

Voorstel OGO ICT NML

Geraadpleegd	☒ Innovatie & Advies ☒ Security ☒ Accountmanagement ☒ Controller
Datum OGO	5 juni 2025
Steller	Arjan Leijsten, namens Accountmanagement
Onderwerp	Uitbreiding locatiedienst ICT NML

Besluitpunt OGO

1. In te stemmen met het voorstel om de huidige locatiedienst van ICT NML met ingang van 1 februari 2026 uit te breiden met 2fte.
2. In te stemmen met het voorstel om de begroting 2026 van ICT NML te verhogen met het benodigde budget van € 183.236.

Aanleiding

Bij de deelnemende gemeentes van ICT NML is er een groeiende behoefte aan ICT ondersteuning op locatie. We constateren dat er bij de Informatiemanagement teams veel gebruikersvragen binnenkomen die grotendeels vallen onder de PDC van ICT NML. Het zijn niet altijd direct problemen, het kunnen ook hulpvragen zijn over hoe collega's het beste kunnen omgaan met bijv. Outlook, MS Teams, Bastion, een wachtwoord veranderen, devices, het nieuwe werkplekconcept enz. De huidige afspraak is dat collega's een ticket aanmaken in EVA (Topdesk) om hier de wens, vraag of storing te melden. Vanuit dienstverleningsperspectief is het aanmaken van een ticket met een doorlooptijd van 5 werkdagen (p3) niet altijd wenselijk en kunnen collega's, als er ondersteuning op locatie is, veel sneller, beter en effectiever geholpen worden. We zien dat dit namelijk het geval is als ICT NML op locatie is.

Bij de meeste gemeentes is ICT NML een keer in de 2 weken op locatie aanwezig. Een aantal gemeentes hebben er nu voor gekozen om ICT NML wekelijks een middag of ochtend op locatie te hebben. Collega's ervaren dit als zeer prettig. Dit voorstel zorgt ervoor dat er bij iedere deelnemende gemeente op 4 werkdagen per week er 3,5 uur ondersteuning is van ICT NML op locatie.

Meer ondersteuning op locatie is een wens die speelt bij alle gemeentes. We constateren dat gemeente Venlo een 'digicoach' heeft aangenomen die een VIP rol heeft gekregen binnen ICT NML. Bij andere gemeentes zien we het aantal 'VIP' gebruikers (zoals het bestuurssecretariaat) toenemen. Ook constateren we dat er bij gemeentes taken van ICT NML formatief belegd zijn binnen de informatiemanagement teams van de gemeente. Dit zijn allemaal bewegingen die voortkomen uit de behoefte van een gemeente om een effectievere ICT dienstverlening aan te bieden richting de eindgebruikers. Daarnaast draagt dit voorstel bij aan het verkleinen van de ervaren afstand tussen de eindgebruiker en ICT ondersteuning.

Beoogd effect

Het verbeteren van de ICT dienstverlening naar de collega's van de deelnemende gemeentes van ICT NML.

Argumenten

1.1 Gemeenten ervaren dezelfde problematiek

De 6 deelnemende gemeentes ervaren dezelfde problematiek. Namelijk dat er veel ICT gerelateerde vragen terecht komen bij het team Informatiemanagement of team facilitair. Grotendeels zouden deze vragen opgepakt kunnen worden door ICT NML, omdat de vragen gerelateerd zijn aan de dienstverlening die ICT NML aanbiedt vanuit de vastgestelde PDC.

1.2 Capaciteit binnen team Informatiemanagement of Facilitair kan efficiënter worden ingezet

In de huidige situatie zijn de informatiespecialisten, medewerkers, en adviseurs van de deelnemende gemeentes bezig met operationele en uitvoerende werkzaamheden m.b.t. ICT dienst (hulp) verlening. Ze fungeren als "oliamannetje" tussen de gebruikersorganisatie en ICT NML. Als de locatiedienst van ICT NML meer op locatie aanwezig is kunnen collega's doorverwezen worden naar deze locatiedienst en kunnen de medewerkers van de gemeente meer tijd besteden aan tactische en strategische onderwerpen op het gebied van Informatiemanagement.

1.3 Voorkomen dat er alternatieve ICT dienstverlening wordt gecreëerd.

Er zijn nu aantal ontwikkelingen bezig die aantonen dat er behoefte is aan een andere vorm van IT dienstverlening. Gemeente Venlo heeft een digicoach aangenomen om collega's te helpen met IT gerelateerde vraagstukken. Deze digicoach staat bij ICT NML geregistreerd als VIP waardoor tickets vanuit de digicoach met hogere prioriteit worden opgepakt. Bij andere gemeentes neemt het aantal VIPS ook toe om zo tickets sneller te kunnen oppakken. Uiteindelijk leidt dit tot alternatieve IT dienstverlening en gaat dit ten koste van de samenwerking. Bij gemeente Someren en Nederweert zijn een aantal taken van "kantoorautomatisering" formeel belegd binnen team Informatiemanagement. Mogelijk dat dit ook taken zijn die eigenlijk thuishoren onder de dienstverlening van ICT NML.

1.4 Medewerkers van IM besteden te veel tijd aan werkzaamheden die niet binnen het functieprofiel vallen.

Binnen de gemeente komen er nu veel uitvoerende en operationele vragen vanuit de collega's binnen bij de Informatiespecialisten / adviseurs / projectleiders enz. Nu vinden zij het over het algemeen niet erg om collega's te helpen, echter zien we het aantal gebruikersvragen over de systemen en devices steeds meer toenemen. Als deze vragen gaan over een applicatie waarover wij als gemeente het functioneel beheer uitvoeren dan zijn deze terecht en moeten deze opgepakt worden door de functioneel beheerders van de betreffende applicaties. De constatering is nu dat

Informatiemanagement te veel tijd besteed aan operationele en uitvoerende IT werkzaamheden waardoor zij niet toekomen aan de tactische en strategische (pro-actieve) werkzaamheden.

Daarnaast leidt dit ook concreet tot minder werkplezier en motivatie bij de collega's van Informatiemanagement. Ze voeren te veel taken uit die niet zijn beschreven in het functieprofiel.

1.5 Draagt bij aan een positievere positionering van ICT NML

Het serviceteam van ICT NML werkt voornamelijk vanuit het kantoor in Roermond. Ze krijgen weinig mee van wat er speelt op de werkvloer bij de deelnemende gemeentes. Op dit moment is er regelmatig onder de collega's een negatief beeld over ICT NML omdat ze niet zichtbaar zijn. Aanwezigheid op locatie door NML kan eraan bijdragen dat collega's zich sneller geholpen voelen. De negatieve tendens in de 'wandelgangen' zal hierdoor afnemen. Een ander voordeel is dat er mogelijk ook een 'sneeuwbal-effect' op gang komt als collega's merken dat ze sneller geholpen worden als ze een ticket inschieten. Een ticket aanmaken lukt over het algemeen wel bij de gebruikers. Nu stappen ze snel richting team Informatiemanagement om te vragen over de stand van zaken van het ticket, wanneer wordt het opgepakt enz. Als ICT NML op locatie is kunnen dit soort vragen gelijk getackeld worden.

Kanttekeningen

1.1 Het vastleggen van de wensen, vragen en storingen vanuit eindgebruikers moet blijven gebeuren in EVA

Het is belangrijk dat wensen, vragen en storingen worden vastgelegd in EVA. Het is niet de bedoeling dat door de uitbreiding van de locatiedienst er minder tickets worden gemaakt. Vastlegging in EVA is belangrijk om IT dienstverlening te monitoren, te onderzoeken en te verbeteren. Dus wil je geholpen worden, dan moet er eerst een ticket aangemaakt worden.

1.2 De locatiedienst kan vanuit een gemeente werken aan tickets van een andere gemeente

Het uitbreiden van de locatiedienst zal voor de kleinere gemeentes eenvoudiger te realiseren zijn dan voor de grotere gemeentes. Dit heeft o.a. te maken met de locaties en het aantal werkplekken waar de dienstverlening moet plaatsvinden. Someren, Asten en Nederweert beschikken over een gemeentehuis met ongeveer 200 collega's. Roermond, Weert en Venlo hebben meerdere locaties. In het accountmanagersoverleg is besproken dat de inzet van de locatiedienst bij de gemeentes gelijk blijft. De verwachting is dat als de locatiedienst wordt uitgebreid, deze locatiedienst vanuit de kleinere gemeentes ook kan werken aan de afwikkeling van EVA tickets van de grotere gemeentes.

1.3 De uitbreiding van de locatiedienst gaat over het aantal uren en niet over de samenstelling van het takenpakket

In eerste instantie gaat het puur om de uitbreiding van de locatiedienst in het aantal uren. Tijdens het regionaal accountmanagersoverleg is er ook gesproken of bijvoorbeeld onboarding van nieuw personeel ook onderdeel kan worden van de locatiedienst. Aangezien iedere gemeente het onboardingsproces anders heeft georganiseerd is er besloten dat onboarding voorlopig buiten de scope valt. De uitbreiding van de locatiedienst gaat uitsluitend over uitbreiding van uren ten aanzien van de huidige locatiedienst. Ondersteuning t.a.v. het Nieuwe werkplekconcept (inspoelen laptops enz.) hoort wel bij het huidige takenpakket.

1.4 Er moet binnen accountmanagement nog afgestemd worden over hoe om te gaan met de uitbreiding van de locatiedienst op de vrijdagen

Op basis van de initiële wens, uitbreiding locatiedienst van 14 uur per gemeente (3,5 uur per dag), ligt er nog een aandachtspunt m.b.t. de vrijdagen. De gemeentes willen de uitbreiding van de locatiedienst op maandag t/m donderdag. Op de woensdag is er op dit moment geen locatiedienst ingericht, waardoor er op die dag 3,7 fte gevraagd wordt. Deze piek kan worden verminderd door de locatiedienst te spreiden naar de vrijdagen. Dit moet nog afgestemd worden binnen accountmanagement.

Uitvoering

Dit voorstel staat geagendeerd voor het OGO op 5 juni 2025. Op basis van het OGO besluit dient een voorstel 1e begrotingswijziging 2026 gemaakt te worden voor het bestuurlijk overleg van 1 september, omdat een aanvullende bijdrage van de deelnemers wordt gevraagd. Het eerstvolgende OGO staat echter gepland voor 18 september. Wellicht is het gewenst om een ingelast OGO via MS Teams te organiseren om de snelheid erin te houden, zodat na de zienswijzeprocedure nog definitieve besluitvorming op het laatste bestuurlijk overleg van 20 november dit jaar kan plaatsvinden.

Afhankelijk van het OGO / BO / de gemeenteraden / wervingsprocedure zou per 1 februari 2026 invulling gegeven kunnen worden aan de uitbreiding van de locatiedienst.

Financiële, personele en juridische gevolgen (aanvullen ICT NML)

Momenteel voorziet ICT NML in een locatiedienst eenmaal in de twee weken gebaseerd op een volledige werkdag (7,2 uur) per gemeente. Op basis van een uitvraag bij de deelnemers naar de wensen en uitgangspunten voor de locatiedienst is vastgesteld dat op 4 werkdagen per week er 4 uur ondersteuning gewenst wordt. Ten opzichte van de huidige inzet van de locatiedienst is daartoe een uitbreiding van 2 fte noodzakelijk (zie bijlage 1). Om het bestaande servicedesk team in balans te houden wordt voorgesteld om het team uit te breiden met 1 fte servicedeskmedewerker (schaal 7) en 1 fte senior-servicedeskmedewerker (schaal 8). De loonkosten voor deze functies bedragen respectievelijk € 75.000 en € 80.000 per jaar.

Het aantal reisbewegingen voor de medewerkers van ICT NML gaat door de uitbreiding van de locatiedienst aanzienlijk toenemen. Van gemiddeld 0,5 dagen per week per gemeente gaat dit naar gemiddeld 4,0 dagen per week per gemeente. In kilometers gaat dit van gemiddeld 100 kilometer naar 810 kilometer per week. De reisdeclaraties van de medewerkers zullen door deze uitbreiding voor ICT NML fors gaan toenemen en er is (mogelijk) behoefte aan extra vervoersmiddelen. Omdat dit op dit moment nog niet scherp te maken valt, wordt voorgesteld om de extra kilometers tegen een bruto tarief van € 0,45 per kilometer (netto vergoeding bedraagt € 0,34) toe te voegen aan de begroting 2026. Dit komt neer op een bedrag van afgerond € 16.700 per jaar.

Voor de uitbreiding van de locatiedienst met ingang van begrotingsjaar 2026 is jaarlijks structureel een bedrag van € 171.700 nodig.

Gebleken is dat taken die thuishoren bij ICT NML bij een aantal deelnemers formatief lokaal belegd zijn bij het informatiemanagement team. Dit kan betekenen dat bij deze gemeenten lokaal een

besparing kan worden gerealiseerd. De desbetreffende gemeenten zijn zelf verantwoordelijk om dit te beoordelen en deze financiële besparing binnen hun eigen begroting in te zetten, waarmee een deel van de structurele lasten voor de uitbreiding van de locatiedienst ter hoogte van € 171.700 lokaal kan worden gedekt.

De ontwerpbegroting 2026 ligt op dit moment voor de zienswijzeprocedure voor bij de gemeenteraden van de deelnemers. Bovenstaand bedrag is in deze begroting niet meegenomen als beleidswens. Het vermoeden bestaat dat binnen het programma Automatisering, gezien de resultaten van de laatste verslagjaren, financiële ruimte aanwezig is, die afhankelijk van de te maken keuzes rondom de leaseverplichtingen mogelijk de komende jaren kan omslaan tot een (tijdelijk) tekort. Daarnaast wordt verwacht dat binnen het programma Bedrijfsvoering een tekort bestaat. ICT NML heeft met haar bestuur afgesproken dat de begroting 2027 zero based zal worden opgebouwd.

Gezien bovenstaande onzekerheden wordt voorgesteld om in een 1e begrotingswijziging 2026 het volledige bedrag van € 171.700 structureel te op te nemen. Vervolgens zal bij het opstellen van de begroting 2027 (februari/maart 2026) op basis van de zero based opbouw worden beoordeeld of de programmabudgetten kunnen worden bijgesteld en mogelijk leiden tot lagere bijdragen voor de deelnemers.

Het gevolg is dat voor nu sprake is van een verhoging van de gemeentelijke bijdragen binnen de module ICT en dat daarom de zienswijzeprocedure gevolgd dient te worden. Dit betekent dat het bestuur 12 weken voordat de begrotingswijziging door het bestuur wordt vastgesteld, deze wordt toegezonden aan de gemeenteraden, zodat zij hun zienswijze daarop kenbaar kunnen maken aan het bestuur. Aangezien het eerstvolgende BO verplaatst is naar 1 september en het daaropvolgende BO op 20 november staat gepland kan formeel niet aan deze termijn worden voldaan en zou definitieve besluitvorming pas in februari 2026 kunnen plaatsvinden.

Een uitbreiding van 2 fte binnen het Programma Automatisering leidt tot een hogere toerekening van het aandeel Programma Bedrijfsvoering en post Onvoorzien van € 11.536 voor de module ICT. Voor de deelnemers aan de module Geo leidt dit in totaal tot een even zo hoog voordeel.

De bijdrage centrale lasten module ICT zal structureel toenemen met € 183.236. Op basis van de in de begroting 2026 gehanteerde verdeelsleutel aantal gebruikers leidt dit tot de volgende aanvullende lasten per deelnemer:

Asten	10.866
Nederweert	9.161
Roermond	43.647
Someren	12.295
Venlo	74.321
Weert	32.946
	183.236

Proces

17 september 2024	1 ^e werkgroep overleg locatiedienst
8 januari 2025	2 ^e werkgroep overleg locatiedienst
30 januari 2025	Overleg met ICT NML (Martien, Joost, Igor en Arjan)
31 januari 2025	Uitvraag behoefte locatiedienst richting gemeentes
14 februari 2025	Formats aangeleverd door de gemeentes
20 februari 2025	Bespreken formats in dienstverleningsoverleg Accountmanagement
5 maart 2025	Ontvangen voorstel ICT NML uitbreiding locatiedienst (Joost en Igor)
2 april 2025	Bespreken voorstel met Accountmanagent & ICT NML
2 t/m 17 april 2025	Afstemming AM + eigen OGO lid voorstel
17 april 2025	Bespreken input OGO leden in RAO
29 april 2025	Overleg financiële paragraaf voorstel (Jeroen en Arjan)
12 mei 2025	Overleg financiële paragraaf voorstel (Jeroen, Joost en Arjan)

Bijlage 1: Eerste concept voorstel invulling locatiedienst ICT NML

Inleiding

Op basis van het verzoek van de accountmanagers is het onderstaande overzicht opgesteld van de daadwerkelijke vraag;

In de formats waren de wenselijke (ambitieuze) uren ingevuld door de gemeentes. Gisteren hebben we als uitgangspunt uitgesproken dat we graag een voorstel tegemoet zien komen voor een aanwezigheid van 4 uur per dag, wat in feite neer zal komen op 3,5 uur? Afhankelijk van reisafstand tussen de gemeente.

Het betreft de maandag t/m donderdag, met mogelijk de grote gemeentes ook op vrijdag.

Benodigde formatie

Gevraagde uren & uitgangspunten

Voor een nauwkeurige berekening hebben we enkele uitgangspunten opgesteld. Deze zijn uiteraard nog bespreekbaar.

- We hanteren 3,6 uur per dag (halve werkdag van 7,2 uur), inclusief reistijd. Dit komt effectief neer op ongeveer 3,5 uur per gemeente, gezien de beperkte reistijd (zie volgende punt).
- Om de reistijd tussen gemeenten te minimaliseren, hebben we de volgende gemeenten gekoppeld:
 - Weert – Nederweert: 10 minuten reistijd
 - Asten – Someren: 10 minuten reistijd
 - Roermond – Venlo: 30 minuten reistijd
- We willen werken met een vast team van ICT NML-medewerkers op locatie voor herkenbaarheid. Dit doen we nu al zo goed mogelijk en blijven we ook in de nieuwe situatie doen. Dit blijft een streven, maar kan door onvoorziene omstandigheden anders uitpakken.

- Bij grotere gemeenten is het mogelijk om meerdere locaties voor de locatiedienst te gebruiken. Goed kijken naar reistijden, parkeergelegenheid, toegang en vaste werkplek.
- Medewerkers van de Servicedesk van ICT NML moeten individueel toegang krijgen tot de gemeentelijke locaties (eigen pasjes/druppels). Daarnaast moeten er faciliteiten zijn zoals een vaste, herkenbare plek en een parkeerplaats dichtbij om reistijd te minimaliseren.
- Het gemiddeld aantal werkuren per dag voor één FTE is op jaarbasis 5,8 uur, rekening houdend met verlof en een gemiddeld ziektepercentage.
- Op vrijdagen voorzien we alleen de grootste gemeenten van locatiedienst, met een halve dag voor Roermond en Venlo.
- De verdeling over ochtend en middag is nog niet gemaakt. Voor communicatie naar eindgebruikers en zichtbaarheid is een vast moment per gemeente wenselijk.
- De dienstverlening van ICT NML blijft ongewijzigd op basis van dit voorstel.

Berekening gevraagde formatieruimte voor de locatiedienst

Gemeente	Ma	Di	Wo	Do	Vr
Asten	3,6	3,6	3,6	3,6	
Nederweert	3,6	3,6	3,6	3,6	
Roermond	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
Someren	3,6	3,6	3,6	3,6	
Weert	3,6	3,6	3,6	3,6	
Venlo	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
Totaal aantal uren per dag	21,6	21,6	21,6	21,6	7,2
1 FTE - uren per dag	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8
Totaal benodigd FTE	3,7	3,7	3,7	3,7	1,2

Dit overzicht toont per dag hoeveel FTE nodig is om de locatiedienst te bemannen.

Berekening reeds aanwezige formatieruimte voor de locatiedienst

Momenteel voorziet ICT NML al in een locatiedienst, bestaande uit elke 2 weken een volledige dag van 7,2 uur per gemeente. De dagen zijn nu verdeeld over maandag, dinsdag en donderdag.

Gemeente	Ma	Di	Wo	Do	Vr
Asten				3,6	

Nederweert	3,6				
Roermond		3,6			
Someren				3,6	
Weert	3,6				
Venlo		3,6			
Totaal aantal uren per dag	7,2	7,2	0	7,2	0
1 FTE - uren per dag	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8
Totaal ingezette FTE	1,2	1,2	0,0	1,2	0,0

Berekening reeds aanwezige formatieruimte voor de locatiedienst

Als de reeds beschikbare formatie wordt afgehaald van de gevraagde formatie, ontstaat het volgende overzicht.

Gemeente	Ma	Di	Wo	Do	Vr
Asten	3,6	3,6	3,6	0	0
Nederweert	0	3,6	3,6	3,6	0
Roermond	3,6	0	3,6	3,6	3,6
Someren	3,6	3,6	3,6	0	0
Weert	0	3,6	3,6	3,6	0
Venlo	3,6	0	3,6	3,6	3,6
Totaal aantal uren per dag	14,4	14,4	21,6	14,4	7,2
1 FTE - uren per dag	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8
Totaal benodigd FTE	2,5	2,5	3,7	2,5	1,2

Opvallend is dat er op woensdag een knelpunt ontstaat in de formatievraag, terwijl er op vrijdagen ruimte over is.

Verwachte effecten door meer op locatie aanwezig te zijn.

We hebben kritisch gekeken naar de effecten van meer formatie op locatie. Enkele voordelen die invloed hebben op de benodigde formatievraag zijn:

- De locatiedienst kan meldingen oplossen die nu bij het centrale team van ICT NML terechtkomen.
- De drempel om meldingen aan te maken wordt lager, wat zal leiden tot een toename van meldingen. We verwachten sneller oplostijden, specifiek bij meldingen waarvoor we op locatie moeten zijn.
- Er komt een nieuw werkproces om de locatiedienst optimaal te laten functioneren. Een melding aanmaken blijft een vereiste; we willen geen schaduwhelpdesk. Hier komen we later bij de accountmanagers op terug.
- De storingsdienst hoeft zelden naar locatie te gaan bij acute problemen van VIP-gebruikers.
- Medewerkers zullen niet fulltime bezig zijn met werk op locatie, zeker bij kleinere gemeenten. Dit betekent dat er ook ander werk uitgevoerd kan worden.
- Ander werk kan ook voor andere gemeenten zijn, maar lange telefoongesprekken met medewerkers van andere gemeenten zijn niet wenselijk vanwege de benaderbaarheid.
- We hebben kritisch gekeken naar de formatievraag in relatie tot de reeds beschikbare formatie. Qua hoeveelheid werk is geen ruimte, zoals de huidige SLA-rapportages aantonen. Er zijn echter wel werkdagen die minder druk zijn dan andere dagen.
- Op woensdagen is er een grote piek in de formatievraag. Het zou goed zijn om te kijken of we deze kunnen afvlakken. Helaas is woensdag in de praktijk net zo druk als donderdag. Er is enige ruimte om hierin tegemoet te komen, maar niet 1,7 FTE.

Op basis van bovenstaande uitgangspunten denken we dat met 2 extra FTE voldaan kan worden aan de gevraagde uitbreiding van de locatiedienst. Om het team in balans te houden, betreft het 1 Servicedeskmedewerker en 1 Senior Servicedeskmedewerker.

FTE efficiency te bereiken	0,5	0,5	1,7	0,5	0,5
Totaal benodigd FTE	2,0	2,0	2,0	2,0	0,7

Kosten b

Servicedeskmedewerker = 70k + Senior Servicedeskmedewerker = 78k

VNL	RMD	WRT	NDW	SOM	AST
39%	25%	17%	6%	8%	5%
€ 57.883	€ 36.766	€ 24.823	€ 8.850	€ 11.692	€ 7.986

Een eerste inschatting maakt dat er 2 extra bedrijfsauto's nodig zijn om de medewerkers snel en efficiënt te laten pendelen tussen de gemeenten. Schatting € 6.000,- per jaar per bedrijfsauto. Parkeerkosten etc. komen daar nog bij.

Bijlage 2: ingevulde formats uitvraag locatiedienst per gemeente.

Gemeente Nederweert	
Hoe is de locatiedienst nu ingericht?	1x in de 2 weken
Op hoeveel locaties is de huidige locatiedienst aanwezig?	1
Op hoeveel locaties is de locatiedienst aanwezig in de wenselijke situatie?	1
Op welke dag is de locatiedienst nu aanwezig?	Maandag
Op welke dagen zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	Maandag, Dinsdag, Woensdag en Donderdag
Hoeveel uur per dag zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	4
Hoeveel uur zou dit in totaal per week zijn in de wenselijke situatie?	16
Bij welke functies komen nu vragen van collega's terecht die mogelijk door de locatiedienst opgepakt	Informatiespecialisten 3 Functioneel beheerders 4
Op basis van een inschatting, hoeveel uur is dit in totaal gemiddeld per week?	32

Gemeente Roermond	
Hoe is de locatiedienst nu ingericht?	1x per 2 weken
Op hoeveel locaties is de huidige locatiedienst aanwezig?	1
Op hoeveel locaties is de locatiedienst aanwezig in de wenselijke situatie?	2 afwisselend per dagen en op 2 kleinere locaties op basis van inloop uurtjes eens in de 3 weken.
Op welke dag is de locatiedienst nu aanwezig?	Maandag
Op welke dagen zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	Ma – Di – Wo – Do
Hoeveel uur per dag zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	8 – 4 – 8 – 4
Hoeveel uur zou dit in totaal per week zijn in de wenselijke situatie?	24
Bij welke functies komen nu vragen van collega's terecht die mogelijk door de locatiedienst opgepakt	Collega's onderling, Leidinggevende, I-advies, applicatiebeheerder, account managers, facilitair
Op basis van een inschatting, hoeveel uur is dit in totaal gemiddeld per week?	36

Opmerking: Als de manier van werkzaamheden gelijk blijven aan de huidige manier dan heeft het geen zin want dan zijn het vooraf ingeplande werkzaamheden en het moet juist de flexibiliteit en doorlooptijd van de werkzaamheden die een locatiedienst uitvoert vergroten!

Als jullie bedoelen dat de taken van de werkzaamheden gelijk blijven is dit duidelijk.

Gemeente Venlo	
Hoe is de locatiedienst nu ingericht?	1x in de 2 weken
Op hoeveel locaties is de huidige locatiedienst aanwezig?	1 (Stadskantoor)
Op hoeveel locaties is de locatiedienst aanwezig in de wenselijke situatie?	In principe op iedere locatie (Commissaris, archief, Hulsterweg, RNI) maar enkel bij voorkomende problemen.
Op welke dag is de locatiedienst nu aanwezig?	Dinsdag
Op welke dagen zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	Maandag, dinsdag en donderdag
Hoeveel uur per dag zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	8
Hoeveel uur zou dit in totaal per week zijn in de wenselijke situatie?	24
Bij welke functies komen nu vragen van collega's terecht die mogelijk door de locatiedienst opgepakt	Functioneel beheerders Digicoach Product owners Accountmanager
Op basis van een inschatting, hoeveel uur is dit in totaal gemiddeld per week?	40

Gemeente Weert	
Hoe is de locatiedienst nu ingericht?	1dag per 2 weken
Op hoeveel locaties is de huidige locatiedienst aanwezig?	1 locatie, maar indien er zich iets voordoet op een deellocatie gaat de medewerker er wel heen.
Op hoeveel locaties is de locatiedienst aanwezig in de wenselijke situatie?	1 vaste, op afspraak naar deellocaties
Op welke dag is de locatiedienst nu aanwezig?	Dinsdag
Op welke dagen zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	Wisselend, ook afgewisseld ochtenden en middagen
Hoeveel uur per dag zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	4
Hoeveel uur zou dit in totaal per week zijn in de wenselijke situatie?	16
Bij welke functies komen nu vragen van collega's terecht die mogelijk door de locatiedienst opgepakt	Iedereen waarvan ze denken dat die kan helpen, facilitair, medewerkers afdeling informatie, accountmanager, keyusers, applicatiebeheerders.
Op basis van een inschatting, hoeveel uur is dit in totaal gemiddeld per week?	40

Gemeente Asten	
Hoe is de locatiedienst nu ingericht?	4u per week
Op hoeveel locaties is de huidige locatiedienst aanwezig?	1
Op hoeveel locaties is de locatiedienst aanwezig in de wenselijke situatie?	3 (ook 2 dislocaties met lagere frequentie)
Op welke dag is de locatiedienst nu aanwezig?	donderdag
Op welke dagen zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	Maandag tm donderdag
Hoeveel uur per dag zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	4u (afwisselend middag/ochtend)
Hoeveel uur zou dit in totaal per week zijn in de wenselijke situatie?	16u
Bij welke functies komen nu vragen van collega's terecht die mogelijk door de locatiedienst opgepakt	Medewerker gebruiksondersteuning, Servicemanager ICT, CISO en Informatiemanager
Op basis van een inschatting, hoeveel uur is dit in totaal gemiddeld per week?	12u-16u Het is niet zo zeer nominale tijd die we met vragen kwijt zijn, maar vooral beschikbaarheid waardoor dit aantal uren rond de 16u p/w of hoger zou moeten liggen.

Gemeente Someren	
Hoe is de locatiedienst nu ingericht?	1 keer per week een halve dag effectief 3 uur in de week afwisselend met gemeente Asten. Week 1 middag week 2 ochtend
Op hoeveel locaties is de huidige locatiedienst aanwezig?	1 locatie Gemeentehuis Someren
Op hoeveel locaties is de locatiedienst aanwezig in de wenselijke situatie?	1 locatie gemeentehuis
Op welke dag is de locatiedienst nu aanwezig?	Donderdag
Op welke dagen zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	Ma, Di, Do
Hoeveel uur per dag zou de locatiedienst aanwezig moeten zijn in de wenselijke situatie?	Als het gaat om ad-hoc vragen dan 8 uur per dag. Hangt natuurlijk samen met de betrouwbaarheid van de omgeving, als er geen storingen zijn dan is er minder behoefte. Als mensen digivaardiger zijn dan is er ook minder behoefte aan randvragen.

Hoeveel uur zou dit in totaal per week zijn in de wenselijke situatie?	24
Bij welke functies komen nu vragen van collega's terecht die mogelijk door de locatiedienst opgepakt	Kantoorautomatisering en telefonie, Functioneel beheerders, Bode, service level manager, teammanager
Op basis van een inschatting, hoeveel uur is dit in totaal gemiddeld per week?	30