



Van vanzelfsprekendheid naar waardering van de publieke dienstverlening

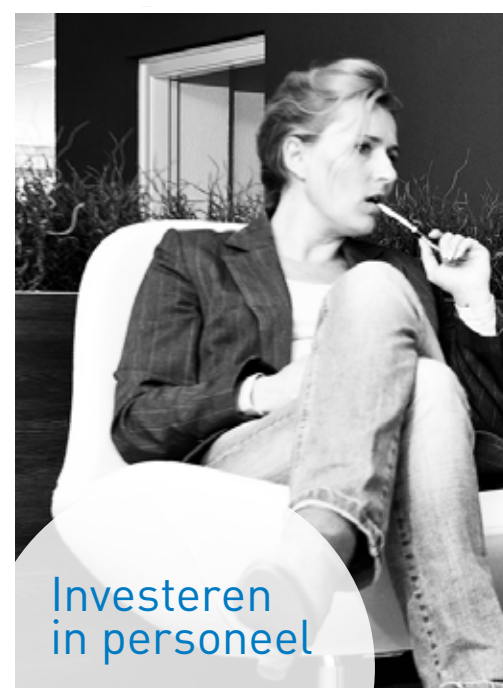
Visienota CNV Publieke Diensten 2020 - 2025



Van vanzelfsprekendheid naar waardering van de publieke dienstverlening

Visienota CNV Publieke Diensten 2020 - 2025

Inhoudsopgave



1. Onze wens voor de publieke diensten	4
Inleiding	7
2. Betrouwbare dienstverlening	9
2.1 Marktwerving en privatisering	10
2.2 Investeren in publieke dienstverlening	11
2.3 Stimulerend leiderschap	11
2.4 Werken in een veilige cultuur	11
3. Investeren in personeel	12
3.1 Behoud kennis en expertise	13
3.2 Inclusieve organisaties	13
3.3 Aantrekkelijke werkomgeving	13
4. Professionele autonomie	14
4.1 Inspraak medewerkers	15
4.2 Herontdekking vakmanschap	15



Onze
wens voor
de publieke
diensten

1.

Stelt u zich voor dat medewerkers werkzaam in de sector publieke diensten...

... waardering en respect krijgen voor hun belangrijke werk en bijdrage aan de maatschappij.

... met plezier werken en wendbaar zijn voor grote technologische veranderingen.

... constant bezig zijn met nieuwe ontwikkelingen en de mogelijkheid hebben tot scholing en omscholing.

... de ruimte en het vertrouwen krijgen om te doen wat nodig is.

... een aantrekkelijk beroep hebben in een omgeving waar innovatie, ontwikkeling en ontplooiing centraal staat.

... veilig en gezond kunnen werken, zowel met burgers en bedrijven als binnen het team en de dienst.

... kunnen werken in een inclusieve omgeving, ook in de top.

... fysiek en mentaal gezond hun werk kunnen blijven uitoefenen, ook in de toekomst.

... autonomie en zeggenschap hebben over hun werk.

... werken in een omgeving waarin rekening wordt gehouden met hun persoonlijke ontwikkeling en behoeftes.



Inleiding

In ons dagelijks leven zijn we afhankelijk van de publieke dienstverlening. De maatschappelijke impact van dat werk is groot en de publieke dienstverlening is voor onze samenleving onmisbaar. Zo gaat het bijvoorbeeld om de beschikbaarheid van gas, water en licht, om de beschikbaarheid van elektronische infrastructuur en om de afvalvoorziening voor schone straten en pleinen. In deze visienota richt CNV Publieke Diensten zich op (toekomstige) medewerkers in geprivatiseerde bedrijven en organisaties rondom post, energie, telecommunicatie en afval & milieu.

De afgelopen decennia is sprake geweest van marktwerking en privatisering van overheidsdienstverlening waardoor verschillende bedrijven zijn ontstaan. De overheid heeft een belangrijke rol in het bepalen van de wettelijke kaders voor deze dienstverlening. De onderlinge verhoudingen tussen bedrijf, overheid en klant zijn complex en dit heeft rechtstreeks effect op de medewerker werkzaam binnen de publieke diensten.

Werken binnen de publieke diensten betekent het bieden van hoogwaardige dienstverlening met grote leveringszekerheid en hoge kwaliteitseisen. De dienstverlening is gericht op een veilige en duurzame leefomgeving van burgers en bedrijven. De samenleving is echter aan het veranderen. Burgers en bedrijven hebben hoge (misschien ietwat veeleisende) verwachtingen van de dienstverlening. Zij zijn mondig en soms zelfs agressief. De dienstverlening wordt gezien als iets vanzelfsprekend en moet (bij voorkeur op maat) worden aangeleverd. Ook deze veranderende houding heeft effect op het werk van medewerkers.

Naast de eisen aan de dienstverlening zorgen ook de technologische ontwikkelingen voor aanpassingen en veranderingen van het werk in de publieke diensten. Informatisering, automatisering en robotisering veranderen de werkprocessen en hebben een effect voor op de functies.

Tot slot heeft het Klimaatakkoord impact op het werk van vele medewerkers. Het streven om de

uitstoot van broeikasgassen fors te verminderen en duurzame grondstoffen te gebruiken, betekent dat veel voorzieningen moeten veranderen. CNV Publieke Diensten ziet dat de transitie naar duurzame energie, vervoer en afvalverwerking gevolgen heeft voor de werkgelegenheid. Door deze energietransitie wijzigen functies, werkinhoud en werkomgeving. Daarnaast vervallen functies, maar ontstaan ook nieuwe functies. Dit betekent dat ook de noodzakelijke kennis, kunde en vaardigheden van medewerkers moet meegroeien met de energietransitie. Het vereist flexibiliteit en mobiliteit van medewerkers om wendbaar te zijn voor deze veranderingen.

Al deze ontwikkelingen zorgen voor constante beweging en druk voor medewerkers werkzaam binnen de publieke diensten. Er moet daarom veel aandacht zijn om medewerkers weerbaar en wendbaar te maken. Bovendien moeten medewerkers langer doorwerken door de verschoven AOW leeftijd. CNV Publieke Diensten vindt het daarom belangrijk dat medewerkers in staat worden gesteld om mee te veranderen. CNV Publieke Diensten pleit voor duurzame inzetbaarheid en daar zijn goede afspraken voor nodig, zodat iedereen werk heeft én binnen zijn of haar werkvermogen gezond en vitaal kan doorwerken tot aan pensioen. Daarnaast is het belangrijk dat er sprake is van erkenning, waardering en respect door zowel werkgevers als de samenleving voor het dagelijkse werk wat wordt geleverd.



De publieke dienstverlening is betrouwbaar en wordt tijdig en kundig geleverd. De publieke dienstverlening is cruciaal voor het dagelijks leven van mensen en bedrijven. Omdat de publieke dienstverlening te maken heeft met onze gezondheid en welvaartsstaat, worden er hoge kwaliteitseisen gesteld aan de dienstverlening. Drinkwater is bijvoorbeeld onze eerste levensbehoefte en moet daarom schoon en veilig zijn om te drinken. Ook goed afvalbeheer, levering van gas & elektra, snelle postbezorging en beheer van de telecommunicatie zijn onmisbare zaken in ons dagelijkse leven. Voor sommige burgers lijkt de publieke dienstverlening echter een vanzelfsprekendheid. Het is voor hen veelal onzichtbaar wat er voor nodig is om deze dienstverlening elke dag weer goed en hoogwaardig te kunnen leveren.



Het leveren van kwaliteit vereist dat de medewerkers alert zijn op de verantwoordelijkheid van hun werk en beseffen welke maatschappelijke impact hun werk heeft. Hun bijdrage aan de dienstverlening is onmisbaar. Echter, de dienstverlening staat constant onder druk. Veranderingen volgen zich razendsnel op en de burgers en bedrijven worden steeds mondiger en veeleisender. Dit zorgt voor druk op de medewerkers om kwaliteit en snelheid te leveren. Medewerkers moeten op de hoogte zijn van de veranderingen. Bovendien moeten ze leren werken binnen nieuwe en aangepaste werkprocessen. Ze moeten up to date blijven en kennis maken met de technologische vooruitgang.

CNV Publieke Diensten vindt het belangrijk dat er tijd en ruimte is voor medewerkers om zich te ontwikkelen door scholing en opleiding. Ze moeten aangesloten blijven bij de ontwikkelingen om hun huidige werk te behouden of zich voor te bereiden op nieuw werk binnen of buiten hun bedrijf of organisatie.

2.1 Marktwerving en privatisering

In de afgelopen jaren zijn vele overheidsdiensten geprivatiseerd, verzelfstandigd of naar de markt gebracht. De redenen waren verschillend van aard: van afslanken van de rijksdienst tot het beheersen van de overheidsfinanciën. Daarnaast beoogde men ook het verhogen van de effectiviteit en het verminderen van de bureaucratie te bewerkstelligen.

In een parlementair onderzoek van de Eerste Kamer¹ blijkt dat niet goed is nagedacht over de aandacht voor publieke belangen, toezicht op de markt, aandeelhouderschap en de besturing. *'De commissie constateert dat het privatiserings- en verzelfstandigingsbeleid van de afgelopen twintig jaar heeft ontbroken aan een samenhangende visie op rijksoverheid en publiek belang. Er was sprake van een opeenstapeling van beslissingen, motieven en organisatievormen, hetgeen voor bestuurders, politici en burgers tot een complexe situatie heeft geleid. Verbindingen tussen rijksoverheid, uitvoeringsorganisaties, parlement en burgers zijn ingewikkeld of onduidelijk geworden. De commissie vindt het daarom nodig opnieuw over die verbindingen na te denken.'*

De dienstverlening is constant in beweging en er is veel dynamiek. Dit leidt tot tussentijdse wijzigingen in de aansturing en besturing van bedrijven en organisaties of in wijziging of sturing van hun maatschappelijke opdracht. CNV Publieke Diensten wil een eerlijke arbeidsmarkt en geen concurrentie op arbeidsvoorwaarden waardoor medewerkers uit elkaar worden gespeeld. CNV Publieke Diensten zal ook bij deze nieuwe bedrijven altijd pleiten voor goede collectieve afspraken rondom werk en inkomen van de medewerkers.



2.2 Investeren in publieke dienstverlening

Om de dienstverlening op een hoog peil te houden en te zorgen voor tijdige leveringen, is het nodig om te blijven investeren. De noodzakelijke en gewenste diensten hebben alleen een prijskaartje.

CNV Publieke Diensten vindt het belangrijk dat de politiek zich realiseert dat het leveren van deze dienstverlening niet altijd op een bedrijfsefficiënte manier kan. Juist door de complexe verhouding tussen overheid en markt rondom deze publieke dienstverlening, maakt dat er geen sprake is van volledige marktwerving. De overheid domineert en voert soms regie op de dienstverlening. Deze sturing heeft effect op de bedrijfsvoering. CNV Publieke Diensten pleit voor blijvende investeringen om bij te dragen aan kwalitatief hoogwaardige dienstverlening voor burgers en bedrijven.

2.3 Stimulerend leiderschap

Om betrouwbaar en tijdig de dienstverlening te kunnen blijven verzorgen, is sterk leiderschap nodig. Directies moeten niet alleen een visie op de ontwikkeling van de samenleving en van de organisaties hebben, maar ook op de ontwikkeling van haar eigen medewerkers.

Eerder hebben wij al geconstateerd dat de maatschappelijke en technologische veranderingen veel effect hebben op het personeel. Het is belangrijk dat leidinggevendend oog hebben voor de impact van de veranderingen op de medewerkers. CNV Publieke Diensten vindt het cruciaal dat het personeel tijdig wordt betrokken bij veranderingen en inspraak heeft. Daarnaast pleiten wij voor strategisch HRM beleid en personeelsplanning zodat iedere medewerker binnen het bedrijf of organisatie op zijn of haar plek zit of zich ergens naartoe ontwikkelt via opleiding, training en coaching passend bij het talent vermogen.

2.4 Werken in een veilige cultuur

Een goede werksfeer is cruciaal voor het welzijn van medewerkers. Binnen een veilige werkcultuur hebben medewerkers ruimte om zichzelf te zijn, ruimte om te groeien en er is ruimte om zonder afrekening hun mening te delen in het bedrijf. Ook extern staat de veiligheid van medewerkers in de publieke diensten voorop. Door de hoge verwachtingen en de vanzelfsprekendheid voor de samenleving, loopt de agressie richting medewerkers hoog op. Werknemers moeten dan ook worden berust met voldoende middelen en trainingen om weerbaar te zijn tegen de groter wordende agressie richting medewerkers van de publieke dienstverlening.

¹ Eerste Kamer der Staten-Generaal (2012). Verbinding verbroken? Onderzoek naar de parlementaire besluitvorming over de privatisering en verzelfstandiging van overheidsdiensten.



3.

Investeren in personeel

Medewerkers voeren dagelijks hun werk uit vanuit de beschikbare kennis, kwaliteit en vaardigheden. Ze werken binnen een bijzondere context waarbij een algemeen belang wordt gediend. Medewerkers hebben een cruciale publieke taak. De eerder omschreven dynamiek vraagt wendbaarheid, flexibiliteit en soms zelfs mobiliteit. Door het contact met burgers en bedrijven is houding en professioneel gedrag belangrijk, maar ook weerbaarheid en nodige aanpassingsvermogen door de mondige, veeleisende of agressieve burgers is van belang.

3.1 Behoud kennis en expertise

CNV Publieke Diensten wil dat werknemers meer worden gewaardeerd en gerespecteerd om de belangrijke rol die zij vervullen. Daarnaast is het belangrijk dat de beschikbare kennis binnen het bedrijf of organisatie wordt behouden door hen vast in dienst te nemen. Dit vergt een investering in het personeel om hen te binden en te boeien. Iedere medewerker is uniek en heeft een persoonlijk leer- en ontwikkelvermogen en fysieke mogelijkheden of beperkingen. Leidinggevend en oog moeten hebben voor de verschillende behoeftes van medewerkers.

Daarnaast zijn duurzame arbeidsmarkt-verhoudingen voor CNV Publieke Diensten een belangrijk uitgangspunt. Dit betekent dat er geïnvesteerd moet worden in de medewerkers, in hun opleiding en in scholing en langdurige contracten. Er moet aandacht zijn voor de gezondheid van de medewerkers. Zij moeten in staat worden gesteld om mentaal en fysiek hun werk goed en gezond te kunnen doen.

Ook is het nodig om specifiek te werken aan levensfase bewuste inzetbaarheid van het personeel. Om dat te bereiken, is het nodig om aandacht te besteden aan de ervaring, deskundigheid, leeftijd, omstandigheden, leervermogen en fysieke mogelijkheden. Door de verhoging van de AOW leeftijd, moeten medewerkers langer doorwerken. CNV Publieke Diensten wil dat medewerkers gezond en veilig hun pensioen halen. De werkgever zal extra aandacht moeten besteden aan bezwarende functies zoals de nachtdiensten of fysiek inspannend werk. Per medewerker zal moeten worden bezien wat de mogelijkheden zijn om het werk te blijven verrichten.

Beleid heeft grote impact op het dagelijkse werk van de publieke diensten en vergt (soms) vergaande aanpassingen. Een voorbeeld is het klimaatakkoord, waardoor veel processen de komende tijd gaan veranderen door het verminderen van broeikasgassen. Dit heeft ook invloed op de functies, taken en rollen van de medewerkers. Medewerkers zullen wendbaar moeten zijn om mee te groeien met deze veranderingen. Wij vinden het de verantwoordelijkheid van de werkgever om medewerkers hierop voor te bereiden. Het vraagt scholings- en ontwikkelingsbeleid van het personeel. CNV Publieke Diensten roept werkgevers op tot goed werkgeverschap waarbij ze actief medewerkers ondersteunen om hun werk te blijven verrichten of om te worden omgeschoold en begeleid naar ander werk of een andere functie.

3.2 Inclusieve organisaties

CNV Publieke Diensten vindt inclusiviteit van zeer grote waarde. Deze inclusiviteit is tweeledig. Enerzijds dienen bedrijven en organisaties een inclusieve dienstverlening te waarborgen. Denk daarbij aan het toegankelijk aanbieden van informatie in verschillende talen.

Anderzijds is van belang dat deze bedrijven en organisaties zelf als werkgever een effectief diversiteitsbeleid bevorderen. Een beleid waarin de werkvloer een afspiegeling is van de samenleving. Leidinggevend moeten dan ook aandacht hebben voor de noodzaak van een inclusieve werkomgeving en van de diverse teams, ook in de top van de organisatie

3.3 Aantrekkelijke werkomgeving

Een belangrijke opgave voor bedrijven en organisaties is het neerzetten van een aantrekkelijke werkomgeving voor het personeel. Een omgeving waarin medewerkers graag willen werken en willen blijven werken. Werkgevers kunnen nu namelijk nog te makkelijk extern personeel inhuren. Daarnaast zorgen innovaties en technologische ontwikkelingen voor het ontstaan van nieuwe niche bedrijven. Om onderlinge concurrentie naar personeel te voorkomen, pleit CNV Publieke Diensten voor duurzame arbeidsrelaties. Dit betekent wat ons betreft het aanbieden van vaste contracten en gerichte investering in de ontwikkeling van het personeel. Zo versterk je niet alleen de positie van het bedrijf, maar ook de positie van de medewerkers. Het vereist dat bedrijven en organisaties weten waar mogelijke tekorten aan geschoold personeel zijn of gaan ontstaan. Deze informatie biedt inzicht om tijdig in te kunnen spelen op veranderingen en ontwikkelingen. Zo kan personeel worden aangetrokken of kan personeel worden begeleid naar ander werk. CNV Publieke Diensten stelt haar expertise beschikbaar in projecten rond instroom, doorstroom en uitstroom binnen de bedrijven/organisaties en via de O&O-fondsen.

Daarnaast is het cruciaal om regelmatig de tevredenheid te peilen onder het personeel, zoals over de werkomstandigheden, communicatie, samenwerking en werkdruk. Een goede werkgever heeft oog voor haar personeel.



4.

Professionele autonomie

Elke professional heeft een eigen rol en taak binnen het bedrijf of organisatie. Het is belangrijk dat binnen deze kaders ruimte is voor medewerkers om de regie te pakken. Zo ontstaat eigenaarschap om het werk tijdig en goed te kunnen doen. CNV Publieke Diensten hecht grote waarde aan regie over het eigen werk door zeggenschap en autonomie. Dit vraagt ruimte, vertrouwen en tijd vanuit de leidinggevenden en een professionele houding van de medewerker.

4.1 Inspraak medewerkers

De dynamische werkomgeving van de publieke diensten heeft invloed op het dagelijkse werk en dient dus vaak met medewerkers te worden besproken. Neem medewerkers mee in veranderingen en eventuele onzekerheden werkzaamheden. Bespreek binnen teams welke veranderingen gaande zijn en wat dit betekent voor de uitdagingen binnen het werk. Dit vereist een open en veilige cultuur waarbinnen dit soort gesprekken gevoerd kunnen worden. Leidinggevenden moeten deze cultuur creëren en bewaken, maar ook individuele teamleden spelen een cruciale rol door open te staan voor vragen, feedback of kritiek.

Een bedrijf en organisatie heeft baat bij een goede structuur van zeggenschap en medezeggenschap. Veranderingen, ontwikkelingen en vernieuwingen zullen daar besproken moeten worden met het personeel. Het personeel wordt hierdoor in de gelegenheid gesteld om mee te denken met nieuwe ontwikkelingen en mogelijke effecten op het bedrijf of organisatie. Het is soms nodig dat er goede afspraken worden gemaakt om het personeel te beschermen, te ondersteunen en te ontwikkelen. Naast de belangrijke rol van de Ondernemingsraad zal ook CNV Publieke Diensten op die momenten opkomen voor de belangen van de medewerkers en hierover afspraken maken met de werkgever.

4.2 Herontdekking vakmanschap

CNV Publieke Diensten vindt dat er meer gewerkt moet worden aan de 'beroepstrots' voor het onmisbare werk van medewerking in de publieke diensten. Soms lijkt het vanzelfsprekend dat er water uit de kraan komt, het licht aangaat, er internet is, de post wordt gebracht en de straten schoon zijn. Het werk van de publieke dienstverlening is echter onmisbaar in het goed functioneren van onze samenleving. Dit betekent meer erkenning en respect voor de medewerkers.

Medewerkers werken met specialistische kennis en vaardigheden binnen het bedrijf. Daardoor zijn zij onderdeel van een groter geheel. Het is belangrijk dat de leiding iedere schakel in de keten serieus neemt en aandacht heeft voor de persoonlijke- en teamontwikkelingen. Dit alles draagt bij aan werkplezier en trots om dagelijks hieraan te werken. Wij vinden het belangrijk om voorbeelden van krachtige publieke dienstverlening meer zichtbaar te maken in onze maatschappij.



Over CNV Publieke Diensten

CNV Publieke Diensten komt op voor de belangen van het personeel op het gebied van arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden. Wij ondersteunen individuen bij (juridische) vragen over werk en inkomen. We begeleiden en trainen ondernemingsraden en organiseren bijeenkomsten waarbij inspiratie, ontmoeting en uitwisseling centraal staan. In deze visienota schetsen wij het toekomstbeeld van de sector publieke diensten, waar wij ons iedere dag voor inzetten.

Contactinformatie

T (030) 751 1003

info@cnv.nl

www.publiekediensten.cnvconnectief.nl/



bezoekadres

Tiberdreef 4
3561 GG Utrecht

postadres

Postbus 2510
3500 GM Utrecht

info@cnv.nl
030 751 1003

www.publiekediensten.cnvconnectief.nl