

# USE CASE 2

## WERKVERDELING EN DAGSTURING

DATUM: 16-10-2023

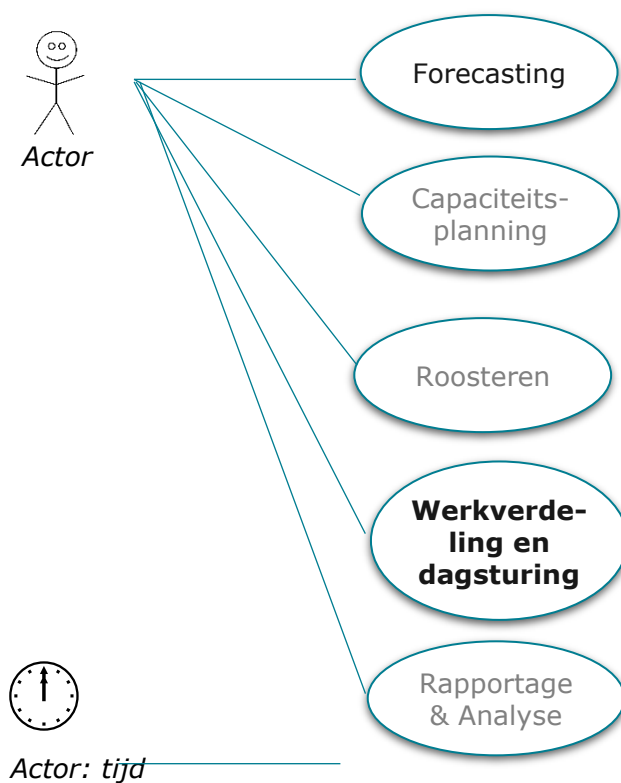
PROJECT: WORKFORCEMANAGEMENT

# Inhoudsopgave

|     |                         |    |
|-----|-------------------------|----|
| 1.  | Use case diagram        | 5  |
| 2.  | Use case: Werkverdeling | 6  |
| 2.1 | Doel van de use case    | 6  |
| 2.2 | Trigger                 | 6  |
| 2.3 | Precondities            | 6  |
| 2.4 | Opbouw use case         | 6  |
| 3.  | Flows                   | 6  |
| 3.1 | Basic flow              | 6  |
| 3.2 | Alternative flows       | 9  |
| 4.  | Postcondities           | 10 |
| 5.  | Gegevensoverzicht       | 10 |

---

## 1. Use case diagram



| Use case                    | Omschrijving doel/inhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Werkverdeling en dagsturing | <p>Werkverdeling en dagsturing: het procesgedeelte waarin op de werkdag zelf het werkelijke werkaanbod en de inzetbare capaciteit op operationeel niveau op elkaar wordt afgestemd.</p> <p>Werkverdeling is de start van dagsturing.</p> <p>Dagsturing is het procesgedeelte waarin daadwerkelijk werkaanbod en inzetbare capaciteit op operationeel niveau op elkaar wordt afgestemd om het verschil tussen werkaanbod en capaciteit te minimaliseren.</p> <p>Dagsturing grijpt in zodra werkaanbod en capaciteit niet op elkaar aansluit. Interventie is nodig om ervoor te zorgen dat de service doelstellingen (servicelevel, doorlooptijd, werkbelasting etc.) worden gehaald.</p> <p>Er zijn verschillende categorieën van werk (groeperingen van werksoorten) waar vervolgens verschillende prio's (die wekelijks veranderen) aan gehangen kunnen worden in de werkverdeling. Het beschikbare werk wordt gematched met de kennis, specialismes, voorkeuren en netto beschikbaarheid van medewerkers.</p> |

Niet alle use cases zijn uitgewerkt: de grijs gekleurde use cases zijn niet uitgewerkt.

## 2. Use case: Werkverdeling

### 2.1 Doel van de use case

Het doel van de use case is te beschrijven wat de noodzakelijke stappen zijn in het subproces; Werkverdeling. De use case kan tevens als input voor de dialoog sessies met potentiële leveranciers gebruikt worden die deel uitmaken van de marktverkenning.

### 2.2 Trigger

De trigger voor het starten van de use case werkverdeling is de dagstart waarbij de beschikbare dagploeg conform het rooster voor die dag zo optimaal mogelijk ingezet wordt om de openstaande werkzaamheden te verwerken

### 2.3 (Pre)condities

- Categorieën van werk (werk wat uit meerdere werksoorten bestaat) zijn realtime automatisch online beschikbaar in de Wfm tool vanuit de bronsystemen
- Meerdere soorten vakkennis én specialismes en combinaties hiervan van medewerkers op meerdere werksoorten en op locatieniveau zijn automatisch online beschikbaar in de Wfm tool
- De werkverdeling vindt plaats op basis van het rooster waarin de netto beschikbare uren beschikbaar zijn voor werksoorten gekoppeld aan dossiers (in het rooster is al rekening gehouden met beschikbare tijd die voor telefonie/ webcare gereserveerd is)
- Tabellen met gegevens die nodig zijn voor de prioritering van de werktaken zijn beschikbaar in de Wfm tool danwel kunnen afgeleid worden van de toegestane afhandeltijd minus de reeds verstreken tijd.
- Tabellen met de normtijden (KBBS) per werksoort/ werkstroom/ activiteit, per dag/ week zijn beschikbaar in de Wfm tool of kunnen aangeroepen worden door de tool.

*Input (data afkomstig uit voorafgaande processtap)*

- Data vakkennis medewerkers
- Specifieke landenkennis/ wetkennis (Specialistenteams)
- Netto beschikbare uren van medewerkers (Forecast voor verwachte aanbod telefonie/ webcare is van beschikbare dossiertijd afgehaald)
- Werkvoorraad op werksoort wordt automatisch ingelezen inclusief de tijd (normtijd) die mag worden besteed aan de werksoort op basis van door de Planner aangegeven filtering

*Parameters (gegevens die worden gebruikt voor de berekening van een optimale werkverdeling)*

- De vakkennis die benodigd is voor het uitvoeren van de geselecteerde voorraad werk
- Een medewerker kan meerdere vakkennis elementen beheersen (meerdere niveaus toekennen aan eenzelfde medewerker op meerdere soorten vakkennis)
- Data benodigd voor de prioritering van het werk
- Belastbaarheidsfactor (factor waarmee de netto uren worden vermenigvuldigd)

*Output*

- Werkvoorraad is geprioriteerd en gebaseerd op vakkennis/ specialismes en netto beschikbare dossiertijd (tijd te besteden aan webcare/ telefonie is reeds afgehaald van de te besteden netto beschikbare tijd).
- De geprioriteerde werkvoorraad is toebedeeld aan een team/ medewerkers
- Hierbij zijn werksoorten die aan hetzelfde dossier zijn gekoppeld verzameld en als één verzamelitem ingepland in de werkvoorraad.

*Data SVB medewerkers*

- In de Wfm tool is van ongeveer 2500 medewerkers data beschikbaar.
-

- Medewerkers zijn ingedeeld in teams van 10 á 25 medewerkers, met per medewerker specifieke landenkennis/ wetkennis en vakkennis op meerdere niveaus toegekend gekoppeld aan landenkennis/ wetkennis

#### *Werkvoorraad/ Dashboard*

- Werkvoorraad kan worden gecategoriseerd en geprioriteerd op basis van voorwaarden zoals werkvoorraad, aantallen, postcodes, meerdere werksoorten gekoppeld aan dossier, projecten, servicelevels (ingangsdatum/ afhandeldatum), klantcategorie (bv nationaal/ internationaal)
- Op elk moment van de dag, kan het werk (-pakket) van werksoorten/ activiteiten worden samengesteld en zowel handmatig en automatisch verdeeld naar medewerkers en/ of teams op basis van vakkennis en bekwaamheid daarin, prioriteiten, geroosterde activiteiten en bezettingsgraad
- Er is realtime inzicht in het verdeelde werk (werksoorten) aan medewerker/ team
- Er is realtime inzichtelijk welke werksoorten zijn afgehandeld
- Er is realtime inzichtelijk welke nieuwe voorraad kan worden afgehandeld
- Mogelijkheid om tussentijds werk bij te sturen (voorraad bij medewerker A of team A weghalen en aan medewerker B of team B toebedelen)
- Mogelijkheid om verschillende vormen van verdeling van werk aan medewerkers/ teams te hanteren
- Een dashboard is beschikbaar waarmee de verwerking van het verwachte/ verdeelde werkaanbod per werksoort/ werkstroom/ activiteit realtime gemonitord en daarmee vergeleken kan worden met de realisatie per uur/ dag/ week, per medewerker/ per team en per locatie.
- De capaciteitsplanner zet de werksoorten uit bij teams of individuele medewerkers en tussentijds kan nieuw werk uitgezet worden/ herverdeeld worden. Mogelijkheid dat werk kan worden gepusht naar teams/ medewerkers en medewerkers vanuit teams kunnen werk naar zich toehalen (pull)

#### **DZW specifiek**

- Alle werksoorten moeten gecategoriseerd worden naar vier regelingen
  - De werksoorten kunnen worden verdeeld op basis van doorlooptijden en hoogte van prioriteit. Als een werktaak een doorlooptijd heeft van 1 dag moet kunnen worden ingeregeld dat een bepaalde werktaak bij een bepaalde doorlooptijd altijd als eerst opgepakt wordt. Voorbeeld: Klachten moeten altijd binnen een dag opgepakt worden en komen altijd als eerste in de werkvoorraad
  - De werksoorten kunnen apart uitgezet worden. Voorbeeld elk team krijgt een aparte voorraadmap met Declaraties
  - De werksoorten moeten verdeeld kunnen worden op: Locatie - Team - Medewerker - Wet - Gemeente code - Zorgkantoor code
  - Reeks van klantnummers (zoals testklanten of klantnummers die alleen door één bepaalde medewerker opgepakt moet worden) moeten uitgezonderd kunnen worden van de totale werkvoorraad
  - Reeks van klantnummers moeten in een aparte voorraadmap uitgezet kunnen worden, omdat er door DZW met 2 datadumps worden gewerkt
  - Rekening houden met verloningsmomenten (Bij PGB wordt de salarisadministratie voor Budgethouders verzorgd. Verloningsmomenten zijn dagen dat de salarisstroken in het systeem berekend worden. Dus een wijziging van het salaris moet dus voor een verloningsmoment verwerkt zijn)
-

### 3. Flows

#### 3.1 Basic flow werkverdeling huidige situatie van de AOW werkverdeling, niet de gewenste situatie!

In deze basic flow is vanuit functioneel perspectief beschreven wat voor soort situaties afgehandeld worden in de huidige situatie.

Werkverdeling wordt zowel gedaan door een werkverdeler voor DSV per grote regeling als een forecaster van DZW

| ACTIE ACTOR                                                                                                                                                                                                                                                         |  | ACTIE SYSTEEM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.<br>De capaciteitsplanner (CP) opent de werkverdelingsexcel                                                                                                                                                                                                       |  | 2.<br>a) Werksoorten worden automatisch opgehaald<br>b) Kennis, specialismes en voorkeuren van medewerkers worden automatisch opgehaald<br>c) Beschikbare netto uren van medewerkers worden automatisch bepaald                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.<br>a) De CP selecteert drie bestanden van daglijsten (dagelijks)<br>b) De CP brengt "filtering" aan<br>c) De CP drukt op import<br>d) De CP selecteert wekelijks één bestand Pensioengerechtigde leeftijd te bepalen (geboortedatum)<br>e) De CP drukt op import |  | 4.<br>a) Data van de daglijsten en van de wekelijkse pensioengerechtigde leeftijd worden ingelezen (specifiek AOW werkverdeling)<br><br><b>Daglijst:</b> overzicht van alle werksoorten van de lopende dossiers die in de werkvoorraad zitten.<br>Registratiedatum van het bericht Voorraadstadia van een gevalsbehandeling (dossier = gevalsbehandeling)<br><br><b>Pensioengerechtigde leeftijd:</b> lijst met geboortedata van gevalsbehandeling gekoppeld aan een klant en aan de hand van die lijst wordt bepaald welke klanten recht op pensioen gaan krijgen, m.b.t. de AOW aanvraag |
| 5.<br>a) CP voegt de normtijden toe                                                                                                                                                                                                                                 |  | 6.<br>a) Gelijkmatisch mogelijke verdeling over de populatie en werk wordt gecheckt op                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>b) CP bepaalt de prioritering van de dag</li> <li>c) CP drukt op knop prioritering toepassen. Het geprioriteerde werk wordt gerangschikt</li> </ul>                                                 |  | <p>het kennisniveau van de medewerker</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Het gerangschikte werk wordt verdeeld over de beschikbare medewerkers</li> </ul>                         |
| <p>7.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) CP checkt of de medewerkers voldoende werk hebben gekregen in relatie tot de beschikbare tijd</li> </ul> <p><b>Controle:</b> niet voldoende werk toebedeeld? Dan terug naar stap 5</p> |  | <p>8.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Systeem stuurt een mail naar medewerkers (individueel) op volgorde van prioriteit de gevalsbepaling die hij/zij moet oppakken</li> </ul> |
| <p>9. CP checkt tussentijds of de medewerkers voldoende werk hebben</p> <p><b>Controle:</b> niet voldoende werk toebedeeld?: Dan terug naar stap 5 of terug naar stap 1 (nieuwe datadump inladen)</p>                                      |  | <p>10. Systeem stuurt een mail naar medewerkers (individueel) op volgorde</p>                                                                                                                |

## 4. Postcondities

- Het is inzichtelijk hoeveel van de werkvoorraad is afgehandeld
- Het is inzichtelijk welke medewerker per team en per locatie welke werkvoorraaditem (op regelingen niveau) heeft afgehandeld

## 5. Gegevensoverzicht

In dit hoofdstuk worden de definities van gebruikte afkortingen beschreven en wordt een overzicht van tooling weergegeven die worden gebruikt

### 5.1 Afkortingen

| Afkorting     | Omschrijving                                                              |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Wfm           | Workforce Management                                                      |
| SV            | Sociale Verzekeringen                                                     |
| PGB           | Persoons Gebonden Budget                                                  |
| DZW           | Dienstverlening Zorg & Welzijn                                            |
| DSV           | Dienst Sociale Verzekeringen                                              |
| SRC           | Strategie, Recht en Communicatie                                          |
| ST-Medewerker | Service Team medewerker: de beoordelaar                                   |
| Werksoort     | Af te handelen werk, er kunnen meerdere werksoorten in een dossier zitten |

### 5.2 Tooling

| Tool        | Omschrijving                                                                                                                                          |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avaya       | Historisch telefonieplatform                                                                                                                          |
| Storm       | Huidig telefonieplatform                                                                                                                              |
| Kubus       | Gegevens beschikbaar vanuit Datawarehouse                                                                                                             |
| AXW-systeem | Systeem (Cobol programmatuur) waarin de werkvoorraad van een groot aantal SVB-regelingen is vastgelegd                                                |
| PGB 1.0     | Systeem (Treks) waarin de werkvoorraad van een deel van het persoonsgebonden budget is vastgelegd                                                     |
| PGB 2.0     | Systeem dat de opvolger is van het huidige PGB-systeem (1.0), dat aan vernieuwing toe is                                                              |
| BAV         | Basis Administratie Volksverzekeringen (Gegevens van klanten en toekomstige klanten inzake huidig recht of toekomstig recht op de volksverzekeringen) |

---