



KCC

Het KCC van Rijkswaterstaat bestaat uit drie loketten die zowel interne als externe klanten bedienen op het gebied van bedrijfsvoering. De dienstverlening omvat de domeinen Facilitair, HR en Financiën. De loketten zijn:

- Facilitair
- HRM
- EBFD (Elektronisch Bestellen en Factureren/ Financiële Dienstverlening)

Facilitair

Doelgroep

RWS collega's en rijksambtenaren met (aan)vragen inzake facilitaire dienstverlening.

Dienstverlening

Het KCC Facilitair behandelt (aan)vragen met betrekking tot de landelijke facilitaire dienstverlening en de verstoring hierop. Het gaat bijvoorbeeld om gebouwonderhoud, facilitaire services, reserveringen op ruimten en middelen, en documentair informatiemanagement.

Het registreren en monitoren van meldingen en de regie voeren op het klantproces zijn werkzaamheden die ook bij KCC Facilitair behoren. Dit wordt niet alleen gedaan voor RWS collega's, maar ook voor andere rijksambtenaren vanuit het Concern Dienstverlener-schap (CDV).

Producten

1. Administratieve Diensten 2. Advies en Projecten 3. Archivering en Digitalisering 4. Bedrijfskleding 5. Beveiliging 6. Catering 7. Evenementenservice 8. Gebouwbeheer 9. Groenvoorziening (binnen en buiten) 10. Kantoorbenodigdheden 11. Kunst 12. Logistieke Diensten 13. Post 14. Receptie en Telefoon diensten 15. Reprografische Diensten 16. Reststoffenverwerking 17. Schoonmaak 18. Veiligheid en Gezondheid 19. Vergaderservice 20. Verhuisdiensten 21. Vervoer 22. Werkomgeving

Werkzaamheden

Gebruikers bellen of e-mailen het KCC. Daarnaast kunnen gebruikers via selfservice een aanvraag via het systeem Facilitator indienen. Enkele aanvragen worden via een Sharepoint-formulier ingediend bij het KCC. Een deel van de klantvragen wordt direct afgehandeld. Dit betreft bijvoorbeeld simpele vragen waarop antwoorden in de Kennisbank te vinden zijn en actieverzoeken die direct afgehandeld kunnen worden, zoals reserveringen. Complexe vragen en actieverzoeken die door oplosgroepen moeten worden afgehandeld worden via de backoffice doorgezet. Voorbeelden hiervan zijn reparatieverzoeken en cateringaanvragen.

Concerndienstverlenerschap en RPDC

De Rijksbrede producten- en dienstencatalogus (RPDC) is tot stand gekomen als onderdeel van de ontwikkeling naar een compacte rijksoverheid. Vanuit deze ontwikkeling is een netwerk van facilitaire concerndienstverleners (CDV's) voor het Rijk ontstaan. Het Landelijk Facilitair Management Overleg (LFMO), is het samenwerkingsverband van de vier facilitaire concerndienstverleners van het Rijk:

De vier facilitaire concerndienstverleners van het Rijk:

- Belastingdienst/Centrum voor facilitaire dienstverlening (B/CFD)
- Dienst Justitiële Inrichtingen/Facilitair Bedrijf (FB DJI)
- FMHaaglanden (FMH)
- Rijkswaterstaat/Corporate Dienst (RWS/CD)

De CDV's hebben ervoor gekozen om de stap naar een landelijk

netwerk van facilitaire dienstverleners geleidelijk te maken. Het uniformeren van de facilitaire dienstverlening is een belangrijke stap. De CDV's leveren een basispakket van gestandaardiseerde producten en diensten met een zoveel mogelijk gelijke klantbenadering, dat per CDV centraal bekostigd wordt. Einddoel is een uniforme gefaciliteerde rijkswerkplek per 1 januari 2020.

[Link naar RPDC 2018](#) (uitgegeven door LFMO)

Klanten

Klanten zijn alle personen of groepen die (soms zonder het zelf te weten) producten en diensten van de eenheid Facilitair afnemen, waaronder:

- RWS medewerkers (interne ambtenaren)
- Rijk (tweede en derden): KNMI, RIVM, AMLC, Belastingdienst ILT, RVO, NWWA, IKPD, (externe ambtenaren)
- Bedrijf/leverancier: BAM en Unica, Douwe Egberts, Heydey (AAFM), Topbloemen, RSO, RBO, RGB, ect. (aannemers/Leveranciers)
- Burgers : bewoners dienstwoningen ,

Richting de klant treedt de eenheid Facilitair in alle gevallen op als eindverantwoordelijk leverancier van producten en diensten uit de catalogus.

-

Ook externe partijen kunnen klant zijn, bijv. een organisatie in een verzamelgebouw of een gemeente; die kan dienstverlening van de eenheid Facilitair krijgen, conform de PDC, en nadat het goed is afgesproken.

Klantgroepen:

- RWS medewerkers:
 - Individuele medewerkers van RWS (voor werkplek, storings, reserveringen, vervoer, etc.). Externen vallen hier ook onder als zij in RWS-panden werkzaam zijn.
 - Staf DG (met name voor adviezen en plannen)
 - HID (bijv. voor directievervoer)
 - Directeuren/ Directeuren bedrijfsvoering
 - Management ondersteuners
 - Roosterdienst personeel (weginspecteur, Verkeersleiders, Mobile verkeersleiders, Sluis operator
- Eenheid Facilitair afdelingshoofden van de regio
- Rijksgebouwendienst
- Leveranciers: De leverancier (bedrijf) is een (al dan niet externe) partij met wie de eenheid Facilitair een contract of afspraak heeft gemaakt voor het leveren van een onderdeel van de facilitaire dienstverlening.
- Rijk/tweede/ derden Naast huisvesting zorgt RWS CD voor facilitaire dienstverlening aan RWS en andere organisaties, zowel binnen als óók buiten Rijkswaterstaat. Bijvoorbeeld voor het Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut (KNMI) en de Inspectie voor Leefomgeving en Transport (ILT). Maar ook voor gemeenten en provincies. RWS CD zorgt onder de naam CDV RWS CD als één van de vier facilitaire Concern Dienstverleners (CDV's) van het Rijk voor de huisvesting en inrichting van kantoren en facilitaire dienstverlening in Rijkskantoren.
- Burgers: bewoners van dienstwoningen en aannemers

HRM

Doelgroep

RWS collega's, collega's van andere overheden, en burgers inzake HR-gerelateerde dienstverlening.

Dienstverlening

Het KCC HRM behandelt het deel aan (aan)vragen met betrekking tot het HRM aspect dat niet belegd is bij de Rijksbrede salaris- en personeelsadministratie (P-Direkt). De overige dienstverlening raakt onder zaken rond de persoonlijke ontwikkeling van een RWS-medewerker: cursussen, opleidingen, coaching etc. Verder zijn bijvoorbeeld RWS-specifieke zaken nog in beheer bij HRM, zoals managementinformatie opvragen en het indienen van administratieve formulieren m.b.t. aanstellingen, formatieplaatwijzigingen enz. Vacatures verlopen ook via de organisatie zelf, hierbij is het KCC HRM aanspreekpunt voor een sollicitant.

Het KCC HRM is een belangrijke schakel tussen de klant en de backoffice, gezien HRM veelal privacy gevoelige informatie bevat wat zorgvuldig afgehandeld moet worden in het kader van klantgerichtheid.

Daarnaast registreert en monitort het KCC de meldingen en voert de regie op het klantproces om delicate kwesties goed te borgen.

Werkzaamheden

Gebruikers bellen of e-mailen het KCC. Een aantal processen zijn geautomatiseerd en kunnen gebruikers via zelfservice in het systeem Facilitor verwerken. De meeste vragen probeert het KCC zelf op te vangen via de Producten- en Dienstencatalogus (PDC) op Intranet en ons content systeem. Per jaar komen er 5727 (aan)vragen binnen bij het KCC HRM. Deze worden direct afgehandeld en bij complexere zaken direct bij de backoffice. Bij uitzonderlijke gevallen wordt het ondersteunende team (2^e lijn) ingeschakeld voor hulp.

Neventaken

Naast de routinewerkzaamheden zijn er nog afspraken gemaakt met een aantal clusters van de HRM afdeling. Deze betreffen:

- De expertise van het KCC wordt gebruikt om onder andere meldingen af te handelen voor de afdeling Leren en Ontwikkelen.
- Uitvoeren van controles op het onrechtmatig gebruik van mobiliteitskaarten binnen de organisatie.
- Verwerking van het administratieve gedeelte hiervan.
- Verwerken van de zogeheten Management Drives is tevens een neventaak voor het KCC HRM. Dit element bevat veel privacygevoelige informatie van teams binnen Rijkswaterstaat.

Electronisch bestellen en Factureren/DigiInkoop/Financiële Dienst (EBFD)

EBFD bestaat uit verschillende soorten financiële dienstverlening:

- Elektronisch Bestellen en Factureren (Esize)
- DigiInkoop
- Financiële Dienst

A. Electronisch bestellen en Factureren (E-Size)

Doelgroep

RWS collega's en externen met vragen over ondersteuning bij Esize. Dit is het systeem waarin alle inhuurcontracten binnen Rijkswaterstaat worden geregistreerd.

Dienstverlening

Slechts een klein deel van de klantvragen wordt door de eerste lijn afgehandeld:

- Inloggegevens resetten van inhuurkrachten en goedkeurders (dus geen leveranciers)
- Statussen contracten van inhuur opzoeken> Esize, Facilitator.
- Plaatsingsnummers toevoegen in Esize van Randstad en Yacht.
- Evt als Esizefactuur bekend is, dit opzoeken in SAP als bankrekening bekend is.

Alle overige vragen zijn voor afhandeling door de backoffice EBFD.

B. DigiInkoop

Doelgroep

- RWS collega's met vragen over ondersteuning bij DigiInkoop
- Alle overige organisatieonderdelen van ministerie van IenM; Bestuurskern (BSK), Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut (KNMI), Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), Nederlandse Emmissieautoriteit (NEa), Planbureau voor de leefomgeving (PBL) en Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS).
- Externen met vragen over ondersteuning bij DigiInkoop.

Dienstverlening

De helpdesk en een deel van het functioneel beheer voor heel het ministerie van IenW is belegd bij team EBFD. Alle vragen m.b.t. bestellingen, assortiment en leveranciers worden door EBFD behandeld.

Slechts een klein deel van de klantvragen wordt door de eerste lijn afgehandeld:

- Wachtwoorden resetten
- Sommige informatieverzoeken

Alle overige vragen zijn voor afhandeling door de backoffice EBFD

C. Financiële Dienst

Doelgroep

RWS collega's en externen met vragen over financiële diensten

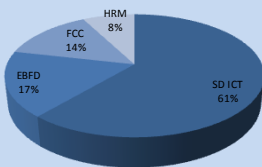
Dienstverlening

KCC FD fungeert als het voorportaal van de Financiële administratie, crediteurenadministratie. Het gaat hier om vragen m.b.t. facturen die reeds vervallen zijn. Totdat de factuur betaalbaar is gesteld moet bewaakt blijven worden of de acties worden uitgevoerd.

FACTSHEET KLANT & SERVICES 2017



Kengetallen



KTO Cijfers 2017
 SD ICT: 7,84 (norm 7,5)
 EBFD: 7,52 (norm 7,5)
 FCC: 7,30 (norm 7,5)
 HRM: 7,43 (norm 7,5)

Doorlooptijd 2017
 SD ICT: 92% (norm 85%)
 EBFD: 79% (norm 85%)
 FCC: 70% (norm 85%)
 HRM: 84% (norm 85%)

Afgehandelde meldingen per klantloket

	SD ICT	EBFD	FCC	HRM
2016	119205	36078	28498	17949
2017	129801	36449	29135	16351

Wat levert Klant & Services?



Eén integraal loket voor heel RWS

K&S levert de loketfunctie aan RWS, het Rijk, provincies en gemeenten. Door alles bij 1 loket te bundelen kan de klant integraal op complexe vraagstukken geholpen worden.

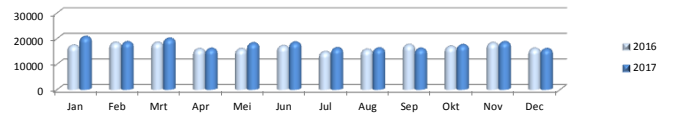
Klantsignaalmanagement

K&S is de oren en ogen van onze omgeving. Rapportages en analyses over de klantsignalen delen we met de organisatie voor procesverbeteringen.

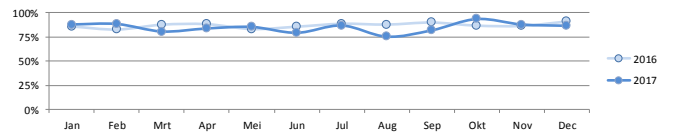
Expertise klantprocessen

K&S biedt advies op het gebied van klantcontact en klantprocessen. Wij kijken vanuit klantperspectief naar de levering van dienstverlening door RWS. Onze expertise adviseren wij partners op het gebied van de inrichting van klantproce

Volume Klant & Services



Resultaten Servicelevels



KPI: 80% binnen 30 seconden opgenomen

Ontwikkelingen

Volgende stappen

1. Zaakgericht werken als basis voor procesgericht werken bij RWS.
2. Klantcontact is van strategisch belang.
3. Automatisering/Robotisering
4. Professionalisering klantcontact
5. Samenwerken in netwerken (bijvoorbeeld A4)
6. Grote afhankelijkheid IT
7. Van 'Nice to Have' naar 'Need to Have'

Vraagstukken

1. Zaakgericht werken als organisatieprincipe toepassen.
2. Klant & Services als strategisch partner

