

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille J. van der Hoek
Auteur Mevr. E.C. Weisscher - Apswoude
Telefoon 5113118 E-mail: weisscec@haarlem.nl
DV/DTF Reg.nr. DV 2010/307038
bijlagen kopiëren A
B & W-vergadering van 1 februari 2011

Onderwerp

Bezuinigingsvoorstel DV fte's bezetting gemeentelijke recepties

DOEL: Besluiten

Aangezien het een bezuinigingsvoorstel van meer dan 1 fte betreft met financiële consequenties, is het college bevoegd te besluiten.

B&W

Het college besluit:

1. in te stemmen met de realisatie van 2,09 fte bezuiniging per 1 oktober 2010 op de functie van Dienstverlener U5 telefoon-receptie ter invulling van de taakstellingen Berenschot (1,85) en Slimmer werken (0,24).
2. in te stemmen met de realisatie van deze bezuiniging door zoals aangegeven in de was/wordt tabel:
 - sluiting van de receptie in de Rafter
 - aanpassing openingstijden voor Koningstein, Brinkmann en Westergracht; van 8.30 tot 16.30 uur
 - aanpassing openingstijden Stadhuis van 8.00 tot 17.30 uur.
3. in te stemmen met een aanvullende bezuiniging op de functie van Dienstverlener U5 van 0,55 fte per 1 januari 2014 ter invulling van de taakstelling 'slimmer werken' van Dienstverlening.
4. Het besluit heeft financiële consequenties zoals beschreven onder punt 5
5. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit.

Collegebesluit

Onderwerp: Bezuinigingsvoorstel DV fte's bezetting gemeentelijke recepties

Reg. Nummer: DV 2010/307038

1. Inleiding

Met het voorstel wordt invulling gegeven aan de bezuiniging als gevolg van het besluit op het 'Formatieonderzoek overhead gemeente Haarlem' door bureau Berenschot van 1,85 fte op de overhead van de gemeentelijke recepties gerealiseerd. Door het voorliggende bezuinigingsvoorstel wordt per 1 oktober 2010 zelfs 2,09 fte bezuinigd. Deze formatie valt onder het Klantcontactcentrum van de afdeling Digi-, Telefoonteam en Flexpool (DTF) van de hoofdafdeling Dienstverlening. In de huidige situatie zijn op vijf locaties recepties geopend. De openingstijden verschillen per locatie. Om tot een optimale afgeslankte dienstverlening te komen is onderzoek uitgevoerd naar de klantaantallen per receptie. Conclusie: door één locatie (de Refter) te sluiten en herverdeling van de telefoniewerkzaamheden kan in 2010 en volgende jaren de opgelegde bezuiniging van 2,09 fte worden gerealiseerd. Ook worden de openingstijden iets aangepast. Met de betreffende hoofdafdelingen als afnemers van de dienstverlening is hierover afgestemd. Zij ondervinden relatief weinig achteruitgang ten opzichte van de eerdere situatie (alleen op de Brinkmann een half uur eerder sluiting).

Voorts kan er per 1 januari 2014 nog 0,55 fte op schaal 5 voor de taakstelling Slimmer werken bezuinigd worden, doordat de nieuwe gemeentelijke huisvesting gerealiseerd wordt. Als dit gebeurt is, worden de recepties teruggebracht tot twee, namelijk Stadhuis en Zijlpoort, waardoor de maximale bezuiniging van 2,64 fte gerealiseerd wordt.

2. Besluitpunten college

Het college besluit:

1. in te stemmen met de realisatie van 2,09 fte bezuiniging per 1 oktober 2010 op de functie van Dienstverlener U5 telefoon-receptie ter invulling van de taakstellingen Berenschot (1,85fte) en Slimmer Werken (0,24 fte).
2. in te stemmen met de realisatie van deze bezuiniging door:
 - sluiting van de receptie in de Refter
 - aanpassing openingstijden voor Koningstein, Brinkmann en Westergracht; van 8.30 tot 16.30 uur
 - aanpassing openingstijden Stadhuis van 8.00 tot 17.30 uur.
3. in te stemmen met een aanvullende bezuiniging op schaal 5 van 0,55 fte per 1 januari 2014 ter invulling van de taakstelling Slimmer werken van Dienstverlening.
4. Het besluit heeft financiële consequenties zoals beschreven onder punt 5.
5. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit.

3. Beoogd resultaat

Met het realiseren van voorgestelde maatregelen wordt de opgelegde bezuiniging (1,85 fte in het kader van Berenschot en 0,79 fte in het kader van de taakstelling 'slimmer werken') verwezenlijkt. De openingstijden van de locaties worden aangepast naar de dienstverleningsnormen doordat we voor het publiek geopend zijn tot 16:00 uur en telefonisch bereikbaar tot 17:30 uur. Voor de verschillende locaties zijn de consequenties voor de openingstijden weergegeven in onderstaande tabel. De Haarlemse dienstverleningsprincipes voor burgers zullen niet lijden onder

deze bezuinigingsmaatregel. Interne klanten ondervinden een minimale achteruitgang.

Locatie	Was	Wordt	Toelichting
Brinkmann	08.30-17.00	08.30-16.30	Kortere openingstijd
Stadhuis	08.00-17.15	08.00-17.30	Aangepast; kwartier verruimd
Westergracht	08.30-17.00	08.30-16.30	Aangepast; 1 persoon
Koningstein	08.00-17.00	08.30-16.30	Aangepast
Rafter	08.45-16.30	gesloten	Sluiting van de receptie

4. Argumenten

Per 1 juli 2010 wordt 2,09 fte en uiterlijk per 1 januari 2014 wordt 0,55 fte bezuinigd. Per 1 januari 2014 is de nieuwe gemeentelijke huisvesting gerealiseerd. Hierdoor worden de recepties (naast de Raakspoort) teruggebracht tot twee locaties, te weten de receptie op het Stadhuis en de receptie in de Zijlpoort. Hierdoor kan de maximale bezuiniging worden gerealiseerd. In de bezuiniging zoals voorgesteld ontstaat geen formatie boven de sterkte. De voorgestelde bezuiniging wordt gerealiseerd door natuurlijk verloop.

De receptie in de Rafter waarvan wordt voorgesteld om deze te sluiten wordt zeer weinig door bezoekers gebruikt. Vanaf medio augustus 2010 zal in de Rafter het servicepunt van de afdeling Middelen en Services gevestigd worden waardoor het eventuele ongemak voor bezoekers dat door deze maatregel wordt veroorzaakt marginaal is. De bezetting van de locatie Westergracht volstaat met één medewerker (in plaats van twee medewerkers) doordat de opvang van de bezoekers van de Brede Centrale Toegang (oorspronkelijk voorzien op de Westergracht) per 1 januari 2010 is gerealiseerd in de Publiekshal aan de Zijlsingel.

De aanpassing van de openingstijden voor recepties op de locaties Koningstein, Brinkmannpassage en Westergracht is een onderdeel van de te realiseren bezuiniging.

5. Kanttekeningen

Financiële consequenties

Deze formatiereductie van 2.09 fte levert € 78.941,-- op en is reeds verwerkt in de begroting 2010. De formatiereductie van 0.55 fte per 1 januari 2014 levert een voordeel op van € 20.774,-- . In totaal wordt derhalve een bezuiniging van € 99.714,-- gerealiseerd.

6. Uitvoering

De sluiting van de receptie in de Rafter is in goed overleg met het team Facilitaire Zaken besproken en goed bevonden. Vanaf medio oktober 2010 zal in de Rafter het servicepunt van de afdeling Middelen en Services gevestigd worden waardoor het eventuele ongemak voor bezoekers (van een tentoonstelling) dat door deze maatregel wordt veroorzaakt marginaal is. De locatie op de Westergracht ontvangt dermate weinig bezoekers als gevolg van het vertrek van de GGD uit het gebouw, zodat met één medewerkster (in plaats van de oorspronkelijke bezetting van 2) bij de receptie kan worden volstaan. De formatie verlaging wordt gerealiseerd door natuurlijk verloop en leidt derhalve niet tot personele consequenties.

7. Toekomst

Met de verhuizing naar de Raakspoort en Zijlpoort worden de taken van de telefonie en de recepties gescheiden. De telefonie wordt dan voor de hele organisatie via één nummer naar het Klant Contact Centrum (KCC) geleid. Volgens de landelijke norm, de rekenmethode van Antwoord, is het aantal telefonische klantcontacten 1,5 maal het aantal inwoners van een gemeente. Hiervoor heeft het KCC 14,56 fte nodig. Voor bemensing van de receptie op de Raakspoort en het Stadhuis is 3,2 fte noodzakelijk. Een totaal van 17,76 fte.

De huidige formatie 8,9 en $11,45 = 20,35$ minus de voorgestelde formatiereductie van 2,64 komt dan uit op 17,71. De huidige formatie is in de toekomst ook toereikend.

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester