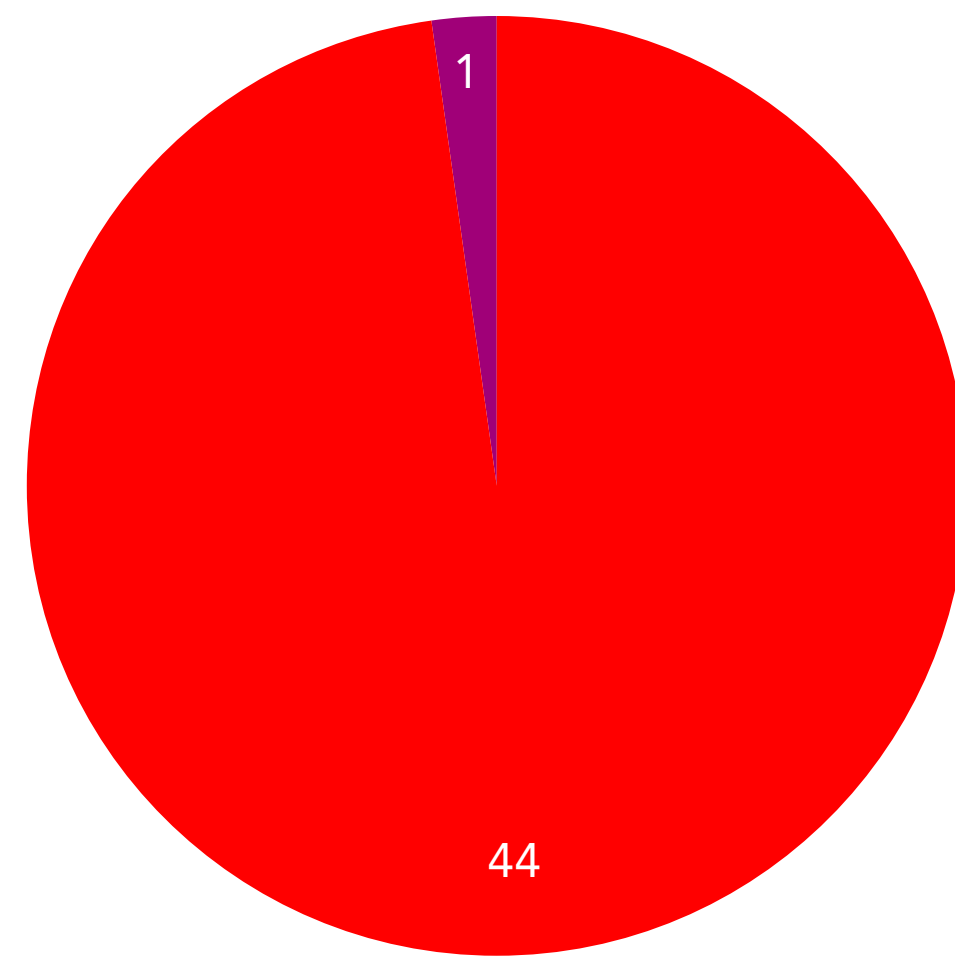
maar dat het bijvoorbeeld een functioneringskwestie betreft of dat er toch geen ambtenaar van de gemeente Amsterdam bij de kwestie betrokken is. In 2016 heeft Bureau Integriteit 28 onderzoeken in behandeling gehad. Hiervan zijn er 11 gestart in 2015 en 17 in 2016.

Van de 92 vermoedens van integriteitschendingen die in 2016 gemeld zijn, zijn er 17 onderzocht door Bureau Integriteit. Bij 23 meldingen is de politie en/of Rijksrecherche betrokken, omdat er aangifte is gedaan of omdat de politie of Rijksrecherche zelf onderzoek doet. De som van de afgehandelde meldingen in 2016 komt niet overeen met het aantal meldingen in 2016. Reden hiervoor is dat een onderzoek door kan lopen in een volgend kalenderjaar.

Vertrouwenspersonen

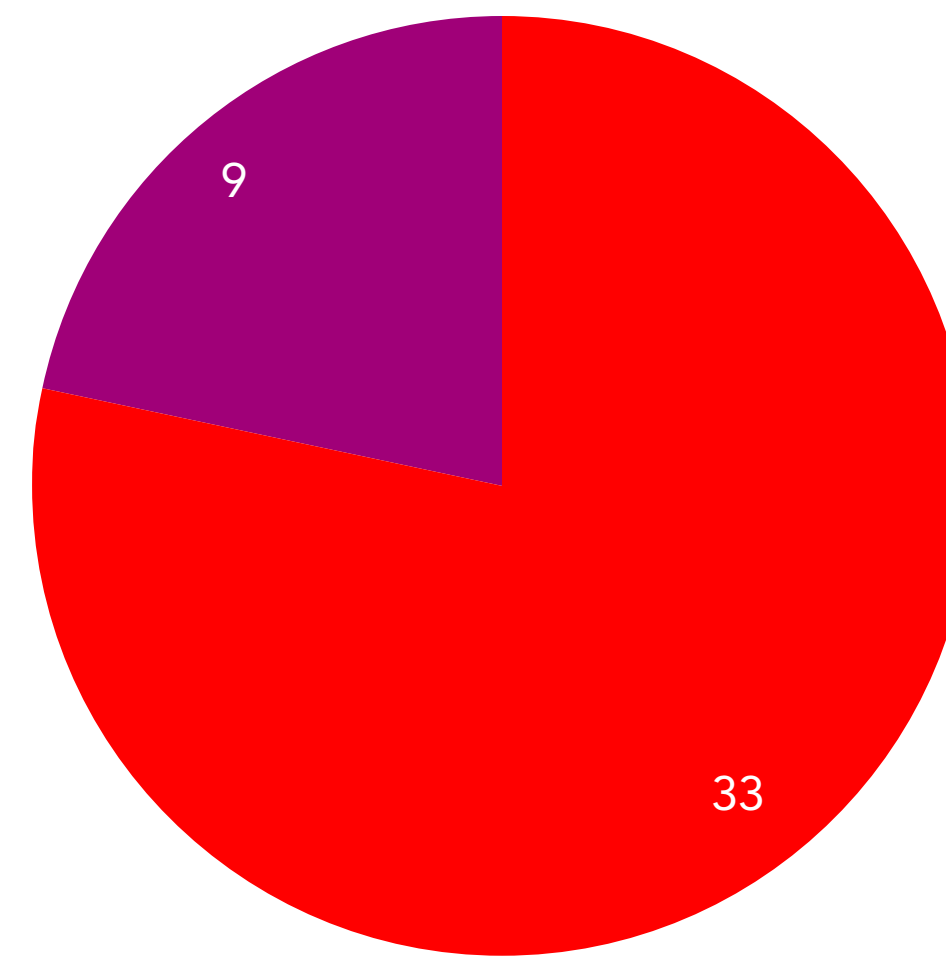
Een vertrouwenspersoon ondersteunt de medewerker en staat bij met advies als het gaat om lastige of ongemakkelijke situaties. Denk aan een medewerker die een collega pest, intimideert, seksueel lastig valt, geweld aan doet of discrimineert. Als medewerkers te maken hebben met dit soort gedrag, kunnen zij terecht bij een van de vertrouwenspersonen van de gemeente Amsterdam. Een vertrouwenspersoon zorgt voor een setting waarin de

Aantal vertrouwenspersonen 2016



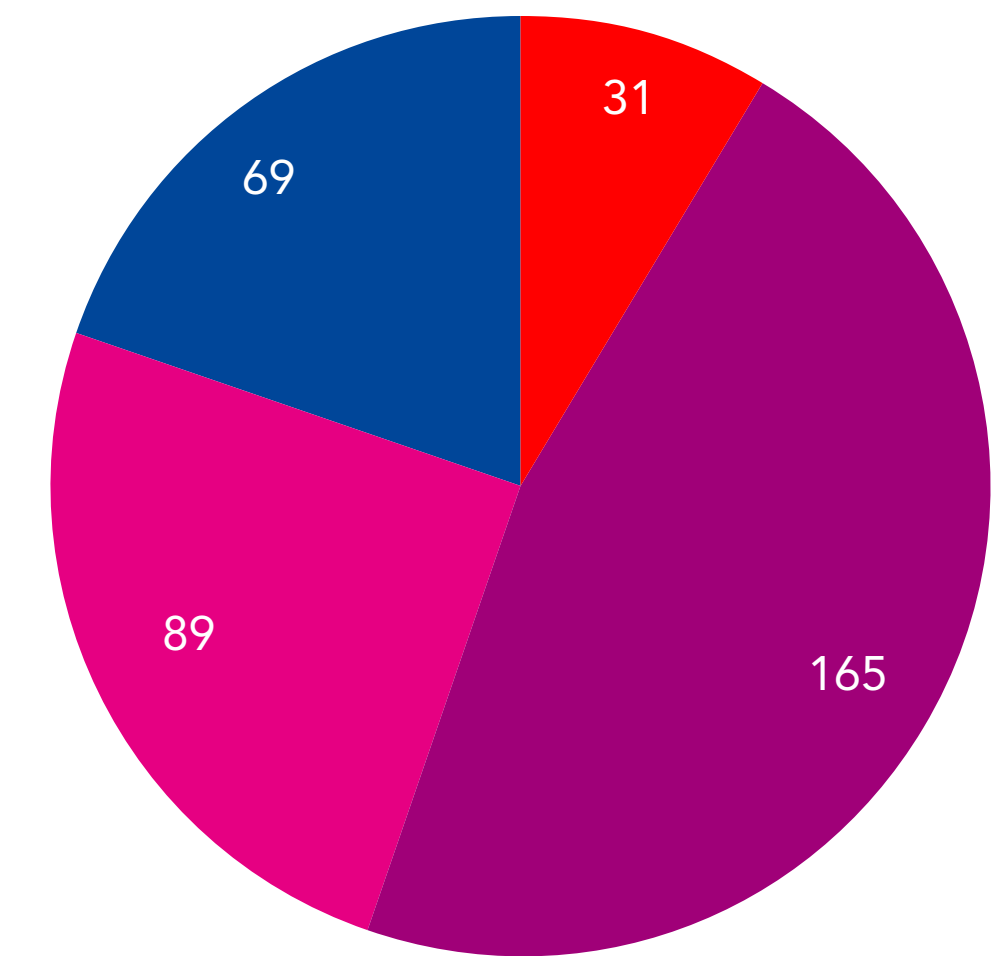
Decentrale vertrouwenspersonen (44)
Centrale vertrouwenspersoon (1)

Aantal onderdelen met decentrale vertrouwenspersonen



Minimaal 1 dvp (33)
Geen dvp (9)

Casuïstiek 2016



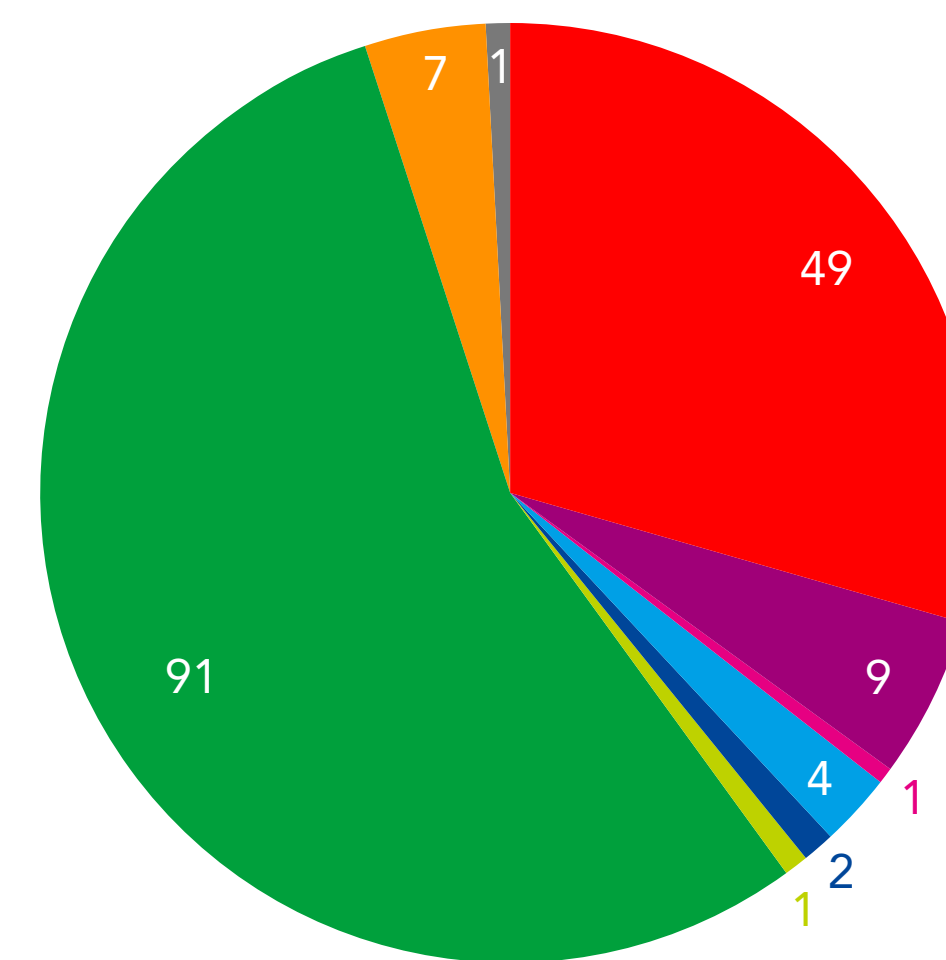
Integriteit (31)
Ongewenst gedrag (165)
Arbeidsconflict (89)
Verhaal kwijt (69)

Aard van de gesprekken over Integriteit 2016 (in aantallen)



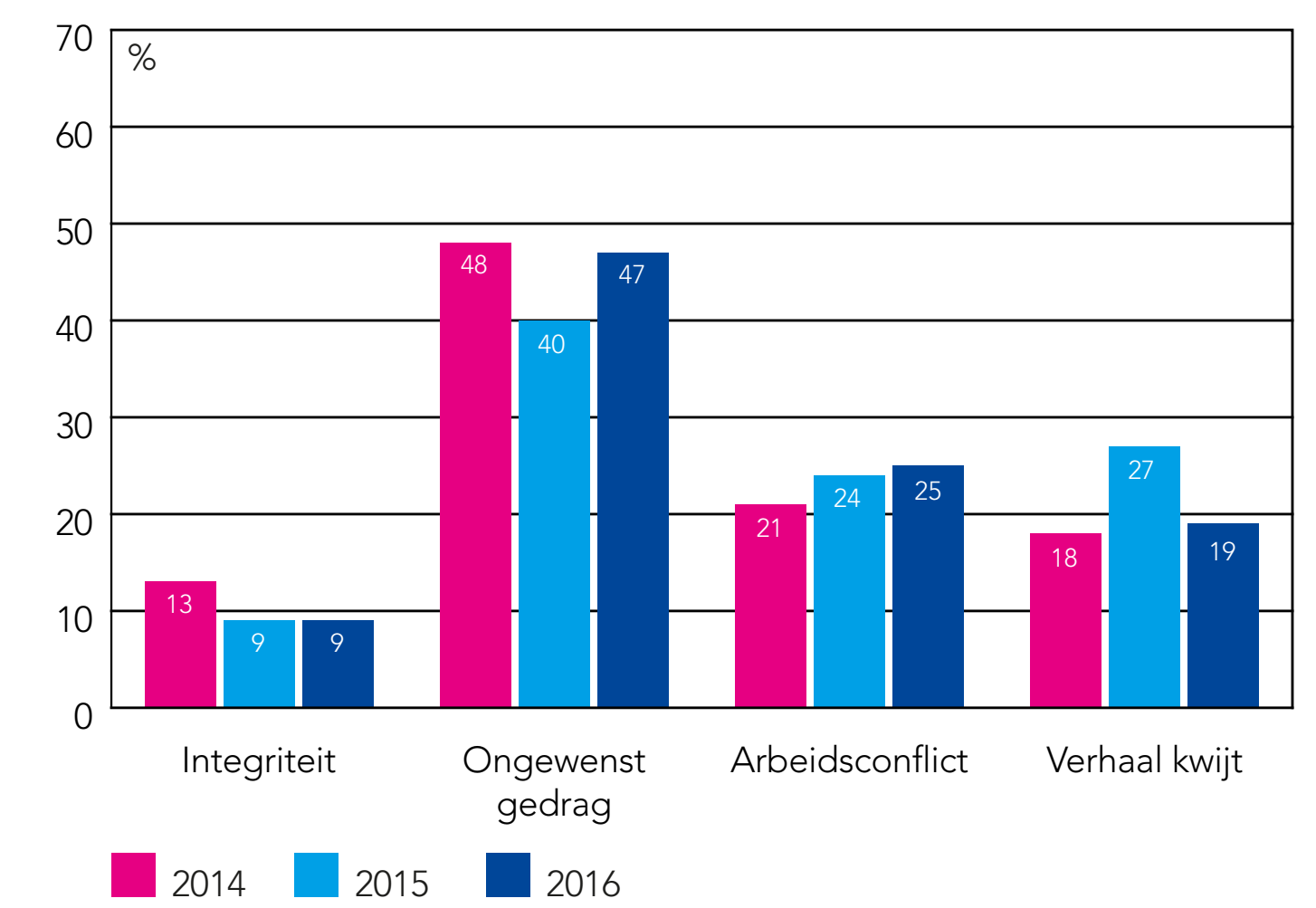
Belangenverstrengeling (4)
Corruptie (4)
Misbruik informatie (6)
Strafbre misdrijven buiten werktijd (2)
Onverenigbare functies (2)
Misbruik gemeentelijke eigendommen (6)
Fraude (2)
Misbruik bevoegdheden (5)

Aard van de gesprekken over Ongewenst Gedrag 2016 (in aantallen)



Pesten (49)
Roddelen (9)
Stalken (1)
Discriminatie (4)
Agressie (2)
Geweld (1)
Intimidatie (91)
Seksuele intimidatie (7)
Seksuele bejegening (1)

Besproken casuïstiek 2014 - 2016



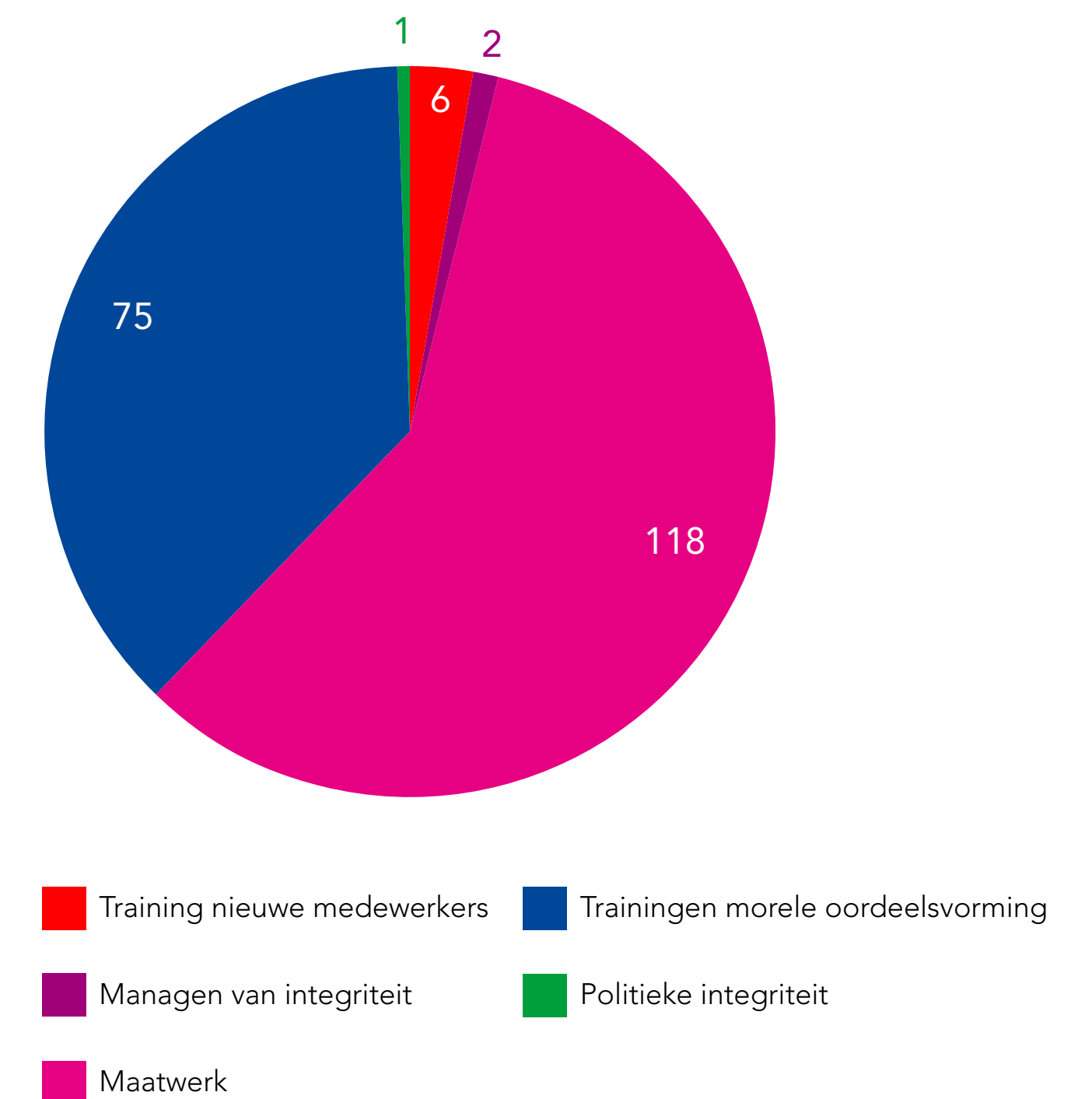
medewerker in alle veiligheid het verhaal kan vertellen en bij kan staan met passende oplossingen.

De gemeente Amsterdam heeft 44 vertrouwenspersonen voor de 4 clusters en de stadsdelen. Samen vormen zij een gemeentelijke pool van vertrouwenspersonen en kunnen zij benaderd worden door alle medewerkers. Daarnaast is er één centrale vertrouwenspersoon. Deze is ondergebracht bij Bureau Integriteit.

De centrale vertrouwenspersoon is de vertrouwenspersoon voor leidinggevenden, rve directeuren en stedelijk directeuren. Deze persoon is de sparringpartner voor de decentrale vertrouwenspersonen, het aanspreekpunt wat betreft het vertrouwenswerk in het algemeen en stuurt vertrouwenspersonenpool aan (bijeenkomsten, opleiding, intervisie).

Casuïstiek 2016

In 2016 zijn 356 cases besproken met de vertrouwenspersonen. Ten opzichte van 2015, is dat een toename van 24% (86 cases). Eén verklaring hiervoor is de toenemende bekendheid van het netwerk van vertrouwenspersonen. In vrijwel alle 'arbeidsconflict gevallen' betreft het problemen die spelen in de relatie tussen medewerker en leidinggevende. Het aantal medewerkers dat vertrouwenspersonen benadert om hun verhaal te vertellen neemt af, waarschijnlijk doordat in voorlichtingen beter duidelijk gemaakt wordt waar een medewerker een vertrouwenspersoon wel en niet voor kan benaderen.



8. Medezeggenschap



8. Medezeggenschap

In '1Amsterdam' wordt waarde gehecht aan het actief betrekken van bij verschillende besluitvormingsprocessen. Iedere stem telt en we werken samen aan een beter Amsterdam. De medewerkers worden in de medezeggenschap vertegenwoordigd door 1 stedelijke Ondernemingsraad. Samen met de onderdeelcommissies en de vaste commissies op thema worden de belangen van de medewerkers zo goed mogelijk behartigd. Met de invulling van de Ondernemingsraad en de onderdeelcommissies bij ieder organisatieonderdeel zijn ruim 250 medewerkers direct betrokken bij medezeggenschap binnen de gemeente Amsterdam.

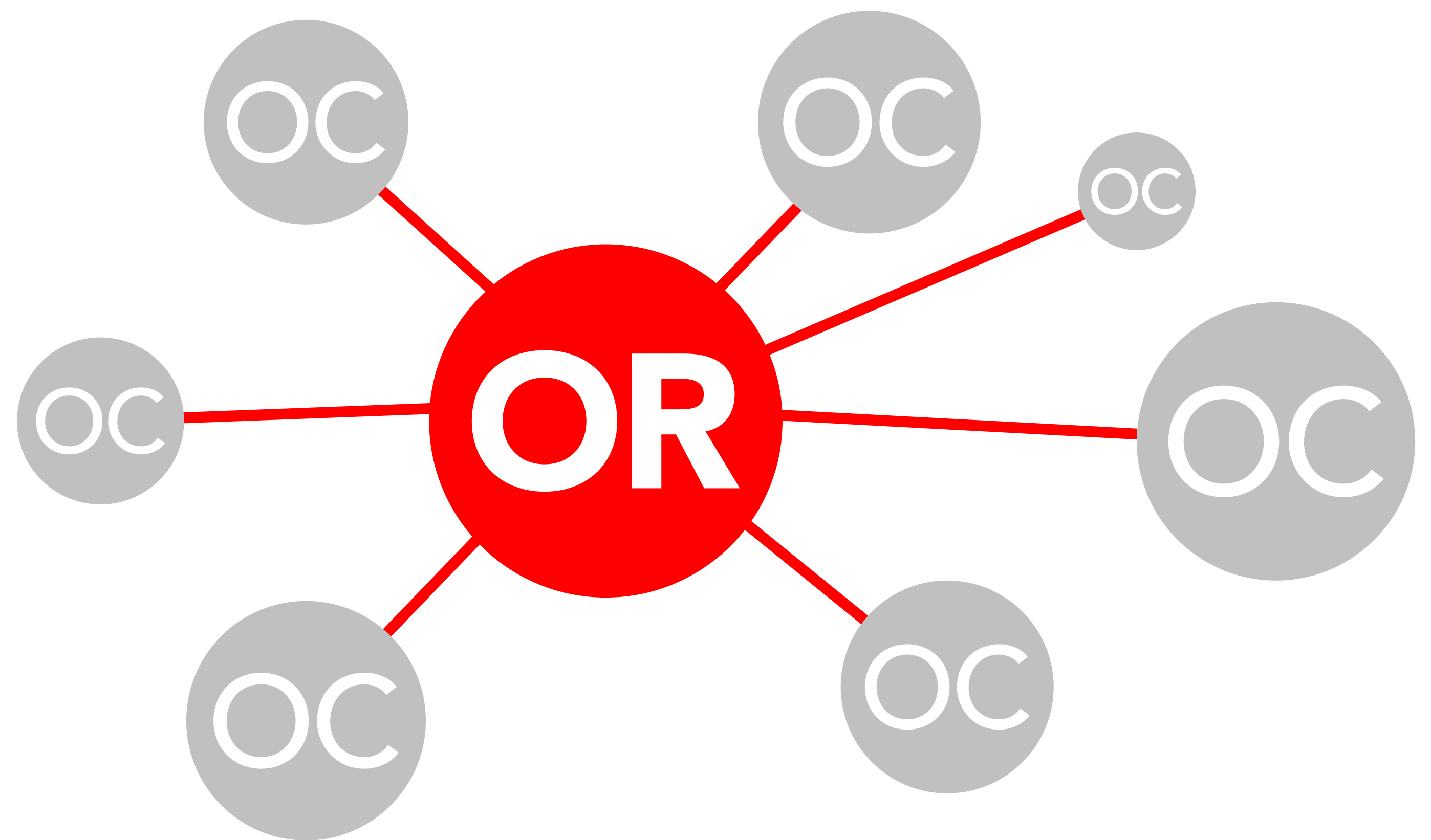
Nieuwe medezeggenschapsstructuur

Sinds het voorjaar van 2016 is de nieuwe medezeggenschapsstructuur van kracht. De nieuwe structuur volgt de gedachte van '1Amsterdam' en heeft als doel om de medewerkers onder andere meer ruimte te bieden om mee te doen met belangrijke besluitvorming. De belangen van alle medewerkers worden vertegenwoordigd in een stedelijke Ondernemingsraad met vaste commissies op thema's als Personeel en Financiën. Daarnaast zijn er onderdeelcommissies waarin

medewerkers mee kunnen praten en beslissen over zaken die binnen het eigen organisatieonderdeel spelen.

Verkiezingen

Een nieuwe structuur met een nieuwe Ondernemingsraad vraagt om verkiezingen. Na een interne verkiezingscampagne konden alle medewerkers van de gemeente Amsterdam van 18 t/m 21 april 2016 hun stem uitbrengen op 1 van de 105 kandidaten, verspreid over 20 kieslijsten.



4574 medewerkers hebben hun stem uitgebracht, een opkomst van 34%. De FNV werd de grootste partij en mocht elf van de 25 beschikbare zetels invullen. De overige veertien zetels werden ingevuld door Wij de Stad (5), Nieuwe Koers (4), Stadsdeel belangen (2) en SamenSterk! (2).

Resultaten Ondernemingsraad

In het najaar van 2016 hebben de Ondernemingsraad en de bestuurder (de gemeentesecretaris) een convenant gesloten waarin heldere samenwerkingsafspraken zijn gemaakt,

onder andere over de vrijstelling voor een aantal uren per week om werkzaamheden te verrichten voor de Ondernemingsraad. Actuele vraagstukken en beleid worden in een maandelijks overleg tussen de Ondernemingsraad en de bestuurder (lees = de gemeentesecretaris) besproken, waarbij ook de tijd genomen wordt om van gedachten te wisselen over wat er leeft en speelt in de organisatie. Zo zijn onder andere de volgende dossiers behandeld: De reorganisatie van de controlafdeling, waarbij alle controllers zijn ondergebracht onder de directie Middelen en Control (DMC) en de reorganisaties bij de sociale recherche en rve Inkomen. De vernieuwde Arboprotocolen, waarbij ook is afgesproken dat er in samenwerking met de Ondernemingsraad een gemeentebreed arbobeleid wordt gevormd. De overdracht van de Stadsloketfunctie van de rve Basisinformatie naar de rve Dienstverlening.

Tot slot, is er op initiatief van de Ondernemingsraad een participatieparagraaf opgesteld. Deze paragraaf verplicht het management om inzichtelijk te maken op welke wijze medewerkers betrokken zijn geweest bij de besluitvorming van ieder stuk.

Medewerkerswaarderingsonderzoek

In mei 2016 heeft voor het tweede achtereenvolgende jaar het medewerkerswaarderingsonderzoek (MWO) plaatsgevonden. Een onderzoek waarin medewerkers de mogelijkheid wordt geboden hun mening te geven over verschillende aspecten van het werk en het werkgeverschap van de gemeente Amsterdam. Het MWO maakt onderdeel uit van een afspraak om in G3 verband (Amsterdam, Den Haag en Utrecht) een uniform MWO uit te voeren om zo ook te benchmarken met de gemeente Den Haag en Utrecht en anderen 100.000+- gemeenten en organisaties in de non-profit sector.

Het MWO 2016 is door 9.547 medewerkers ingevuld. Dat is een respons van 61,5% (van de 15.553 medewerkers). Ter vergelijking: het MWO 2015 is door 6.645 medewerkers ingevuld. Dat is een respons van 46,2% (van de 14.395 medewerkers). De stijging van het totaal aantal medewerkers (15.553 in 2016 t.o.v. 14.395 in 2015) is grotendeels te verklaren door het feit dat voor het MWO 2016 is gekozen om ook de externe inhuurkrachten mee te nemen in het onderzoek en hen de ruimte te bieden hun mening te geven.

De respons vanuit de medewerkers van de buitendienst is bijna verdrievoudigd (803 in 2016 t.o.v. 285 in 2015). Alle clusters en rye's hebben gemiddeld de minimale respons van 40% behaald.

De belangrijkste uitkomsten:

Medewerkers zijn trots op de stad en hun team (6.7 in 2016 t.o.v. 6.5 in 2015). Op het gebied van aandacht en waardering voor de medewerkers is een voorzichtig positieve ontwikkeling te zien.

Er is een betere match tussen de inhoud van het werk en het krijgen van kansen om op dat gebied te presteren. Dit is ook te zien aan de hogere waardering op de duidelijkheid over de verwachte resultaten van de directe leidinggevende. Dit vertaalt zich vooralsnog niet door in minder beleefde werkdruk.

Als het gaat om resultaten of verwachtingen op organisatorisch strategisch niveau zien we de positieve trend niet of minder terug. Dat vraagt om een stevigere inzet op communicatie over de organisatieontwikkeling, de doelstellingen van de gemeente en de bereikte resultaten voor de stad. Het komende jaar wordt hierop ingezet.

Leidinggevenden gaan samen met medewerkers aan de slag om de belangrijkste MWO vervolgacties of verbeterpunten te benoemen. Daarvoor hebben zij een training gevolgd, die erop gericht is om handvatten te bieden in het lezen van het onderzoeksrapport en het bespreekbaar maken van de resultaten. Samen werken zij aan een betere werkklimaat, met respect voor elkaars belangen en te behalen resultaten. De volgende editie van het onderzoek is medio 2017 en zal inzicht geven of de positieve ontwikkeling verder doorzet.



Mario Soriano
Voorzitter OR (FNV)

Wilfred Schilt
OR-lid (Wij de Stad)

OR

"Een van onze speerpunten is de aanpak van het aantal flexkrachten."

Iedereen doet mee in Amsterdam. Dat is de insteek van de nieuwe medezeggenschapstructuur. Na de verkiezingen in mei is er een nieuwe Ondernemingsraad van 25 man sterk. Mario Soriano en Wilfred Schilt vertellen je er meer over.

Mario Soriano: "Als OR zijn we veel dynamischer geworden. We zitten met 25 mensen in de OR; jong en oud, allemaal verschillende bloedgroepen, het is heel divers. Daarvoor was het vrij stroperig, we hebben nu al veel voor elkaar gekregen."

Wilfred Schilt: "Ik ben er pas bij sinds de nieuwe situatie. Ik combineer het met mijn werk bij het Bureau Interim & Advies waarvoor ik opdrachten doe door de hele stad. Mijn werk en de medezeggenschap sluiten goed op elkaar aan, zo weet ik wat er speelt bij de medewerkers."

Minder Flexkrachten

Mario: "Een van de speerpunten van onze beide fracties (FNV en Wij de Stad) is de aanpak van het aantal flexkrachten binnen de gemeente. Als werkgever kom je in een grijs gebied als je die te veel inzet. Officieel mag het misschien wel, maar je hebt als gemeente een maatschappelijke rol. Ik sprak bijvoorbeeld een vuilnisman die al vijftien jaar met flexcontracten werkt. Zo kan hij geen pensioen opbouwen. Als FNV hebben we soortgelijke verhalen opgeschreven in het Zwartboek Flexwerkers en die aan de wethouder P&O aangeboden. Het is heel aangrijpend als je al die verhalen leest."

Wilfred: "Wij hebben een soortgelijke actie gedaan met het Jonge Ambtenaren Netwerk. Vooral onder jonge mensen zijn veel uitzendkrachten, bijna niemand kreeg meer een vaste baan aangeboden. Zo veroudert het personeelsbestand snel. Wij hebben 'De Schrijnende lijst' onder de aandacht gebracht bij het Gemeentelijk Managementteam. Dat heeft tot goede resultaten geleid: het aantal personeel onder de vijftig is sinds 2009 gestegen van 12 naar 14,3 % en gaat hopelijk verder omhoog."

Meer participeren

Mario: "De OR heeft ook samengewerkt aan de opdracht om participatie onder medewerkers te stimuleren. Wij zijn van mening dat het beter is om vooraf met plannen naar de werkvloer te gaan. Als er een reorganisatie opdoemt, krijgen medewerkers dat op voorhand te horen en wordt ze gevraagd mee te denken."

Wilfred: "Dat houdt in dat bij elk besluit van een gemeentesecretaris dat ingrijpend is voor de medewerkers, de participatie van medewerkers geborgd is in het proces. De eerste vraag is altijd: wat vinden de medewerkers ervan? En de tweede: wat is er met de input gedaan? Als de beslisser kan uitleggen waarom hij wel of niet de mening van de medewerkers meeneemt,

wordt het besluit beter en dat komt de uitvoerbaarheid ten goede."

Mario: "Voorheen was het veel hiërarchischer binnen de gemeente. Net als in de rest van de maatschappij willen we meer ruimte voor burgerparticipatie."

Wilfred: "Als OR hebben we nu een andere rol: wij toetsen achteraf of de directeurs de medewerkers goed bij hun besluitvorming hebben betrokken. Hierdoor dreigen we minder zichtbaar te worden voor de achterban, daar werken we nog aan. Het is wel eens lastig iedereen de bereiken."

Mario: "Om medewerkers meer te betrekken zijn we bezig met een programma via mail om doelgroepen te selecteren en dan een stelling of vragenlijst te droppen. Dus de medewerkers gaan nog meer van ons horen!"

OR Verkiezingen 2016:

- 20 kieslijsten
- 105 kandidaten
- 33% opkomst
(4574 stemmen)

Verdeling 25 zetels:

FNV	11 zetels
Wij de Stad	5 zetels
Nieuwe Koers	4 zetels
Stadsdeel belangen	3 zetels
SamenSterk!	2 zetels



9. Eigentijds werkgeverschap



De gemeente Amsterdam wil een eigentijdse werkgever zijn, die inspeelt op wat er leeft en speelt in de stad en de samenleving. Vanuit het organisatieperspectief is de ambitie om een daadkrachtige en flexibele organisatie te zijn, die snel en effectief kan inspelen op de ontwikkelingen in de stad. Uitgangspunt daarbij is dat de juiste man op de juiste plek op het juiste moment ingezet om ons werk voor Amsterdam en de bewoners, ondernemers en bezoekers zo goed mogelijk uit te voeren. Vanuit het medewerkersperspectief is de ambitie om het vakmanschap van medewerkers te versterken, in te zetten op talentontwikkeling van medewerkers en leidinggevenden en de ontbrekende kennis van buiten naar binnen te halen. Om zo betere resultaten voor de stad te boeken én een aantrekkelijke werkgever te blijven.

Een inclusieve werkgever

Om midden in de stad te kunnen staan, te weten wat er leeft en speelt en om samen te kunnen werken, wil Amsterdam een organisatie zijn die een afspiegeling is van de beroepsbevolking in de stad. Een diverse en inclusieve organisatie. Een organisatie die verschillen omarmt, waar ieders unieke talent benut wordt en waarin diversiteit als noodzaak en kwaliteit gezien wordt om resultaten

voor de stad te halen. Op papier een vanzelfsprekend gedachtegoed, maar de praktijk is weerbarstiger. Het aantal jongeren binnen de organisatie blijft schommelen rond de 13/14% (doelstelling is 20%) en het aantal mensen met een migratieachtergrond is slechts 9% (de doelstelling is 15%). De gemeente zet met het programma Amsterdam Inclusieve Organisatie in op drie punten:

1. Versterken van 'inclusief leiderschap', waarbij leidinggevenden bijdragen aan een werkcultuur waarin verschillen worden gezien als kracht en een open werksfeer wordt bevorderd en iedereen optimaal zijn/haar talent kan inzetten.
2. Bevorderen van een inclusieve werkcultuur in alle teams in de organisatie, om zo creativiteit, innovatie en betere besluitvorming te stimuleren.
3. Werven, behouden en doorgroei stimuleren van talentvolle mensen uit groepen die ondervertegenwoordigd zijn in (delen van) de organisatie.

Een greep uit de activiteiten van het afgelopen jaar:

- Een ambassadeursnetwerk is opgericht bestaande uit circa 60 managers die als belangrijkste taak hebben om inclusie blijvend onder

de aandacht te brengen in het eigen organisatieonderdeel. Er zijn in 2016 twee bijeenkomsten georganiseerd waarbij onder andere best practices zijn gedeeld en workshops zijn gevolgd.

- Een module inclusief leiderschap is ontwikkeld en maakt onderdeel uit van het leiderschapsprogramma op tactisch en operationeel niveau.
- Een module inclusie voor P&O-adviseurs is ondergebracht in professionaliseringstraject voor P&O-adviseurs.
- In november hebben 15 managers met hun teams verschillende workshops gevolgd op het gebied van inclusie. In totaal hebben circa 300 medewerkers een workshop gevolgd.
- De gemeente Amsterdam maakt deel uit van het Agora Netwerk, een netwerk van een aantal grote bedrijven - met o.a. ABN Amro, EY, ING en Delta Lloyd - dat zich gezamenlijk inzet voor de bevordering van culturele diversiteit binnen de eigen organisatie. Zes medewerkers en zes leidinggevenden worden één jaar lang cross-company aan elkaar gekoppeld om van elkaar te leren.
- Samen met o.a. ABN Amro, Google, KPMG, KPN, Schiphol Group en Shell organiseert de gemeente Amsterdam, in samenwerking

met ECHO, Expertisecentrum Diversiteitsbeleid vanaf november 2016 een Mentorprogramma voor Nederlandse studenten met een migratie achtergrond. Het Mentorprogramma is bestemd voor studenten in de laatste fase van hun studie (HBO en universiteit) en die direct na hun afstuderen op zoek gaan naar een baan. De gemeente levert 12 mentoren, young professionals met ongeveer 3-5 jaar werkervaring.

- De gemeente Amsterdam heeft de 'Verklaring van Dordrecht' ondertekend; een verklaring die benadrukt dat de gemeente in haar personeelsbeleid aandacht heeft voor transgenders. De gemeente Amsterdam laat hiermee zien dat het geen enkele vorm van discriminatie op de werkvloer duldt.
- Externe wervingscampagne gericht op jongeren (onder andere bij stagiaires en trainees) onder het werkgeversmotto: "Goed voor Amsterdam, Goed voor jou."



Gemeente Amsterdam

Word jij trainee bij de gemeente Amsterdam?

Goed voor Amsterdam. Goed voor jou.



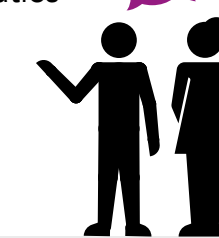
Ben je nieuwsgierig, (maatschappelijk) gedreven, recent afgestudeerd (hbo/wo) en heb je een passie voor de stad Amsterdam? Dan is dit jouw kans, want vanaf 1 september 2015 starten 21 getalenteerde trainees bij de gemeente Amsterdam!

De functie

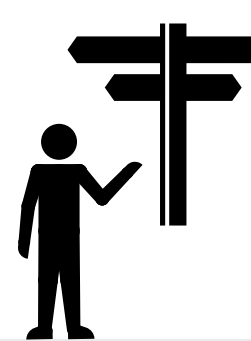
Je werkt aan minstens 3 uiteenlopende opdrachten.



Je verkent, analyseert en voert overleg met instanties en belangenorganisaties over uiteenlopende maatschappelijke vraagstukken.



Je krijgt de ruimte om te bepalen welke ervaring je wilt opdoen en welke traineeplekken het beste passen bij jouw ontwikkelingen.



Wij vragen

Initiatiefrijk

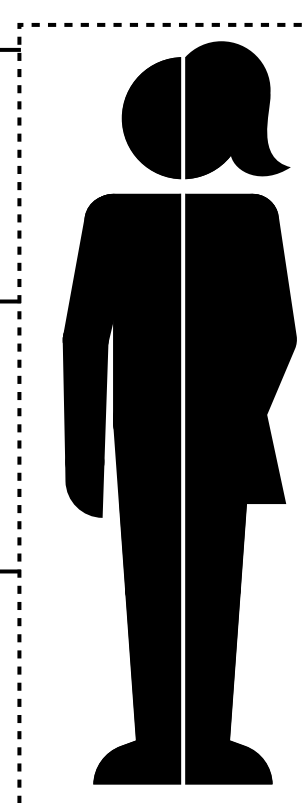
Wacht niet af, ziet waar kansen zijn en komt in actie

Samenbindend vermogen

Slaat op effectieve wijze bruggen door de organisatie

Inventiviteit

Heeft een flexibele geest, kan out of the box denken, is oplossingsgericht



Analytisch vermogen

Kan snel verbanden leggen, ziet vlot de kern van complexe zaken

Verantwoordelijk

Stelt concrete doelen, komt afspraken na en levert resultaat

Leervermogen

Heeft een open leerhouding, is voortdurend bezig zich te verbeteren en ontwikkelen

- Passie voor Amsterdam
- Afgeronde hbo of wo opleiding (<2 jaar afgestudeerd)
- Maximaal twee jaar werkervaring
- Gemeentebreed traineeprofiel

Trainee pool 15



Start: sept. 2015

Wij bieden

Uitstekende arbeidsvoorwaarden

Aanstelling voor 2 jaar
36 uur per week
Flexibele werktijden

€ Schaal 9
2.444,- bruto p.m.

Na een introductieprogramma volg je, samen met andere trainees in de stad, een leer- en ontwikkelprogramma verspreid over het traineeship.

Uitstekende start van je carrière

De gemeente heeft de ambitie om goed functionerende trainees te behouden en biedt hen hierin voldoende doorstroommogelijkheden.

Solliciteren?

Heb je belangstelling voor het traineeship van de gemeente Amsterdam en wil je solliciteren?

Kijk dan snel op amsterdam.nl/trainee pool. Solliciteren kan tot uiterlijk 10 mei.



Meer weten?

Voor vragen over de werving- en selectieprocedure kun je contact opnemen met JS Consultancy:

✉ info@jsconsultancy.nl

☎ 023 55 12 333

🌐 www.amsterdam.nl/trainee pool

📞 06 22 85 28 85

📱 Trainee pool Gemeente Amsterdam

🐦 @020Trainee pool

Percentages jongeren tot 35 jaar en vrouwen in relatie tot de streefcijfers gebaseerd op aantallen								
	Gehele organisatie		Vanaf schaal 10		Schaal 13+ en MT-leden		Topfunctionarissen	
Doelgroep	Streefwaarde	Realisatie	Streefwaarde	Realisatie	Streefwaarde	Realisatie	Streefwaarde	Realisatie
Jongeren (tot 35 jaar)	20%	14%	-	-	-	-	-	-
Vrouwen	46%	49%	47%	48%	45%	43%	45%	44%

Aantal arbeidsbeperkten		
	2015	2016
Streefwaarde	84	126
Realisatie	130	165

Opbouw personeelsbestand naar geslacht		
	Berekend op basis van	
	FTE	Aantallen
M	53%	51%
V	47%	49%

Topmanagement naar geslacht in FTE's		
	M	V
Gemeentesecretaris	1	0
Stedelijk directeur	3	1
Directeuren	25	18
Stadsdeelsecretaris	2	5
Manager	442	321
Eindtotaal	473	345

10. Kerncijfers Personeel 2016



10. Kerncijfers Personeel 2016

Begroting en realisatie van salarislasten (x € miljoen)			
	Begroting	Realisatie	Vershil
Totaal	955,02	920,06	35
Waarvan vaste salarislasten	933,94	898,5	35,5
Waarvan variabele salarislasten (incl. WKR)	21,08	21,56	-0,5

Bezetting en formatie per functiefamilie in FTE's		
	Formatie	Bezetting
Lijnmanagement	851	818
Co-ordinatie	285	256
Beleidsadvies	965	916
Beleidsrealisatie	2.800	2.851
Projectmanagement	978	992
Vergunningen	183	152
Handhaving	777	711
Beheer	1.366	1.158
Administratie	706	636
Dienstverlening	2.199	2.084
Ondersteuning	1.925	1.712
Techniek	350	373
Trainee	52	62
Arts	135	124
Behandelaar	12	18
Verpleegkundige	276	236
Overig	157	371

Aantal FTE's naar lengte dienstverband	
tot 5 jaar	2.413
5 - 9 jaar	3.172
10 - 14 jaar	2.334
15 - 19 jaar	2.028
20 - 24 jaar	877
25 jaar of langer	2.646

Formatie en bezetting per vakgebied in FTE's*		
	Formatie	Bezetting
2015	13.689	12.909
2016	14.018	13.471

* Deze cijfers zijn gemeentebreed en exclusief politieke ambtsdragers, Griffie, Rekenkamer en Ombudsman.

Formatie en bezetting per vakgebied in FTE's		
	Formatie	Bezetting
Personeel	491	593
Organisatie	27	21
ICT	717	646
Informatiemanagement	134	118
Financien	567	467
Control	187	238
Juridisch	232	223
Comm	304	288
Kwaliteitszorg	23	24
Facilitair	297	255
Inkoop	65	63
DIV	79	73
Bestuurszaken	454	428
Secret.pp	232	221
Lijnman.pp	601	596
Primair	9.609	9.218

Bezetting persoonlijke schaal in FTE's	
Kleiner of gelijk S3	440
S4-S6	1.350
S7-S9	5.439
S10-12	5.045
> S13	1.197

10. Kerncijfers Personeel 2016

Aantal tijdelijke contracten		
	FTE	Aantallen
Tijdelijk bepaald	558	617
Tijdelijk onbepaald	35	42
Tijdelijk op proef	432	457

Percentages mannen en in vrouw in vol- en deeltijd op basis van aantallen		
	M	V
Voltijd	85%	46%
Deeltijd	15%	54%

Leeftijdsopbouw uitgeplitst naar categorie	
Leeftijdscategorieën	FTE
15-24	140
25-34	1.818
35-44	3.280
45-54	4.223
55-60	2.533
>=60	1.476

Gemiddelde Leeftijd	
Amsterdam	47

Aantal in- en uitstromers in 2016		
	totaal	<35 jaar
in dienst	1308	665
uit dienst	754	92

Verwachte AWO-uitstroom in de periode 2017-2021		
Jaar uitstroom AOW	Aantallen	FTE's
2017	217	197
2018	245	224
2019	236	219
2020	239	222
2021	266	250

