

VISIE CONTRACTBEHEER

**Driehoek van betrokkenheid, kennisoverdracht
en kwaliteitscontrole**



Landschap dat ons beweegt

1. Inleiding

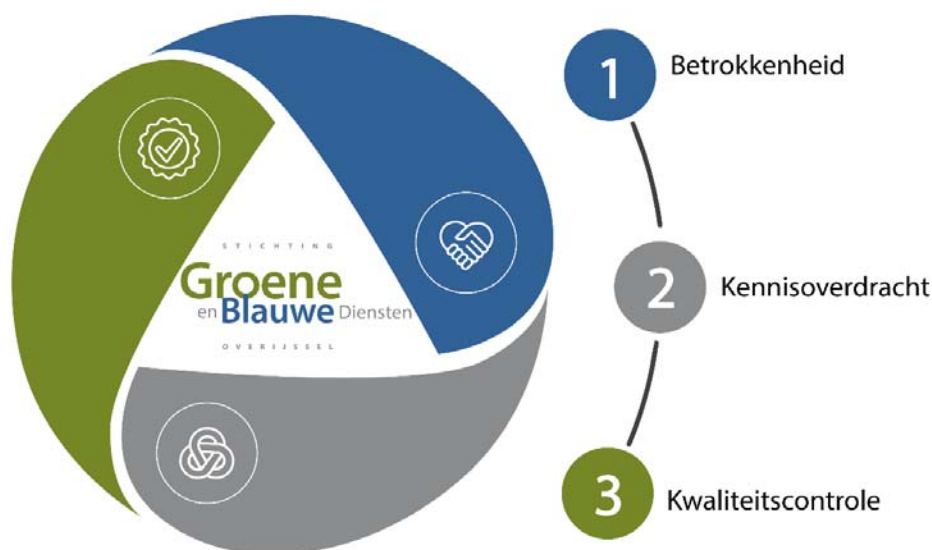
Aanleiding

De werkzaamheden van de Stichting Groene en Blauwe Diensten Overijssel (SGBDO) hebben zich het laatste jaar van een contractvormingsfase doorontwikkeld naar een contractbeheerfase. We beheren momenteel bijna 1.900 contracten. In de praktijk merken we nu dat we in deze fase over een andere inkleding van onze werkzaamheden na moeten gaan denken. Een aantal risico's waarmee we rekening moeten houden voor het contractbeheer zijn:

- Contract krijgt niet meer de aandacht van de contractant, 'belandt in de la' en de beheerwerkzaamheden worden niet (meer) uitgevoerd;
- Contractanten hebben onvoldoende kennis om het werkplan kwalitatief goed uit te voeren;
- Door de 5% steekproef kunnen niet alle nalatigheden van contractanten, op tijd, worden geconstateerd. Hierdoor worden eventueel beheervergoedingen onterecht betaald en wordt niet de gewenste kwaliteit bereikt;
- Door een veranderende situatie bij de contractant, kunnen er verzoeken komen voor een wijziging of ontbinding van contract;

Missie en visie

De SGBDO heeft als missie om waardevolle landschapselementen van duurzaam langjarig beheer te voorzien. Bij onze huidige contractanten is de langjarigheid inmiddels geborgd en kunnen we in gaan zetten op kwalitatief duurzaam landschapsbeheer. Onze visie daarbij is dat meer contactmomenten met onze contractanten en een betere kennisoverdracht leidt tot meer betrokkenheid en tot kwalitatief beter beheer. Belangrijk uitgangspunt daarbij is het vertrouwen dat wij hebben in onze contractanten. Een groter gedeelte van ons budget besteden we daarom aan het bereiken van onze contractanten en het vergroten van hun betrokkenheid en beheerkennis. Een kleiner gedeelte van ons budget besteden we nog aan daadwerkelijke 'harde' controles. Het wordt daarmee betrokkenheid, kennisoverdracht en kwaliteitscontrole. Met recht in die volgorde en waar mogelijk in samenhang met elkaar. We zijn daarbij meegaand waar dat kan en stellen ons hard op als het moet.



We draaien onze kwaliteitscontrole om, door het vertrouwen dat wij hebben in onze contractanten uit te spreken. We zetten de komende jaren in op betrokkenheid, kennisoverdracht en kwaliteitscontrole. Met recht in die volgorde en waar mogelijk in samenhang met elkaar.

2. Visie

2.1 Betrokkenheid

A. Betrokkenheid van de contractant

We zetten in op meer betrokkenheid van de contractant door in de eerste plaats meer contactmomenten met onze contractanten te creëren. De gedachte daarachter is dat meer aandacht voor de contractant zorgt voor trots op Groene en Blauwe Diensten en een blijvende aandacht voor de beheeropgave van de landschapselementen. Deze contactmomenten staan in het teken van kennisoverdracht en kwaliteitscontrole. De komende jaren willen we digitale communicatie als primair communicatiemiddel in gaan zetten. Doel daarbij is om onze emailadressenbestand actueel en zo volledig mogelijk te maken en daarmee de digitale bereikbaarheid vergroten. Contractanten kunnen ons daarnaast bellen tijdens onze openingstijden.

B. Betrokkenheid van gemeenten, provincie en collegastichtingen

In 2017 zijn we begonnen met een gebundeld gemeenteoverleg, waarbij telkens vier of vijf gemeenten bij elkaar uitleg kregen over het jaarverslag van hun eigen fonds, de ontwikkelingen binnen de SGBDO en de doorontwikkeling van GBD. Dit beviel zowel van onze kant als die van de gemeente, zodat we dit de komende jaren op deze manier blijven oppakken. We kiezen daarvoor een vaste maand (bijvoorbeeld juni). We nodigen daar ook de provincie voor uit. Daarnaast voeren we jaarlijks het vierstichtingenoverleg.

C. Nieuwsbrieven, sociale media, website en persberichten

We gaan structuur aanbrengen in onze nieuwsbrieven. Vooralnog versturen we drie of vier keer per jaar een digitale nieuwsbrief. Dat kan bijvoorbeeld het jaarverslag zijn, de aankondiging van praktijktrainingen of (her)controles en/of het jaaroverzicht. We willen een nieuwsbrief waarmee we analyses kunnen maken wat betreft leesgedrag van onze contractanten. Uit de jaarlijkse gemeente-overleggen kwam naar voren dat wethouders en ambtenaren niet alleen via de website en een nieuwsbrief willen communiceren, maar ook via sociale media. Facebook, Twitter en Linked In moeten daarbij voor een veel groter bereik zorgen. De trots op het Overijsselse buitengebied en het succes van Groene en Blauwe Diensten wordt daarin uitgedragen. Na vijf jaar is het tijd om op een nieuwe, moderne website over te stappen. We houden onze website maandelijks bij. Ook persberichten gaan we weer met frequentie oppakken. Doel is dat we met deze hernieuwde aanpak jaarlijks meer dan 80% van onze contractanten bereiken. Op de lange termijn denken we er over na om wellicht ook met een SGBDO-app te gaan werken.

2.2 Kennisoverdracht

A. Ambassadeursnetwerk

We gaan meer gebruik maken van de energie en passie die contractanten hebben voor het landschap in hun eigen regio. Hiervoor zetten we een ambassadeursnetwerk op. Andere contractanten kunnen vragen stellen aan onze ambassadeurs. De ambassadeurs krijgen gratis praktijktrainingen en jaarlijkse bijeenkomsten. Via de ambassadeurs krijgen wij informatie uit het gebied en we kunnen hen wellicht ook gericht benaderen met vragen. Onze ambassadeurs zijn onze korte lijnen richting dorpsbelangen, ANV's en collectieven. Dat zijn tevens de organisaties waar wij op een andere manier het verhaal van het landschap willen gaan delen. Niet door te zenden vanuit de SGBDO, maar door gezamenlijk met bewoners het raamwerk van het landschap te vullen met elementen (biodiversiteit en cultuurhistorie), verhalen en beleving. Het delen van kennis in communityvorm.

B. Individueel advies (veldbezoek)

Om individueel advies op locatie betaalbaar te houden, gaan we meer contactmomenten creëren die korter duren. Zonder dat daarbij een controle aan te pas komt. Een 'harde' controle neemt nu gemiddeld vier uur in beslag. Een individueel advies als deze moet ongeveer één tot anderhalf uur duren. De veldadviseurs hebben daarbij aanbevolen dat de oorspronkelijke planopsteller ook het individueel advies geeft. Na het korte individueel advies kan de veldadviseur:

- onderhoudswijzers van de SGBDO achterlaten;
- E-learningstelsysteem van Landschap Overijssel benoemen;
- videoinstructies van Landschapsbeheer Nederland benoemen;
- praktijktrainingen aanbevelen;

Wanneer de contractant behoefte heeft aan nog meer individueel advies is het mogelijk om via de SGBDO de veldadviseur voor een aparte adviessessie tegen uurtarief in te huren.

C. Praktijktrainingen

Voor de beheerpakketten die door een groot aantal contractanten zijn afgesloten gaan we de komende jaren gerichte praktijktrainingen aanbieden. We zetten als SGBDO niet een eigen cursuscentrum op, maar sluiten zoveel mogelijk aan bij bestaande cursussen, zoals die van Landschap Overijssel, ANV Werkgroepen, Groeipunt en Stichting Probos. De SGBDO stimuleert de deelname van de contractanten. Voor de beheerpakketten waar geen cursus voor bestaat kunnen we deze wellicht wel zelf of in samenspraak met anderen opzetten.

2.3 Kwaliteitscontrole

A. Zachte controles

Bij de kwaliteitscontrole gaan we over op een combinatie van zachte en harde controles. Vertrouwen is daarbij het sleutelwoord, want we gaan in eerste instantie controleren op hoofdlijnen en niet meer op elk controleerbaar detail. Zachte controles pakken we op met een beheerschouw, die vanaf de weg wordt uitgevoerd door onze veldadviseurs of een andere partij. We willen daarmee elk jaar een groot gebied binnen afzienbare tijd kunnen beoordelen. Idealiter schouwen we elk jaar een gebied van 500 contracten, zodat we elke vier jaar al onze contracten hebben gezien. Bij elementen die kwalitatief onder de maat lijken te zijn, worden de contractanten gebeld voor een beheeradvies of aangemeld voor een harde controle. Aan de achterkant pakken we zachte (her)controles op door niet overal meer naartoe te gaan, maar in sommige gevallen een 'Eigen Verklaring' met een foto op te laten sturen naar backoffice. Daarmee wordt de steekproef minder willekeurig, besteden we ons controlebudget gerichter en hebben we betere contactmomenten.

B. Harde controle

Bij de harde controles zetten we naast onze gebruikelijke steekproeven in op contact met de contractant op de belangrijke momenten in het beheer. In de praktijk betekent dat meestal twee verschillende contactmomenten, namelijk het voltooiën van de aanleg- en herstelwerkzaamheden en contractovernames. Bij contractovernames wordt met de oude eigenaar de eindsituatie beoordeeld en afgestemd of deze zo kan worden opgeleverd aan de nieuwe eigenaar. Voor de nieuwe eigenaar is het een contactmoment waarin uit wordt gelegd wat een contractverplichting inhoudt en wat de kwaliteitsstandaard van het element behoort te zijn.

Controlesysteem vanaf 2018

Zachte controle in het veld met signaalfunctie (+/- 500 stuks per jaar)

- Beoordelingsschouw (+/- 500 stuks per jaar)
- Ogen en oren van derden (wisselend per jaar)

Harde controle met veldadviseur (+/- 125 stuks per jaar)

- Aanleg- en herstelcontrole (EV, 100% = +/- 20 stuks)
- Steekproef (vanuit schouw) (+/- 30 stuks)
- Contractovernamecontrole (100% = +/- 50 stuks)
- Hercontrole (+/- 25 stuks)

Zachte controle vanuit backoffice (+/- 25 stuks per jaar)

- Hercontrole (EV + foto = +/- 25 stuks)

C. Aanpassing in het sanctiebeleid

We willen in de contractbeheerfase niet alleen als warme organisatie overkomen, maar ook als een zakelijke organisatie. Meegaand waar dat kan en met een harde opstelling als het moet. Daarom zetten wij de komende jaren in op:

1. Bij misbruik dwingen om het beheer zo snel mogelijk in orde te maken. Onder andere door betalingen te storneren en kosten door te berekenen.
2. Bij contractovernames worden wij strenger.

Bronnen

Literatuur

Bovenhuis, R., P. Buse, J. Smit & J. Vagevuur. *Tevredenheidsonderzoek onder de contractanten van Stichting Groene en Blauwe Diensten Overijssel. 9 juni 2017*. Aeres Hogeschool. Wageningen.

Jongsma, E. *Notitie risicobeheersing. 5 september 2014*. SGBDO. [Dalfsen].
Jongsma, E. *Discussienotitie. 14 november 2016*. SGBDO. [Dalfsen].
Jongsma, E. & G. Jutte. *Visie op Groene en Blauwe Diensten 2.0. Een passend vervolg voor ons landschap. 19 oktober 2016*. SGBDO, SKS, SPLIJ+ & LFE. [Dalfsen].

[Scheer, S.]. *Controle- en sanctiebeleid Groene en Blauwe Diensten. December 2014*. SGBDO. Dalfsen.

Scheer, S. *Analyse bedrijfsvoering GBD. 23 mei 2016*. SGBDO. [Dalfsen].

Scheer, S. *Kwaliteit-, Efficiëntie- en borgingsrapportage GBD Overijssel. Juni 2017. Conceptversie 2*. SGBDO. [Zwolle/Dalfsen].

Gesprekken

- *Vierstichtingenbijeenkomst Groene en Blauwe Diensten in Overijssel. 10 juli 2017 + notulen*
- *Gemeentecontactdagen. 15 juni, 5 en 12 juli 2017 + notulen.*
- *Bestuursvergaderingen. 7 juni, 31 augustus en 16 oktober 2017 + notulen.*
- *Medewerkersgesprekken. 22 en 23 augustus 2017 + aantekeningen.*
- *Werkgroepoverleg. 31 augustus 2017 + aantekeningen.*
- *Werkoverleg. 11 september en 5 oktober 2017 + notulen*