



Faciliteiten en Informatietechnologie

Aan	Frank van Herpen
Van	Sabeth van Wijnbergen
Datum	11 oktober 2021
Betreft	Servicepunt naar 2025
Aantal pagina's	17

Management samenvatting

In 2025 heeft Hogeschool Rotterdam een pro-actief, fysiek en digitaal zeer toegankelijk Servicepunt. Het aantal meldingen over het niet functioneren of niet begrijpen van AV middelen zijn drastisch gedaald naar 35% van het huidige aantal meldingen. De klant en de medewerkers zijn tevreden doordat urgente meldingen snel en vakkundig worden opgepakt en terugkerende problemen systematisch geanalyseerd en procesmatig opgelost worden.

In 2021 is de workload op het Servicepunt met 35% toegenomen. De klant* ervaart dit ook, meldingen blijven langer liggen of de medewerker heeft de juiste kennis niet. Van juni tot en met september 2021 is een pilot gestart om te onderzoeken wat we van een ervaren externe partij kunnen leren. Na te gaan of de externe partij het werk wellicht beter kan dan wij. Resultaten laten zien dat de externe partij meer volgens vaste processen werkt. In 90% van de gevallen zijn meldingen opgelost met een kennis item, bij de hogeschool is dit bij 41% van de meldingen. Naar de 2^e en 3^e lijn escaleert 13% minder meldingen. 77% van de meldingen worden op tijd opgelost, bij HR was dit 64%. Het aantal meldingen dat binnen 30 minuten wordt opgelost, is verdubbeld. Samengevat doet de externe partij het werk beter dan HR het op dit moment kan doen.

Het advies is om alle backoffice werkzaamheden op het Servicepunt via een Europese Aanbesteding uit te besteden aan een externe partij. Er moet geïnvesteerd worden in structureel procesmatig werken op de hogeschool, om lange termijn verbeteringen door te voeren.

Naast de uitbesteding van werkzaamheden is er een uitbreiding van formatie nodig, in de eerste jaren, om te investeren in adequate en procesmatige dienstverlening op locatie.

*Uit FIT gebruikerstevredenheidsonderzoek

In deze memo achtereenvolgens een introductie, een uiteenzetting van de situatie voor de pilot, de aanleiding voor de pilot, de resultaten van de pilot, de weg naar 2025 en de daarbij behorende resultaatafspraken, risico's en investeringen. Tot slot een advies.

Introductie

In 2015 zijn de medewerkers van facilitair en 1^e lijn IT samengevoegd in de afdeling Services. Een rode en blauwe lijn werd samengevoegd tot paars. IT-ers moesten zich ook op facilitair richten, en vice versa. In 2019, toen ik binnenkwam bij Hogeschool Rotterdam, was dit nog steeds een onderwerp van gesprek. Een onderwerp van ongenoegen en ontevredenheid. De gewenste samenwerking door overlap is niet behaald. De kwaliteit van de Servicepunt medewerkers lijkt achteruit te zijn gegaan. Verschillende gesprekken met de Manager IT, de medewerkers Servicepunt en de hoofden gaven aanleiding om dit te veranderen. In de visie Services is een lijn voorbereid waarbij alle Servicepunt medewerkers onder leiding van 2 hoofden Services IT komen te vallen. Dit is per 1-1-2021 geëffectueerd, bij de start van de lockdown naar aanleiding van de COVID pandemie was dit al eerder informeel gebeurd. De samenwerking met de afdeling IT is inmiddels aangehaald. Er is frequent overleg. Het werkplezier van de medewerkers Servicepunt is een 8.1 volgens het WBO van januari 2021. Met de centrale regie op het Servicepunt is zichtbaar geworden dat de kwaliteit van de medewerkers niet voldoende is om de huidige ambities te realiseren. Oorzaken hiervoor zijn o.a. het niet aanwezig zijn van de juiste competenties, het gebrek aan investering in opleiding van de medewerkers, de veranderende digitale omgeving – en hiermee de veranderende vraag aan de medewerkers en onvoldoende beeld bij urgentie van taken en onvoldoende sturing op de output van medewerkers.

Met de COVID pandemie kwam er ook een grote verandering in de directe omgeving. Hogeschool Rotterdam had haar focus veelal op de fysieke campus. Na de lockdown in het voorjaar van 2020 kreeg de digitale campus een prominente plek. De ondersteuningsvraag aan het Servicepunt nam een andere afslag. Massale uitgifte van middelen, een groei in vragen, zeer veel met betrekking tot Office365, meer mensen die bellen naar 1111, minder mensen aan de balie. Het kennisniveau van de medewerkers Servicepunt bleek onvoldoende om hierin mee te gaan. Hierdoor escaleerde er veel en onvoldoende omschreven meldingen naar de 2^e en 3^e lijn. Opleiden, bijsturen, invoeren van andere structuren leverden onvoldoende op. Het aantal meldingen hoopte op, en de klant wordt meer en meer ontevreden over de dienstverlening van het Servicepunt.

In juni 2021 is er gestart met een pilot waarbij de meldingen rondom Office365 door een externe shared servicedesk in behandeling worden genomen. In juli 2021 is hier de telefoonlijn 1111 ook aan toegevoegd. De pilot heeft een drietal kernpunten.

1. Wat kunnen wij als hogeschool leren van een externe partij met veel ervaring als Servicedesk.
2. Kan een externe partij dit beter dan wij, moeten wij daar dan conclusies aan verbinden?
3. Zorgen voor rust en ruimte in het team Servicepunt om de overige werkzaamheden uit te kunnen voeren, en tijd te behouden om te investeren in opleiding.

Nu de pilot afloopt, is er een set aan data verzameld die gebruikt kan worden om de ambitie naar de toekomst uiteen te zetten.

De oorspronkelijke situatie

Voor de COVID pandemie waren de Servicepunt medewerkers onderdeel van de locatieteams. De medewerkers werden aangestuurd door een locatiehoofd met een facilitaire of een IT achtergrond. Bezetting op de locatie, behandeling van meldingen gebeurde allemaal vanuit het eigen Servicepunt locatie team. In 2020 is er bij de eerste lockdown voor gekozen om de teams samen te voegen. Er sloten gebouwen, zo kon de last gezamenlijk gedragen worden. En het sloot ook aan bij de ambitie vanuit de Visie Services om deze dienstverlening te centraliseren. Met als doel een betere kwaliteit dienstverlening te behalen door de medewerkers betere opleidings- en ontwikkelmogelijkheden te bieden en zich iets meer te specialiseren in die onderdelen waar zij het beste in zijn en het leukste vinden. Deze stap is op natuurlijke wijze gezet en bijna alle medewerkers spraken zich blij uit met deze ontwikkeling.

In de COVID periode kwam er steeds meer werk op het Servicepunt af, de mobiele werkplek, het digitaal toetsen, ondersteuning bij streamings, een run op vragen met betrekking tot Office365 en zo meer.

De periode van oktober 2020 tot en met februari 2021 is gekozen om kwalitatief als een 0-meting te fungeren, de peilstok erin te steken hoe doen wij het nu. Van het totaal aantal meldingen werd 32,8% geëscaleerd naar de 2^e en 3^e lijn. Voor de meldingen met betrekking tot Office365 was dit 40.7% Van alle meldingen wordt 36% te laat afgehandeld.

Het team medewerkers bestond totaal uit 30FTE, de goede mensen stroomden uit naar buiten HR of naar de afdeling IT. We hebben ervoor gekozen om de ruimte in de formatie te behouden om hiermee flexibel te kunnen zijn. We hebben onderzocht door verschillende type medewerkers in te huren, welk type er nu goed bij de werkzaamheden en cultuur op de hogeschool past, welk opleidingsniveau en met welke ontwikkelambities.

Resultaten Gebruikersonderzoek IT
februari 2021

20,8%
Respons

3
Tips

- Kwaliteit audiovisuele middelen op locatie lijkt achteruit te zijn gegaan (bijv. smartboards die niet werken) en sluit niet aan bij nieuwe devices.
- Er bestaat veel behoefte aan IT voorzieningen (ook software) om thuiswerken te faciliteren (verbeteren), neem hierover evt. contact op met de directie van jouw instituut of dienst.
- Voor de afhandeling van call's door de servicepunten bestaat veel waardering.

Rapportcijfer
dienstverlening ICT

7,6



Klantgerichtheid van FIT medewerkers

77%
(zeer) tevreden



Informatie over dienstverlening van ICT
via:



HINT 40%
Mail contact met
Servicepunt 23%

Gebruik mobile devices van hogeschool

4% heeft geen mobile device
76% heeft HR-laptop
20% gebruikt eigen laptop
11% heeft eigen tablet



Tevredenheid over desktop

61%
tevreden



Audio Visuele middelen

27% tevreden
43% gebruikt dit nooit
11% ontevreden



Top 3 vragen ICT voorzieningen



1. Mobile devices
2. Office
3. Outlook

Hoe tevreden ben je over de
IT voorzieningen om thuis te werken?

70% tevreden
16% neutraal
10% ontevreden



Tevredenheid over follow-me printen

65%
tevreden



Resultaten Gebruikersonderzoek IT
november 2021

16%
Respons

3
Tips

- Nu dat wij weer langzaam naar school gaan worden er meer mankementen gesignaleerd betreffende audiovisuele middelen, als voorbeeld digitaal toetsen.
- Bemensing van de eerste lijn kan en moet beter, meer capaciteit met meer restricties. Wordt snel naar voicemail geschakeld.
- Informatie op HINT is moeilijk te vinden of pas na lange tijd zoeken te vinden.

Rapportcijfer
dienstverlening ICT

7,0



Klantgerichtheid van FIT medewerkers

85%
(zeer) tevreden



Informatie over dienstverlening van ICT
via:



HINT 31%
Balie contact met
Servicepunt 19%

Gebruik mobile devices van hogeschool

0% heeft geen mobile device
76% heeft HR-laptop
10% gebruikt eigen laptop
18% heeft eigen tablet



Tevredenheid over desktop

53%
tevreden



Audio Visuele middelen

26% tevreden
22% gebruikt dit nooit
26% ontevreden



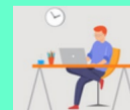
Top 3 vragen ICT voorzieningen



1. Audio visuele middelen
2. Mobile devices
3. Follow me printing

Hoe tevreden ben je over de
IT voorzieningen om thuis te werken?

76% tevreden
14% neutraal
4% ontevreden



Tevredenheid over follow-me printen

71%
tevreden



Reden voor de pilot

De grote hoeveelheid aan werkzaamheden, die wij zelf ondanks opleiden en inhuur niet goed genoeg weggewerkt kregen, waren aanleiding voor de pilot. In het bijzonder de hoeveelheid O365 vragen en het specifiek achterblijven van de kwaliteit op deze meldingen waren aanleiding om deze eruit te pakken. De pilot moet zorgen voor rust, ruimte en nieuwe ervaringen. Leren hoe het ook zou kunnen.

De pilot

In juni 2021 is er gestart met een pilot waarbij de meldingen rondom Office365 door een externe shared servicedesk in behandeling worden genomen. In juli 2021 is hier de telefoonlijn 1111 ook aan toegevoegd. De pilot heeft een drietal kernpunten.

1. Wat kunnen wij als hogeschool leren van een externe partij met veel ervaring als Servicedesk.
2. Kan een externe partij dit beter dan wij, moeten wij daar dan conclusies aan verbinden?
3. Zorgen voor rust en ruimte in het team Servicepunt om de overige werkzaamheden uit te kunnen voeren, en tijd te behouden om te investeren in opleiding.

Resultaten van de pilot

Alle meldingen met betrekking tot Offices365 (O365) worden uitbesteed naar een shared Servicedesk.

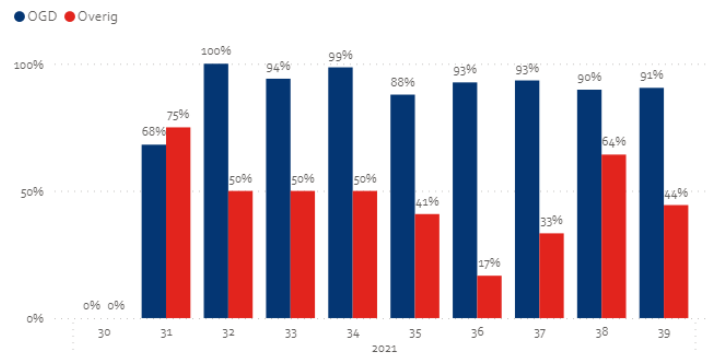
1. *Wat kunnen wij als hogeschool leren van een externe partij met veel ervaring als Servicedesk.*

Na gesprekken met een 4-tal partijen is er uit de verschillende offertes gekozen voor samenwerking met OGD voor deze pilot. OGD werkt gestructureerd. De heldere werkprocessen zijn voor alle medewerkers bekend. Er is veel analyse op rapportages en output van individuele medewerkers. Processen, rapportages en directe sturing op basis van output moeten zich bij Hogeschool Rotterdam verder ontwikkelen.

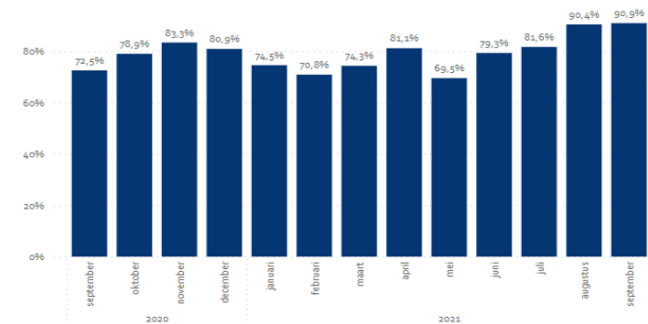
Het procesmatig werken komt onder andere naar voren in het gebruik van de kennis items. Kennis items zijn standaard oplossingen, die stel je op en voeg je samen in een digitaal handboek. Bij vragen via meldingen of aan de telefoon, sla je het digitale handboek open en kun je bijvoorbeeld een kennis item koppelen aan de melding. Veel meldingen kennen een standaard oplossing. Deze werkwijze zorgt voor snelle oplossingen. De hogeschool is bekend met deze werkwijze, het structureel doorvoeren is een aandachtspunt.

In de illustratie hieronder is zichtbaar hoe vaak OGD kennis items toepast, en hoe vaak HR dit doet. Hieruit valt te concluderen dat het procesmatig werken voor OGD een gewoonte is. En dat er voor de onderwerpen waar OGD mee bezig is, voldoende goede kennis items beschikbaar (gemaakt) zijn. Hogeschool Rotterdam heeft hier een ontwikkelslag te maken.

Meldingen met Kennisitem



In onderstaande illustratie is zichtbaar welk percentage telefonische meldingen er zonder escalatie op de 1^e lijn opgelost kunnen worden. Sinds eind juni is de telefoonlijn extern belegd. Om dit goed te kunnen doen, moet de kennisbank gevuld zijn met goede items, informatie over bereikbaarheid goed gedocumenteerd zijn en goede werkafspraken zijn van belang.



Opgelost op eerste lijn, telefonische binnenkomst.

2. Kan een externe partij dit beter dan wij, moeten wij daar dan conclusies aan verbinden?

	HR (okt 2020- feb 2021)	OGD (juni-augustus)	OGD september 2021
Aantal meldingen O365	1939	922	705
Op tijd afgehandeld	64%	77%	67%
Escalatie naar 2 ^e /3 ^e lijn	40,7%	27,5%	29,3%
Opgelost binnen 30 minuten	11,7%	20,4%	19,3%

Het % meldingen dat escaleert naar de 2^e/3^e lijn is met 13% is afgenomen.

- De piekdrukke in september laat een kleine 'verslechtering' zien.
- De 2^e/3^e lijn ervaart over het algemeen een hogere kwaliteit van meldingen waarmee zij gemakkelijker aan de slag kunnen.

Los van de tabel is de terugkoppeling van de 2^e/3^e lijn ook positief. Meldingen die doorgezet worden, zijn over het algemeen van een betere kwaliteit. Tijdens de laatste week augustus/eerste week september liep dit terug. Nadat dit besproken was, waren de meldingen vlot weer op het gewenste niveau. Vanuit de 2^e/3^e lijn heeft men ook vertrouwen in de uitvoering van de werkzaamheden.

3. *Zorgen voor rust en ruimte in het team Servicepunt om de overige werkzaamheden uit te kunnen voeren, en tijd te behouden om te investeren in opleiding.* Dit is onvoldoende gelukt. De hoeveelheid aan werkzaamheden die er door projecten (oa Fase 3 -digitaal doceren, Blaak555, IVG, digitaal toetsen en de explosie aan meldingen) op ons afkwamen waren teveel om een buffer op te bouwen voor start onderwijs in september. Er is onvoldoende rust en ruimte om binnen het team op adem te komen. Dit is urgent en heeft een oplossing op korte termijn nodig. Er is wel geïnvesteerd in opleiding, alle medewerkers hebben een basisopleiding gevolgd. Naar wens van iedere individuele medewerker hebben zij ook nog aanvullende opleidingen kunnen volgen of gepland staan.

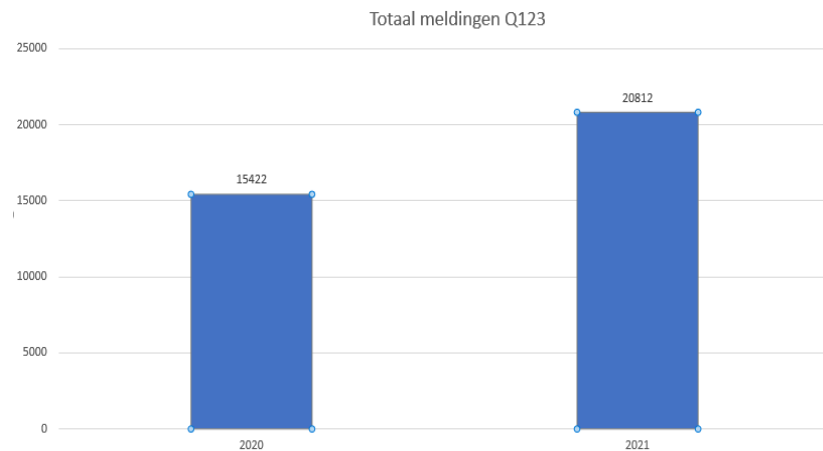
De pilot heeft ons veel geleerd.

- Een externe partij kan deze werkzaamheden (op dit moment) beter uitvoeren dan wij dit kunnen.
- Sturen op procesmatig werken is nodig om op langere termijn succesvol te worden.
- Samenwerking met verschillende afdelingen moet beter om de workload beter te kunnen voorspellen en beheersbaar te krijgen.

- iv. Met individuele medewerkers moeten gesprekken plaatsvinden over hun output en ontwikkelmogelijkheden.
- v. Uitbreiding van de pilot met telefonie zorgt veel ruimte in de formatie. Het aantal telefonische meldingen dat op de 1^e lijn afgehandeld wordt, is gestegen.

De weg naar 2025

Wanneer de ticketworkload van Q1,2 en 3 van 2020 en 2021 met elkaar vergeleken worden, is er een stijging van de workload van 35%. Hiermee kan aangenomen worden dat dit voor de gehele workload geldt. Tijd die geïnvesteerd moet worden in projecten wordt hier niet in meegenomen. Dat deze fors is, is bekend. Goed om bij dit vergelijk in gedachten te houden, is dat de maanden januari, februari en maart in 2020 nog regulier – voor Covid- waren, hierna volgde de lockdowns. Tijdens de lockdowns was het voor de Servicepunt medewerkers zeer druk. De uitgifte van de mobiele werkplekken vond plaats, veel vragen bij de opstart, het thuisgebruik, werden beantwoord.



Ontwikkelstappen

Met een stijging van de workload van 35% is het hoog tijd voor stevige ontwikkelstappen. Dit doen we door:

- Inrichten van een probleem managementproces: In 2022 van alle meldingen die 25 x per week voorkomen een probleemanalyse maken, in 2023 vanaf 15 x, in 2024 vanaf 10x;
- Het SelfServicePortal (SSP) wordt goed ingericht en er wordt gestuurd op goed gebruik. In 2025 gaat 50% van de meldingen via het SSP;
- Meldingen via het SSP worden door goede procesinrichting automatisch naar de juiste oplosgroep (van 1^e, 2^e of 3^e lijn) gerouteerd;

- De urgentie/impact matrix wordt geïmplementeerd, urgente meldingen worden eerder opgepakt;
- Het aantal AV meldingen wordt met in 2022 25%, 2023 45%, 2024 55% en 2025 65% gereduceerd door uitleg te geven in de eerste weken, handleidingen actief aan te bieden en de opstellingen te versimpelen;
- CMDB wordt ingericht en actief bestuurd;
- Uitgifte laptops en mobiele telefoons worden rechtstreeks bij de leverancier belegd.

Procesmatig werken

Zoals reeds benoemd bij de conclusies van de pilot, moet er geïnvesteerd te worden in procesmatig werken. Een aantal pregnante onderwerpen op dit moment zijn:

- Uitbreiden van kennis items
- Self service portaal toegankelijk maken
- Digitaal doceren
- De mobiele werkplek
- Digitaal toetsen

Deze onderwerpen dienen los van huidige verkokerde structuren opgepakt te worden met hierop specifieke projectleiding die zich focust op het procesmatig werken. Wanneer er nieuwe projecten opstarten, dienen zij deze zelfde structuur te hebben.

MATRIX	Services Servicepunt	O&O	Facilitair	Onderwijs/instituten	IT Technisch Beheer	IT Demand & Supply
Kennis items	Senior			ntb	ntb	Service manager
SSP	Senior	xx	Voorman Beleid	Bedrijfsvoering	Ntb	Service manager
Digitaal doceren	Senior	WOLT		Onderwijsmanagers	Ntb	Service manager
Mobiele werkplek	Senior	Arbo	Voorman	Bedrijfvoering	Ntb	Service manager
Digitaal toetsen	Senior		Voorman	Toetsbureau	nb	Service manager

Procesmatig werken geldt niet alleen voor de projecten hierboven genoemd. Het moet de nieuwe standaard manier van werken worden binnen het Servicepunt. Hiervoor zal eerst extra tijdelijke formatie binnen het team Services gecreëerd moeten worden, om vervolgens de vruchten ervan te kunnen plukken.

Bij het procesmatig werken moeten er ook binnen het team resultaatafspraken gemaakt te worden. Welke responstijden, doorlooptijden, toepassing van kennisitems en kwaliteit van repsons vindt de klant en de groep servicepuntmedewerkers acceptabel. In gesprekken met de klant moeten deze wensen nader opgehaald worden. Deze afspraken worden vastgelegd, en over gerapporteerd. Een taak die de leidinggevendenden van het team op zich moeten nemen. Naast procesmatig werken is het ook belangrijk dat er collega's op locatie werken met kennis van de locatie en de mensen. Ook hiervoor zal aandacht zijn bij de stappen die in de komende periode gezet worden. Het ontwerp hiervoor wordt door de medewerkers gemaakt en afgestemd met de locaties.

Harde knip tussen de voor- en achterkant

De pilot heeft aangetoond dat de externe partij op dit moment beter is in het afhandelen van de O365 melding: 13% meer op tijd en met 13% minder escalatie. Met de ambitie om een stabiele en ondersteunende partner voor het onderwijs in hun veranderende -digitale- omgeving te kunnen zijn, is het de wens om de uitbesteding te behouden. Waarbij uitbreiding aan te bevelen is.

De uitbreiding behelst: de telefoondienst (1111), dispatching, rapportage, overige meldingen die in de back office afgehandeld kunnen worden.

De eigen HR medewerkers kunnen zich dan focussen op de voorkant: de activiteiten in de gebouwen. Bijvoorbeeld het bieden van pro- en reactief ondersteuning in de lokalen, bij reguliere lessen, bij streaming en bij evenementen. Aan de balie medewerkers en studenten ondersteunen. Het bieden van ondersteuning bij digitaal toetsen. Samengevat: alles doen wat er in de gebouwen van Hogeschool Rotterdam gebeurt. Zij zijn dé intermediar tussen de fysieke en de digitale campus.

Resultaatafspraken

Zoals ook beschreven in de paragraaf procesmatig werken moeten er heldere resultaat afspraken gemaakt worden voor alle activiteiten van het Servicepunt. Dit geldt voor de activiteiten van de hogeschool zelf, maar ook voor de activiteiten van de aanbestede partner. Een voorzet hiervoor is hieronder opgenomen.

	FTE in dienst of inhuur HR	Ziekteverzuim	Oplossend vermogen	Escalatie naar 2 ^e /3 ^e lijn	Inrichten probleemanalyse proces	Klanttevredenheid	Medewerker tevredenheid (werkplezier WBO)	CMDB op orde	% meldingen via het Self Service Portaal	Reductie AV meldingen
2021	30	11%	20% binnen 30 minuten		Geen probleemanalyses	7*	8.1	70%	5%	
2022	35	7%	35% binnen 30 minuten, Overige 75% op tijd	25%	van alle meldingen die 25 x per week voorkomen een probleemanalyse maken	7	8	80%	15%	25%
2023	30	5%	50% binnen 30 minuten. Overige 90% op tijd	20% + via SSP rechtstreeks gerouteerd	van alle meldingen die 15 x per week voorkomen een probleemanalyse maken	7,5	8	100%	25 %	45%
2024	26	4,5%	50% binnen 30 minuten. Overige 90% op tijd	15% + via SSP rechtstreeks gerouteerd	van alle meldingen die 10 x per week voorkomen een probleemanalyse maken	8	8	100%	40%	55%
2025	26	4,5%	50% binnen 30 minuten. Overige 90% op tijd	10% + via SSP rechtstreeks gerouteerd	van alle meldingen die 10 x per week voorkomen een probleemanalyse maken	8	8	100%	50%	65%

Vervolg

Voor het vervolg zijn er qua organisatie 3 opties:

Doorgaan zoals met de pilot, de pilot iets uitbreiden met meer back office activiteiten of zonder de pilot en alle werkzaamheden weer zelf uitvoeren.

1. Doorgaan zoals met de pilot:

	formatie in FTE	Formatie in €	Kosten SSD	Kosten Projectleiding	Totaal	Begroot	Aanvullend gevraagd
2021	30 FTE						
2022	37 FTE						
2023	32 FTE						
2024	28 FTE						
2025	28 FTE						

2. De pilot in uitgebreide vorm

	formatie in FTE	Formatie in €	Kosten SSD***	Kosten Projectleiding	Totaal	Begroot	Aanvullend gevraagd
2021	30 FTE*						
2022	35 FTE						
2023	30 FTE						
2024	26 FTE						
2025	26 FTE						

3. Zonder pilot alle werkzaamheden zelf uitvoeren

	formatie in FTE	Formatie in €	Kosten SSD	Kosten Projectleiding	Totaal	Begroot	Aanvullend gevraagd
2021	30 FTE						
2022	41 FTE						
2023	41 FTE						
2024	35 FTE						
2025	35 FTE						

Wanneer er gekozen wordt voor optie 3, om alle werkzaamheden zelf uit te voeren, heeft dit consequenties in de formatie. 35% meer werkzaamheden vertaalt zich evenredig in de hoeveelheid extra mensen die er nodig zijn om dit werk goed onder de knie te krijgen en uit te voeren. Naast de projectleiding die ook beoogd is het bij het scenario uitbesteden, zal er een extra FTE projectleiding nodig zijn om structuur in de dagelijkse werkzaamheden te brengen. Door de grotere workload (digitaal toetsen, ondersteuning bij complexere AV apparatuur, de mobiele werkplekken etc), en een grote hoeveelheid nieuwe mensen om in te werken is het lastig om een verandering in werkwijze te realiseren. Projectleiders kunnen hierin begeleiden.

Met de huidige populatie, op basis van kennis en kunde, zal het ook een grote uitdaging zijn om deze verandering te bewerkstelligen. Het vullen van de vacatures (14/41 FTE) met competente mensen is een utopie, de arbeidsmarkt is krap. Recente wervingen leveren beperkt resultaat. Het is niet aannemelijk dat vacatures snel en kwalitatief gevuld kunnen worden. Ook de werving projectleiding verloopt zeer moeizaam. De tabel 'resultaatafspraken' zou bij het maken van de keuze voor optie 3 qua ambitie naar beneden bijgesteld moeten worden. Dit heeft consequenties voor de gebruiker die juist (pagina 5) aangeeft dat de bemensing op de 1^e lijn verbeterd moet worden.

Voordelen van optie 2 ten opzichte van optie 1 zijn:

- minder tijdelijke extra formatie nodig
- meldingen worden sneller op de juiste plek opgepakt, dit zorgt voor een kortere doorlooptijd.

Formatieverloop

Wanneer de professionalisering volgens de resultaatafspraken wordt doorgezet, is er eerst een stijging en vervolgens een terugloop aan medewerkers zichtbaar in bovenstaande tabellen. Deze terugloop zal opgevangen worden door:

1. Tijdelijke uitbreiding op basis van D4 contracten
2. Doorstroom naar de afdeling IT -hier wordt bij aanneme op geselecteerd. Nauwe samenwerking tussen afdeling IT en Services.
3. Natuurlijk verloop

Bovenstaande maatregelen zorgen ervoor dat deze ontwikkeling geen ontslagen tot gevolg heeft. Dit is ook zo informerend besproken met het IOD.

Risico's

Risico's gesorteerd van groot naar kleiner. Kans 1-5 (1 kleine kans, 5 grote kans)

Interne risico's	Kans	Gevolg	Maatregelen	Kans na maatregelen
Eigen medewerkers hebben kennis en vaardigheden niet om de werkzaamheden naar tevredenheid uit te voeren.	5	<ul style="list-style-type: none"> - Meldingen blijven langer liggen - Meldingen escaleren naar 2//3^e lijn - Ondersteuning in lokalen is onvoldoende - Ontevreden gebruikers - Ontevreden medewerkers - Stijging ziekteverzuim 	<ul style="list-style-type: none"> - Trainen van medewerkers - Taken extern beleggen waar billijk en mogelijk - Werven van nieuwe medewerkers met de juiste competenties 	2
De arbeidsmarkt is krap, het werven van goede medewerkers lukt niet	4	<ul style="list-style-type: none"> - vacatures worden niet ingevuld - Meldingen blijven langer liggen - Meldingen escaleren naar 2//3^e lijn - Ondersteuning in lokalen is onvoldoende - Ontevreden gebruikers - Ontevreden medewerkers - Stijging ziekteverzuim 	<ul style="list-style-type: none"> -Externe partij vragen te ondersteunen bij werving - Inhuur externe medewerkers - Uitbesteden van dienstverlening 	1
Doen wat je deed met dezelfde mensen zorgt voor onvoldoende veranderenergie om op een andere (procesmatige) manier te werken	3	<ul style="list-style-type: none"> - Organisatie blijft zoals deze is. 	<ul style="list-style-type: none"> -Urgentiebesef creëren -Vinden van de juiste balans tussen oude en nieuwe energie 	1

Externe risico's	Kans	Gevolg	Maatregelen	Kans na maatregelen
Externe partij heeft toegang tot onze systemen, dit zorgt voor risico's op het vlak van autorisatie en authenticatie	4	- Fraude	-Sluiten van een verwerkersovereenkomst in samenwerking met o.a.de privacy adviseur - stellen van de juiste eisen in de aanbesteding m.b.t. subverwerkers en hosting	2
Aantal inschrijvers op de aanbesteding is beperkt	3	- beperkte keuze door weinig inschrijvers	-Voor publicatie van de aanbesteding wordt een marktonderzoek gedaan om een goed beeld te hebben bij het aantal potentiële inschrijvers - Onderzoek doen bij meerdere vergelijkbare opdrachtgevers	1
Kosten zijn anders dan begroot	3	- meer budget nodig - opdracht kan niet gegund worden	-Door pilot al een redelijk goed inzicht in kosten verkregen - vergelijkbare opdrachtgevers vragen naar hun wijze van prijsstelling	1

Advies

Het advies is om alle backoffice werkzaamheden op het Servicepunt via een Europese Aanbesteding uit te besteden aan een externe partij. Naast de uitbesteding van werkzaamheden is er een uitbreiding van formatie nodig in de eerste jaren om te investeren in procesmatige dienstverlening op locatie. Bovendien moet er geïnvesteerd worden in structureel procesmatig werken op de hogeschool, om lange termijn verbeteringen door te voeren.

De uitdaging voor het Servicepunt om de hogeschool goed te ondersteunen is groot. De toegenomen vraag moet behapbaar gemaakt worden om dienstverlening te bieden die op het gewenste niveau ligt.

De toename in workload ligt enerzijds bij de digitale versnelling, anderzijds ook bij de ontwikkelingen binnen het IT landschap. Professionalisering, nieuwe contracten en nieuwe werkwijzen vragen ook om adequate ondersteuning op de eerste lijn IT, die is ondergebracht bij het Servicepunt.

Op langere termijn is de investering in- of uitbesteden gelijk ten opzichte van elkaar. De continuïteit van de dienstverlening wordt beter gegarandeerd bij uitbesteden, het ligt redelijkerwijs in de verwachting dat de uitbestede dienst door de tijd -met adequate aansturing- nog verder zal groeien. Wanneer Services stuurt op de gemaakte werkafspraken, is daarmee veel werk uit handen genomen.

Het is ook belangrijk om te benoemen dat goede ondersteuning door het Servicepunt ervoor zorgt dat de docent voor de klas zijn of haar werk beter uit kan voeren. Wanneer de telefoon snel beantwoord wordt -wanneer iets niet werkt-, er snel iemand op locatie kan zijn om te ondersteunen, is veel waard. Dit verlaagt de werkdruk van de docent.

Het werk dat onder handen blijft van de hogeschool, kan meer aandacht krijgen. Deze tijd wordt geïnvesteerd in de persoonlijke ontwikkeling van de huidige en nieuw aan te trekken medewerkers, en geïnvesteerd in het nemen van de afslag naar procesmatig werken. Samen met de medewerkers worden werkprocessen beschreven, stappen bepaald om tot de gezamenlijke doelen te komen. De gezamenlijke doelen die streven naar goede support van onderwijs, onderzoek en ondersteunen op de hogeschool door het optimaal benutten van de hogeschool systemen en werkwijzen, een hoge mate van gebruikers- en medewerkerstevredenheid.