

Oplegvel Collegebesluit

**Onderwerp Kleine reorganisatie binnen het
klantcontactcentrum (KCC) van Dienstverlening**

Portefeuille P. Heiliegers
Auteur Marieke Meijer
Telefoon 5113164 E-mail: marieke.meijer@haarlem.nl
DV/BALIE Reg.nr. 2010/283479
bijlagen kopiëren A en B
B & W-vergadering van 1 maart 2011

DOEL: Besluiten

Aangezien het een kleine reorganisatie betreft en dus meer dan 1 fte, is het college daartoe het aangewezen orgaan. De OR heeft positief geadviseerd.

B&W

Het college besluit per 1 oktober 2010

1. Akkoord te gaan met de kleine reorganisatie binnen het klantcontactcentrum van Dienstverlening met de daarbij behorende formatiereductie van 1,14 fte, de structuur en de formatie zoals weergegeven in punt 6 (*was-wordt*) en in te stemmen met de aanstelling van een teamleider telefonie bij het team DTF en een tweetal proceseigenaren bij het balieteam;
2. Akkoord te gaan met de status en de waardering van de verschillende functies van teamleider telefonie schaal 10, proceseigenaren schaal 9, flexfuncties binnen het balieteam schaal 7, routeerders meldpunt schaal 7 en eindredacteur digitaal loket schaal 10;
3. Akkoord te gaan met de financiële en formatieve consequenties van deze kleine reorganisatie. De financiële consequenties worden gedekt door een verschuiving vanuit het uitzendkrachtenbudget KCC zoals aangegeven in de financiële onderbouwing in punt 5; voor het overige heeft dit besluit geen budgettaire consequenties;
4. De communicatie naar de medewerkers en andere betrokkenen vindt plaats conform de communicatieparagraaf;

Collegebesluit

Onderwerp: Kleine reorganisatie binnen het Klantcontactcentrum (KCC) van Dienstverlening

Reg. Nummer: 2010/283479

1. Inleiding

De hoofdafdeling Dienstverlening heeft een formatieve taakstelling opgelegd gekregen (slimmer werken) oplopend tot 7 fte in 2010. De gedachte achter deze taakstelling was de volgende businesscase: “Inspelend op moderne klantwensen investeren wij in stroomlijning en digitalisering van dienstverleningsprocessen en kiezen meer klanten voor het digitaal kanaal. Hierdoor vindt substitutie plaats met duurdere kanalen (balie en telefoon) en kan efficiencywinst worden geboekt.”

Het landelijk beeld is dat deze businesscase niet spoort met de huidige suboptimale digitale dienstverlening. Het digitaal kanaal is er bij gekomen en substitutie vindt nauwelijks plaats. Het totaal aantal klantcontacten is fors toegenomen (de klant wordt beter bediend en zoekt sneller contact). De klant gaat minder massaal naar het digitaal kanaal dan gedacht. Het ontwikkelen en onderhouden van digitale dienstverlening vergt veel inspanning. Haarlem liep bovendien achter op de digitaliseringsagenda ten tijde van de formulering van de businesscase.

Ondanks het feit dat de businesscase (nog) niet realiseerbaar bleek, is toch geprobeerd door andere manieren van slimmer werken de taakstellingen te verwezelijken. Hierbij zijn tevens flexibele oplossingen gezocht die inspelen op de veranderende klantbehoefte.

Deze nota betreft het effect dat deze ombuiging heeft op het Klantcontactcentrum, een belangrijk onderdeel van de hoofdafdeling Dienstverlening. Hetzelfde werk met minder mensen doen, kan niet zomaar. Uit het gehouden benchmark onderzoek KCC blijkt dat het KCC, zonder de hieronder voorgestelde bezuiniging, qua formatieomvang (incl. structurele inhuurbudget voor de vaste jaarlijkse piekperiodes) op normniveau zit. De hieronder voorgestelde reductie wordt bereikt door (nog) slimmer te werken. Uitgangspunt van dit voorstel voor een kleine reorganisatie is dan drieledig: slimmer werken, maar ook kwaliteitsverbetering en bevordering van de flexibele inzet van het personeel. Onze klant zal hierdoor beter worden bediend.

2. Besluitpunten college

Het college besluit per 1 oktober 2010

1. Akkoord te gaan met de kleine reorganisatie binnen het klantcontactcentrum van Dienstverlening met de daarbij behorende formatiereductie van 1,14 fte, de structuur en de formatie zoals weergegeven in punt 6 (*was-wordt*) en in te stemmen met de aanstelling van een teamleider telefonie bij het team DTF en een tweetal proceseigenaren bij het balieteam;
2. Akkoord te gaan met de status en de waardering van de verschillende functies van teamleider telefonie schaal 10, proceseigenaren schaal 9, flexfuncties binnen het balieteam schaal 7, routeerders meldpunt schaal 7 en eindredacteur digitaal loket schaal 10;
3. Akkoord te gaan met de financiële en formatieve consequenties van deze kleine reorganisatie. De financiële consequenties worden gedekt door een

verschuiving vanuit het uitzendkrachtenbudget KCC zoals aangegeven in de financiële onderbouwing in punt 5; voor het overige heeft dit besluit geen budgettaire consequenties;

4. De communicatie naar de medewerkers en andere betrokkenen vindt plaats conform de communicatieparagraaf;

3. Beoogd resultaat

Het besluit heeft tot doel de span of control van 1:15 voor de teammanager DTF tot werkbare/aanvaardbare proporties terug te brengen, door in navolging van de teams PBO en WMO binnen Dienstverlening te gaan werken met een tweede teamleider. Met de aanstelling van de beoogde teamleider telefonie (door een interne verschuiving van balieteam naar DTF) komt – behalve een kwaliteitsverbetering – ook een efficiency-verbetering naar voren, aangezien de complete planning van het KCC in één functie verenigd is. Hierdoor wordt tevens een maximale flexibele inzet bereikt voor het gehele KCC.

Voorts heeft deze kleine reorganisatie tot doel de noodzakelijk gebleken nieuwe functies te formaliseren en de huidige indeling van de proceseigenaren (verantwoordelijk voor de coördinerende taken binnen de taakvelden) te herzien. Tenslotte heeft dit besluit tot doel recht te doen aan een gelijkwaardige verhouding van dienstverleners binnen het balieteam versus de flexpool, waardoor de gewenste flexibele inzet volledig tot zijn recht komt.

De in het *was/wordt* schema (punt 6) aangegeven wijzigingen doen recht aan de gewenste indeling, structuur en waardering van het KCC.

4. Argumenten

1. Gewenste structuur en rechtvaardige span of control

Het voorstel past in het ingezet beleid. Het doet recht aan de geldende span of control, levert efficiency op, draagt bij aan de gewenste kwaliteitsverbetering en doet recht aan de verdergaande flexibilisering.

2. formaliseren en waarderen van nieuwe functies

Het jaarplan voor de nieuwe functie (routeerder) heeft bureau Leeuwendaal gewaardeerd op U7.

De functie eindredacteur digitaal loket is reeds gewaardeerd en behoeft slechts geformaliseerd te worden.

De toevoeging van de flexfuncties en de uitbreiding van de proceseigenaren binnen het balieteam alsmede de functie van teamleider telefonie passen binnen de bestaande jaarplannen en de bijbehorende waarderingen.

3. Slimmer werken

Sinds 1 oktober 2009 is – bij wijze van proef voor zes maanden - in het kader van slimmer werken een dienstverlener (van het balieteam) als *teamleider telefoon* aangesteld en dus overgeheveld naar het DTF-team. Deze medewerker was behalve vraagbaak voor het balieteam belast met het plannen en inroosteren van de baliemedewerkers. De teamleider telefonie zal onder andere zorg dragen voor de complete inroostering van het totale KCC.

Indien de teamleider telefonie formeel geplaatst wordt op de nieuw te creëren functie van teamleider binnen DTF, dan is er feitelijk sprake van een verschuiving en een voorbeeld van een geslaagde efficiency-verbetering. Met deze formalisatie vervalt de bestaande senior functie telefonie en wordt deze vervangen door 1 fte teamleider telefonie uit de gezamenlijke formatie van het KCC.

5. Kanttekeningen

Financiële/formatieve consequenties

Het in het leven roepen van een (tweede) teamleiderfunctie bij het DTF team alsmede de overige voorgestelde wijzigingen gaan gepaard met formatieve en financiële consequenties.

Financiële onderbouwing

Voor het realiseren van de voorstellen uit deze nota wordt structureel 1.14 fte vanuit het KCC ingeleverd ten behoeve van de opgelegde bezuinigingstaakstelling *slimmer werken*.

Voor de te realiseren kleine reorganisatie is een structurele ophoging van de loonsom van het KCC noodzakelijk van € 15.755,--. Dit kan gerealiseerd worden door het structurele uitzendkrachtenbudget te verlagen met het bedrag van € 15.755,-- en vervolgens respectievelijk € 12.430,-- toe te voegen aan de salariskosten van het team DTF en € 3.325,-- toe te voegen aan het Balieteam.

6. Uitvoering

In onderstaande tabel wordt aangegeven hoe de afdeling eruit komt te zien na de kleine reorganisatie. In totaal wordt er 0,77 fte bezuinigd bij team balie en 0,54 fte bij team DTF.

Door de kleine reorganisatie wordt er een kwalitatief hoogwaardiger organisatie neergezet, wat de dienstverlening ten goede komt. De kosten die hiermee gepaard gaat zijn: € 15.755,--. Deze kosten zullen worden afgeroomd van het inhuurbudget van dienstlening team balie en team DTF om aan de loonsom te worden toegevoegd.

Functies (oud)	FTE (oud)	schaal	Functie (Nieuw) 1 oktober 2010	FTE (nieuwe)	Schaal	Status	Verschil
Team Balie			Team Balie				
Teammanager	1,00	12	Teammanager	1,00	12	Voortgezet	0
Preventie-/ Beveiligingsmedew.	1,60	6	Preventie-/ Beveiligingsmedew.	1,60	6	Voortgezet	0
Dienstverlener Balie SoZaWe	4,87	8	Dienstverlener Balie SoZaWe	3,87	8	Voortgezet	-49.477
			Dienstverlener Flex	1,00	8	Nieuw	49.477
Teamleider	1,00	10A	Teamleider	1,00	10A	Voortgezet	0
Dienstverlener	10,37	6	Dienstverlener	5,60	6	Voortgezet verminderd	-189.537
Dienstverlener	2,83	7	Dienstverlener	1,83	7	Voortgezet verminderd	-43.689
Dienstverlener	2,11	8	Dienstverlener	1,11	8	Voortgezet verminderd	-49.477
Dienstverl./Sr. Proceseigenaar	1,06	9	Dienstverl./Sr. Proceseigenaar	3,06	9	Voortgezet	111.272
			Dienstverlener Flex	4,00	7	Nieuw	174.755
Subtotaal	24,84			24,07			3.325
Digitteam/Telefoonteam/Flexpool			Digitteam/Telefoonteam/Flexpool				0
Teammanager	1,00	12	Teammanager	1,00	12	Voortgezet	0
Senior Dienstverlener Telefoon	0,83	8	Senior Dienstverlener Telefoon	0,00	8	Vervallen	-41.066
Teamleider	0,89	10A	Teamleider	0,89	10A	Voortgezet	0
Dienstverl. Telefoon & Receptie	6,75	5	Dienstverl. Telefoon & Receptie	6,21	5	Voortgezet verminderd	-20.396
Dienstverlener Flex	5,44	7	Dienstverlener Flex	4,71	7	Voortgezet	-31.893
Dienstverlener	2,44	8	Dienstverlener	2,44	8	Voortgezet	0
Dienstverl./Sr. Proceseigenaar	2,59	9	Dienstverl./Sr. Proceseigenaar	1,84	9	Voortgezet verminderd	-41.727
			Coördinator (Digitaal Loket)	0,75	10	Nieuw	46.162
			Teamleider	1,00	10	Nieuw	61.550
Dienstverlener	10,09	6	Dienstverlener	8,09	6	Verminderd	-79.470
Dienstverlener	3,27	7	Dienstverlener	6,00	7	Voortgezet	119.270
							0
Subtotaal	33,30			32,93			12.430
Totaal	58,14			57,00			15.755

Personeel

Er zal een belangstellingsregistratieronde binnen het KCC plaatsvinden. De verwachting is dat alle medewerkers geplaatst kunnen worden. De formele procedure zal – daar waar nodig – gevolgd worden.

De toevoeging van de flexfuncties en de uitbreiding van proceseigenaren binnen het balieteam alsmede de functie van teamleider telefonie passen binnen de bestaande jaarplannen en de bijbehorende waarderingen.

Communicatie

Alle betrokken medewerkers worden geïnformeerd over het proces en de inhoudelijke consequenties.

De leidinggevendenden zijn verantwoordelijk voor de communicatie in het gehele proces.

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester

Funcities (oud)	FTE (oud)	schaal	Functie (Nieuw) 1 oktober 2010	FTE (nieuwe)	Schaal	Status
Team Balie			Team Balie			
Teammanager	1,00	12	Teammanager	1,00	12	Voortgezet
Preventie-/ Beveiligingsmedew.	1,60	6	Preventie-/ Beveiligingsmedew.	1,60	6	Voortgezet
Dienstverlener Balie SoZaWe	4,87	8	Dienstverlener Balie SoZaWe	3,87	8	Voortgezet
			Dienstverlener Flex	1,00	8	Nieuw
Teamleider	1,00	10A	Teamleider	1,00	10A	Voortgezet
Dienstverlener	10,37	6	Dienstverlener	5,60	6	Voortgezet verminderd
Dienstverlener	2,83	7	Dienstverlener	1,83	7	Voortgezet verminderd
Dienstverlener	2,11	8	Dienstverlener	1,11	8	Voorgezet verminderd
Dienstverl./Sr. Proceseigenaar	1,06	9	Dienstverl./Sr. Proceseigenaar	3,06	9	Voortgezet
			Dienstverlener Flex	4,00	7	Nieuw
Subtotaal	24,84			24,07		
Digitteam/Telefoonteam/Flexpool			Digiteam/Telefoonteam/Flexpool			
Teammanager	1,00	12	Teammanager	1,00	12	Voortgezet
Senior Dienstverlener Telefoon	0,83	8	Senior Dienstverlener Telefoon	0,00	8	Vervallen
Teamleider	0,89	10A	Teamleider	0,89	10A	Voortgezet
Dienstverl.Telefoon & Receptie	6,75	5	Dienstverl.Telefoon & Receptie	6,21	5	Voortgezet verminderd
Dienstverlener Flex	5,44	7	Dienstverlener Flex	4,71	7	Voortgezet
Dienstverlener	2,44	8	Dienstverlener	2,44	8	Voortgezet
Dienstverl./Sr. Proceseigenaar	2,59	9	Dienstverl./Sr. Proceseigenaar	1,84	9	Voortgezet verminderd
			Coordinator (Digitaal Loket)	0,75	10	Nieuw
			Teamleider	1,00	10	Nieuw
Dienstverlener	10,09	6	Dienstverlener	8,09	6	Verminderd
Dienstverlener	3,27	7	Dienstverlener	6,00	7	Voortgezet
Subtotaal	33,30			32,93		
Totaal	58,14			57,00		

