

Bijlage 6 - Huidige situatie PNH

In dit document wordt ingegaan op de huidige situatie van de mediaservices bij de Provincie Noord-Holland (PNH).

Mediaservices is het aanspreekpunt voor de Provincie als het gaat om de realisatie van communicatiemiddelen op papier en gerelateerde digitale middelen. Provinciale medewerkers kunnen hier terecht voor advies, planning, kostenopgave, coördinatie en het laten uitvoeren van grafische werkzaamheden. Bij nieuwe en meer complexe maatwerkopdrachten is meestal een communicatieadviseur van PNH betrokken. Waar het de uitvoering en bewaking van de realisatie betreft ligt de verantwoordelijkheid bij Mediaservices.

Mediaservices kent ook een tweede stroom opdrachten die bestaat uit DTP-opmaak, scan- en printopdrachten met verschillende nabewerkingswerkzaamheden, zoals boren, hechten, verzamelen en couverteren. Hierbij hoort ook de voorbereiding van printopdrachten waaronder het controleren en optimaliseren van aangeleverde bestanden, impositie en het personaliseren van een mailing. Ook voor deze opdrachten is Mediaservices het frontoffice voor de organisatie. Dit betreft het klantencontact, planning, coördinatie en bewaking van kwaliteit en voortgang.

Voor gestandaardiseerde opdrachten en aanvragen kan de organisatie nu ook gebruik maken van een online bestelomgeving. Online bestellen vergroot de efficiëntie en vergemakkelijkt de administratie. Voor deze frontoffice functie is tot het voorjaar van 2025 een medewerker bij de provincie in dienst. Deze medewerker is goed thuis in de organisatie, het organiseren van gestandaardiseerde producties en de administratie.

Centrale Repro

De centrale repro bevindt zich op dit moment gedeeltelijk op de begane grond van de kantoorlocatie Houtplein en wordt daarnaast ondersteund door het Shared Servicecenter van Xerox in Amsterdam. Later in dit stuk wordt verder in gegaan op de verschillende locaties van de Provincie. De centrale repro is een onderdeel van de backoffice van de Provincie, welke bestaat uit het facilitair servicepunt, het IT servicepunt en de postkamer. Op deze locatie is er naast de centrale repro ook een uitgiftepunt voor fysieke repro opdrachten, welke op werkdagen bemand is van 08:00 tot 17:00. Indien nodig worden er ook opdrachten buiten deze tijden verzorgd. In de praktijk is gebleken dat gemak voor de gebruiker en een hoog serviceniveau van de Repro bepalend zijn voor de allocatie van het printvolume.

Repro ondersteuning Staten vergadering

Maandelijks wordt er op de locatie Dreef te Haarlem (locatie wordt hierna nader toegelicht) een staten vergadering gehouden. Deze vergadering start vaak in de middag en gaat in door tot het begin in de avond. Gedurende deze hele vergadering is er een repro medewerker op de locatie van de vergadering aanwezig en zorgt voor het kopiëren en scannen van eventuele documenten die direct weer tijdens de vergadering gebruikt worden. Snelheid is voor deze werkzaamheden van groot belang omdat de vergadering pas verder kan na het uitdelen van de stukken.

Samenwerking met de Postkamer

De repro en de postkamer werken in sommige gevallen met elkaar samen. Zo komt het regelmatig voor dat brieven die door de repro worden geprint ook in enveloppen worden gedaan of eventuele extra informatie wordt ingestoken. Bij grote zendingen van meer dan 1.000 mailingen zorgt de repro ook voor het versturen van deze brieven, dit doen zij dan op een debiteuren nummer van de Provincie. Verder ondersteunt de repro ook bij het scannen van grote formaten. De postkamer zorgt voor het ontvangst van eventuele zendingen en producten en informeert de ontvanger hierover.

Hiernaast is een tabel weergegeven waarin het aantal tellertikken en order van de centrale repro en de DTP werkzaamheden is weergegeven. Hierbij geldt dat de orders uitgevoerd zijn in zowel de centrale repro als in het shared service center.

	Centrale repro			DTP
	Tikken zwart/wit	Tikken kleur	aantal orders	aantal orders
2019 Q1	43.958	155.007	297	82
2019 Q2	32.485	97.221	388	95
2019 Q3	43.536	96.556	302	85
2019 Q4	38.799	109.937	643	237
2019	158.778	458.721	1.630	499
2020 Q1	32.412	95.795	799	193
2020 Q2	11.136	83.633	407	110
2020 Q3	13.219	59.822	294	139
2020 Q4	10.845	44.007	334	147
2020	67.612	283.257	1.834	589
2021 Q1	14.589	49.059	329	111
2021 Q2	14.047	48.706	351	91
2021 Q3	2.560	15.135	539	132
2021 Q4	14.720	43.713	440	157
2021	45.916	156.613	1.659	491

Decentrale voorzieningen (mfc's)

Binnen PNH hebben we verschillende soorten locaties, de hoofdlocaties, projectlocaties en buitenlocaties. Verspreid over deze locaties heeft de Provincie ongeveer 50 mfc's staan. De huidige configuratie is gebaseerd op twee machines de Xerox WorkCenter 7225 en de Xerox WorkCentre 7835, de aansturing is follow-me via de toegangspas van de medewerker.

Bij storingen aan de mfc's wordt dit door de provinciale medewerker gemeld bij het IT servicepunt. Zij doen vervolgens een eerste controle of de storing ligt aan een netwerkstoring of dat dit aan de mfc's ligt. Indien de netwerkverbinding het probleem niet kan veroorzaken zet het IT servicepunt de melding door naar van de huidige leverancier voor mediaservices. Deze zorgt vervolgens dat de storing verder opgevolgd wordt en koppelt aan het IT servicepunt terug als de storing verholpen is.

Het serviceniveau op de mfc's is afhankelijk van de locatie. Op de locaties in Haarlem zorgen de repromedewerkers voor het eerste lijn onderhoud en voor het vervangen van toners, supplies en papiervoorraad bij de machines. Voor de vorige locaties geldt dat dat zij zelf zorgen voor het eerste lijn onderhoud. Voor toner, supplies en papier hebben de medewerkers van de Provincie contact met de repro. De repro zorgt vervolgens dat de benodigde middelen via de post opgestuurd worden naar de locaties.

Om een beeld te geven van de verschillende locaties is hieronder kort toegelicht welke locaties er zijn en welke werkzaamheden hier plaats vinden Gevolgd door een tabel waarin te zien is welke en hoeveel mfc's op deze locatie te vinden zijn en hoeveel tellertikken er op deze printer per jaar zijn geweest.

HoofdlocatiesLocatie Houtplein

De hoofdvesting van PNH bevindt zich op de locatie Houtplein 33 te Haarlem en is geopend van van 06.00 tot 20.00 uur. Op de hoofdvesting wordt gewerkt met een flexibel werkconcept. Er zijn 940 flexibele werkplekken waarmee ongeveer 1200 medewerkers gefaciliteerd worden. De werkplekken op de eerste etage worden verhuurd aan een externe partij welke geen gebruik maakt van de mediaservices dienstverlening, dit gaat om circa 64 werkplekken. Op de begane grond is de centrale repro en het uitgiftepunt van de fysieke producten te vinden.

Locatie Dreef 1-3

Dreef 1 is een kantoorlocatie met een monumentale status. Deze locaties beschikt over 9 werkplekken en is aangrenzend aan Dreef 3. Dreef 3 is een vergader- en kantoorlocaties waar circa 45 flexibele werkplekken zitten.

Locatie Paviljoenslaan 1, 3 en 5

Het provinciaal bestuur is gehuisvest in Paviljoenslaan 1, een pand met een monumentale status. Deze locatie beschikt over circa 32 werkplekken. De overige 2 locaties worden gebruikt door medewerkers van de Fracties en beschikken over circa 21 werkplekken in totaal.

Locatie Kleine Houtweg

Op de locatie Kleine Houtweg bevindt zich het Noord-Hollandsarchief waar ook archief van de PNH organisatie wordt bewaard. Deze locatie beschikt over 3 werkplek.

Locatie Huis van Hilde te Castricum

Huis van Hilde, gevestigd te Castricum, is het Archeologisch informatie centrum van de Provincie Noord-Holland. De locatie bestaat uit een bezoekerscentrum met restauratieve voorziening en een kantoorgedeelte met circa 15 werkplekken voor medewerkers van PNH.

Projectlocaties

Onder projectlocaties worden (tijdelijke) locaties verstaan die gebruikt worden door medewerkers van infrastructurele projecten van de Provincie. Zij zijn te vinden door de hele Provincie heen.

Buitenlocaties

De buitenlocaties zijn een aantal vaste locaties die zich door de Provincie heen bevinden en door verschillende doelgroepen gebruikt worden. Het zijn de uitvoeringslocaties voor uiteenlopende provinciale diensten als gladheidbestrijding, incidentmanagement, 24 uur bediencentrale, brugbedieningslocatie enzovoorts. De grotere locaties worden bemand door wegininspecteurs, gebouwbeheerder, terreinbeheerder en operationele diensten. De kleinere locaties worden niet of niet permanent bemand. Voor de locaties Hoofddorp en Heerhugowaard geldt dat dit 24 uren locaties zijn.

In de tabel op de volgende pagina's is per locatie het type printer en het aantal teller tikken in de jaren 2019, 2020 en 2021 aangegeven.

					2019	2020	2021
Plaats	Adres	Verdieping	Ruimte	Type printer	Teller tikken		
Haarlem	Houtplein 33 2012 DE Haarlem	Begane grond	gang huismeesters	Xerox WorkCentre 7225	34.950	13.518	11.469
		Begane grond	servicepunt	Xerox WorkCentre 7225	14.611	2.010	10.131
		Begane grond	0.23 (postkamer 1)	Xerox WorkCentre 7835	47.483	34.114	44.473
		Begane grond	0.23 (postkamer 2)	Xerox WorkCentre 7835	52.728	40.476	29.022
		Begane grond	extern projectruimte Plint	Xerox WorkCentre 7225	12.087	1.795	0
		Tweede etage	2.23 Noord West	Xerox WorkCentre 7835	149.085	43.830	18.806
		Tweede etage	2.32 Noord Oost	Xerox WorkCentre 7835	258.462	109.875	59.916
		Tweede etage	2.13 Zuid West	Xerox WorkCentre 7835	163.376	44.296	28.406
		Tweede etage	2.04 Zuid Oost	Xerox WorkCentre 7835	83.310	45.471	34.703
		Tweede etage	Zuid Oost (testnetwerk)	Xerox WorkCentre 7835	90	66	703
		Derde etage	3.23 Noord West	Xerox WorkCentre 7835	112.077	26.651	5.437
		Derde etage	3.32 Noord oost	Xerox WorkCentre 7835	144.806	32.647	5.464
		Derde etage	3.13 Zuid West	Xerox WorkCentre 7835	161.646	42.083	9.047
		Derde etage	3.04 Zuid Oost	Xerox WorkCentre 7835	114.612	24.868	7.886
		Vierde etage	4.26 Noord West	Xerox WorkCentre 7835	62.166	10.569	4.136
		Vierde etage	4.36 Noord Oost	Xerox WorkCentre 7835	108.488	20.976	5.895
		Vierde etage	4.14 Zuid West	Xerox WorkCentre 7835	136.972	28.009	7.845
		Vierde etage	4.05 Zuid Oost	Xerox WorkCentre 7835	135.041	24.650	9.333
		Vijfde etage	5.04 Zuid Oost	Xerox WorkCentre 7835	102.788	24.939	4.296
	Kleine houtweg 18 2012 CH Haarlem	Begane grond	DIV Kleine Houtweg	Xerox WorkCentre 7225	4.794	790	53
Houtplein totaal					1.899.572	571.633	297.021

					2019	2020	2021
Plaats	Adres	Verdieping	Ruimte	Type printer	teller tikken		
Haarlem	Dreef 1 2012 HR Haarlem	Eerste etage	Dokterswoning	Xerox WorkCentre 7225	15.992	3.997	3.059
	Dreef 3 2012 HR Haarlem		Paviljoen Welgelegen kamer P-057a	Xerox WorkCentre 7225	44.113	27.026	17.274
			Paviljoen Welgelegen kamer P-126	Xerox WorkCentre 7835	26.855	27.562	31.007
			Paviljoen Welgelegen kamer P-213	Xerox WorkCentre 7225	31.210	14.586	17.064
			Paviljoen Welgelegen wachtkamer 1	Xerox WorkCentre 7225	1.836	326	42
		Eerste etage	1ste overloop bij de trap	Xerox WorkCentre 7225	16.673	7.895	7.908
			Regiekamer	Xerox WorkCentre 5875	6.612	2.035	1.449
		Tweede etage	2de 2.7	Xerox WorkCentre 7225	15.273	8.780	4.766
		Tweede etage	2de 2.7	Xerox WorkCentre 7835	139.074	90.707	86.402
	Paviljoenslaan 1		Paviljoenslaan 1	Xerox WorkCentre 3655X	109	1.240	2.060
			Paviljoenslaan 1	Xerox WorkCentre 7225	2.508	1.345	240
	Paviljoenslaan 3	Eerste etage		Xerox WorkCentre 7225	7.067	6.969	2.903
		Beange grond		Xerox WorkCentre 7225	2.823	654	2580
	Paviljoenslaan 5		kamer 101	Xerox WorkCentre 7225	8.205	8.162	4.588
Dreef en Paviljoen totaal					318.350	201.284	181.342

					2019	2020	2021
Plaats	Adres	Verdieping	Ruimte	Type printer	teller tikken		
Castricum	Westerplein 6 1901 NA Castricum		Huis van Hilde Archeologisch depot	Xerox WorkCentre 7225	13.006	7.154	7.849
		Begane grond	Huis van Hilde	Xerox WorkCentre 7225	3.248	1.619	3.415
Huis van Hilde totaal					16.254	8.773	11.264

					2019	2020	2021
Plaats	Adres	Verdieping	Ruimte	Type printer	teller tikken		
Heerhugowaard	Galileistraat 77 1704SE Heerhugowaard	Eerste etage		Xerox WorkCentre 7225	6.985	8.610	4.848
Overveen	Willem de Zwijgerlaan 1 2051KG overveen	Begane grond		Xerox WorkCentre 7225	260	205	164
Weesp	Uitermeer 1 1381HP Weesp	Begane grond		Xerox WorkCentre 7225	1.385	812	985
Hoofddorp	Kruisweg 751 2132NE Hoofddorp	Begane grond	kantoor huismeester	Xerox WorkCentre 7225	2.246	2.999	2.784
		Eerste etage		Xerox WorkCentre 7225	11.078	4.984	4.556
Middenbeemster	Middenweg 190B 1462HM Middenbeemster	Begane grond		Xerox WorkCentre 7225	883	822	442
Vijfhuizen	Schipholweg 1091 2141BG Vijfhuizen	Begane grond		Xerox WorkCentre 7225	6	6	186
Natte balk Zuid Scharwoude	Oosterdijk 6 1722 EP Zuid Scharwoude	Begane grond		Xerox WorkCentre 7225	1.792	912	723
Uitgeest	Provincialeweg 8 1911 MB Uitgeest	Begane grond		Xerox WorkCentre 7225	1.442	1.877	537
Buitenlocaties totaal					26.077	21.227	15.225
					2019	2020	2021
Plaats	Adres	Verdieping	Ruimte	Type printer	teller tikken		
Den Helder De Kooij	Oostoeverweg 1 1786PT Den Helder			Xerox WorkCentre 7225	2.545	3.744	2.290
Den Helder KVSS	Het Nieuwe Werk 55 1781AL Den Helder			Xerox WorkCentre 7225	3.632	3.163	1.924
Stompvoren	Noordervaart 01 841 Stompvoren			Xerox WorkCentre 7225	2.788	1.471	912
Zwaag	Keern 231A 1689PB Zwaag			Xerox WorkCentre 7225	1.565	779	425
				Xerox WorkCentre 7225	13.706	4.412	1.020
Projectlocaties totaal					24.236	13.569	6.571
					2.284.489	816.486	511.423

Fotografie

Voor eenvoudige fotografieopdrachten (beeldmateriaal voor de beeldbank, (afscheids)recepties, etc.) werkt Opdrachtgever met een vaste aangewezen externe fotograaf. De fotograaf werkt volgens de beeldvisie van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt de briefing en de coördinatie tussen Opdrachtgever en de fotograaf. Voor de deze coördinerende taak is een vast bedrag voor handelingskosten afgesproken. De externe fotograaf factureert rechtstreeks, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, aan de Provincie.

Overige fotografieopdrachten worden door de sector Communicatie van de Opdrachtgever gecoördineerd naar de door de sector Communicatie gecontracteerde partijen.

Digitale bestelomgeving

De huidige bestelomgeving is een Software-As-A-Service online dienst (SAAS oplossing) die door de huidige leverancier wordt beheerd. De bestelomgeving biedt de volgende diensten aan de gebruikers:

- keuze menu aan repro opdrachten;
- assortiment standaard huisstijl producten, waarvan een aantal automatisch op te maken en te personaliseren (bijv. visitekaartjes, naamkaarten, certificaten en uitnodigingen);
- een bibliotheek van door Mediaservices vervaardigde nota's en rapporten;
- uploaden en controleren van (grote) bestanden;
- een koppeling met de beeldbank van Opdrachtgever.