

Doorontwikkeling Klant Contact Centrum

Gemeente Valkenburg aan de Geul
Deel 2



Adviesrapport geschreven door:
Alyssa Hulst - Hamers

27 juni 2019

Overige functies binnen het KCC

Naast de medewerkers van het KCC die voornamelijk productiewerkzaamheden verrichten is er naast de teamleider ook nog een andere medewerker werkzaam binnen de afdeling. Hierbij moet gedacht worden aan de medewerker beleidsuitvoering KCC.

Medewerker beleidsuitvoering: Sander Kroonen

Zoals aangegeven in deel 1 van het verslag zijn er een hoop taken belegd bij Sander, medewerker beleidsuitvoering KCC. Uit eigen waarneming maak ik op dat Sander vaak niet toe komt aan alle taken. Ik heb Sander daarom actief geobserveerd op de afdeling, alsmede een gesprek met hem gevoerd met de vraag meer uitleg te geven over zijn functie en taken. Hieruit kwam het volgende naar voren:

- Sander is een actieve jong professional met een HBO niveau die zich snel dingen eigen maakt, leergierig is en zich graag zelf wil blijven ontwikkelen.
- De hoeveelheid aan taken is in de loop der tijd behoorlijk toegenomen en langzaam uitgroeit tot 2 functies in 1.
- Hoewel dit deels toe te wijzen is aan het karakter van Sander, waarbij hij graag bezig is en ontzettend behulpzaam is richting collega en organisatie, is het anderzijds ontstaan door een tekort aan personeel (overig personeel werkt in productie).
- Sander geeft aan dat hij voor zijn gevoel door de drukte de zaken soms maar half kan doen en is dan minder tevreden met het eindresultaat dan hij zou willen. Geregeld levert dit ook overwerk, die hij overigens niet altijd klokt.
- In de afgelopen 2 jaren zijn er veel functiegerichte applicaties bijgekomen maar er is geen capaciteit binnen de afdeling bijgekomen om deze applicaties te onderhouden en te optimaliseren. Sander besteedt hier daarom ook enige aandacht aan maar dit is verre van ideaal. Hierdoor is hij ook vaak adhoc bezig met oplossen van problemen waardoor zijn werk zoals bedoeld niet af komt. Momenteel gaat het om 10 applicaties in-house en 4 applicaties die ook op afstand gemonitord worden.

Aanbeveling

Geconcludeerd kan worden dat de werkzaamheden die Sander verricht teveel belasting zijn voor 1 persoon. Op basis van de lijst met werkzaamheden die Sander aangeleverd heeft, zie bijlage 2, kan een duidelijk onderscheid gemaakt worden van werkzaamheden die toebehoren aan de functie in vergelijking met het functieprofiel alsmede werkzaamheden die hier eigenlijk niet bij aansluiten. Werkzaamheden die elders belegd moeten worden, zijn aangegeven in het rood. Het gaat hierbij om werkzaamheden die niet onderverdeeld kunnen worden over meerdere personen, als extra taak. Het zijn werkzaamheden die samenhang hebben en volledige aandacht behoeven. Hiervoor kan gedacht worden aan het aanstellen van een functioneel applicatie beheerder. Enerzijds beheert deze het technische aspect van de applicatie, anderzijds is deze persoon de contactpersoon binnen de organisatie en naar leveranciers. In het functieboek van de gemeente Valkenburg wordt dit beschreven onder de normfunctie Medewerker systemen III. Het profiel hiervoor is terug te vinden in bijlage 3. De kosten voor deze formatieplaats zijn berekend door Ronald Wetzels en begroot op ca. € 62.000 per jaar (schaal 8, fulltime).

Toekomst – Programma E-dienstverlening

In 2018 zijn er door alle afdelingen impactanalyses voor de toekomstige projecten gemaakt. Zo ook bij de afdeling KCC. Echter door de hoeveelheid aan vernieuwingen/projecten is dit gevormd tot een groter programma genaamd E-dienstverlening. In de impactanalyse wordt ook een capaciteitsplanning gemaakt. Hieruit valt op te maken dat het programma E-dienstverlening zoals nu beschreven een behoorlijke impact zal hebben op Sander die hierin is aangewezen als projectleider. Om precies te zijn 70% van zijn tijd zal hieraan besteed moeten worden om dit project door te laten gaan zoals beschreven. Zonder uitbreiding van de functioneel applicatiebeheerder komt dit neer op een belasting van 270%. Indien deze wel wordt aangesteld komt dit neer op 170%, wat natuurlijk nog teveel is. Het advies om een functioneel applicatiebeheerder aan te stellen moet juist voorkomen dat Sander meer dan 100% belast wordt.

Aanbeveling

Indien er voor bovenstaand project niet tijdelijk uitgebreid wordt is het risico groot dat het project niet door kan gaan of dat Sander alsnog teveel belast wordt wat uiteindelijk kan leiden tot het uitvallen/verliezen van een goede waardevolle medewerker. Optie 1: Er kan gekozen worden voor het aanstellen van een tijdelijke projectleider voor de duur van 2 jaar voor 0,7 FTE. Op deze manier is Sander niet meer de kartrekker van het project maar zal hij wel als projectlid blijven fungeren gezien zijn inhoudelijke kennis en kunde en ook doordat hij degene is die het project gestart heeft. Daarnaast kan er ook voor gekozen worden voor optie 2: Sander blijft zijn huidige werk, medewerker beleidsuitvoering, voor 30% blijft voortzetten en 70% aan het project besteed. Voor de 70% van de tijd die wegvalt wordt eveneens overgegaan tot inhuur voor de duur van 2 jaar. Het risico om alsnog in tijdsnood te raken is echter groter bij optie 2 wanneer deadlines niet gehaald worden en daarmee de reguliere werkzaamheden ook vertragen. De kosten voor optie 1 en 2 blijven gelijk. In overleg met Ronald Wetzels is het meest geschikte functieprofiel hiervoor die van Projectleider V. Zie bijlage 4. De onderbouwing hiervoor is dat het gaat om allemaal deelprojecten die operationeel van aard zijn. Er is een beperkte politieke, financiële en maatschappelijke impact. De invloed op de lokale omgeving is gering. De kosten hiervoor worden beraamd op € 48.972,- per jaar op basis van een ambtelijke aanstelling. De kosten in een payroll constructie via Driessen bij 0,7 fte zijn € 55.395,- per jaar (beide schaal 9, parttime 0,7 FTE)

Toekomst – Generatiepact

Binnen de afdeling KCC zijn er 2 personen die in aanmerking komen voor het generatiepact. Van deze 2 personen is er 1 persoon (Ruud) die op dit moment aangegeven heeft er geen gebruik van te willen maken, de ander (Ivonne) laat nog uitrekenen wat de financiële gevolgen zijn. Mocht Ivonne er gebruik van gaan maken vallen er ca. 5,5 uur weg die opgevuld moeten worden, niet echt een hoog aantal uren om los op te vullen. Momenteel ondersteund Enny Ivonne al bij haar specialistisch BRP werk en heeft zij hier ook de opleiding voor gevolgd. Enny is daarom ook een logische keuze voor opvulling van deze uren. Echter werkt zij al fulltime wat inhoud dat haar huidige taken verminderd worden en hierbij 2 keuzes zijn. Deze uren meenemen in de formatie-uitbreiding die toch al bekend is voor het KCC of een halve dag de balie sluiten t.o.v. de gestreefde minimale dienstverlening.