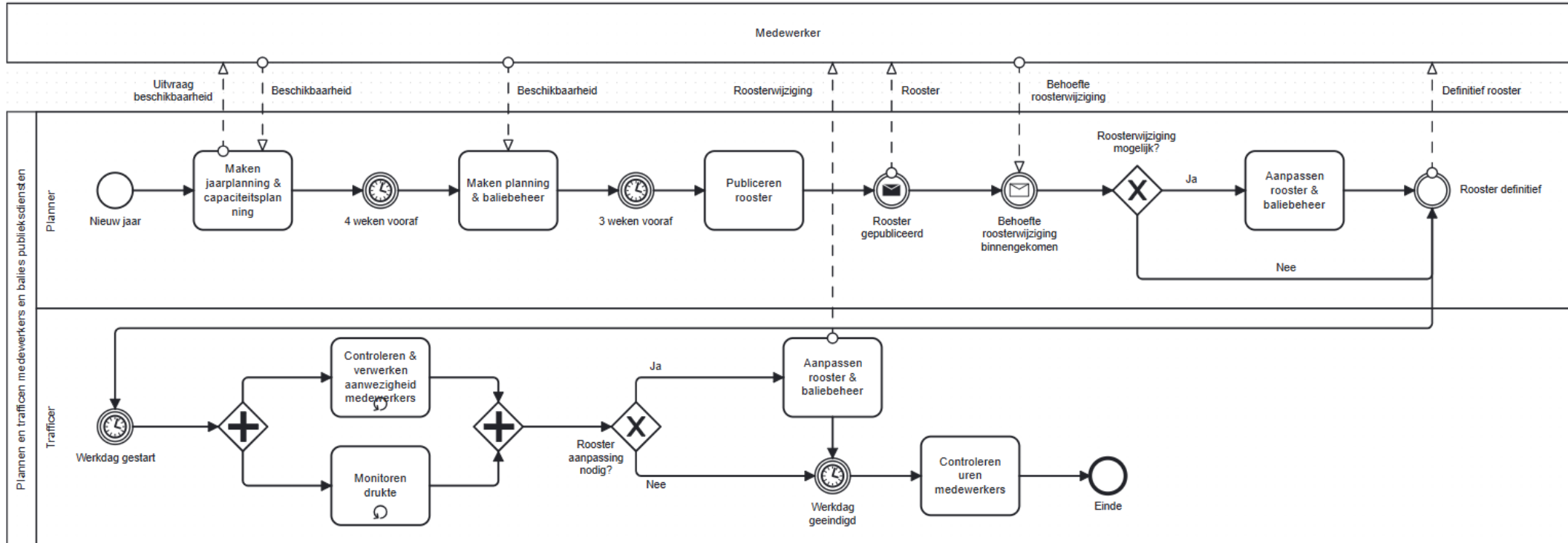


Procesbeschrijving trafficeen medewerkers en balies publieksdiensten KCC

1.1. Procesflow



1.2. Omschrijving procesflow

Hieronder staat een beschrijving van iedere processtap.

Processtap	Beschrijving processtap
Maken jaarrooster & capaciteitsplanning	Het klaarzetten van een basisrooster over 52 weken die voldoet aan gewenste bezetting van de juiste skills op het juiste moment.
Maken rooster & baliebeheer	Verzoeken die per mail binnenkomen verwerken in het basisrooster zoals verlof, training, overleg, etc. en het controleren van de pauzes, bezetting en afwisseling van taken. Het open en dichtzetten van de balies van burgerzaken op basis van bezetting.
Publiceren rooster	Het publiceren voor de roosters aan de medewerkers, zodra de roosters zijn doorgenomen met de 1 ^e medewerkers en deze zijn goedgekeurd.
Aanpassen rooster & baliebeheer	Verzoeken die per mail binnenkomen verwerken in de gepubliceerde roosters en zo nodig hier de balies op afstemmen.
Controleren & verwerken aanwezigheid medewerkers	Bij aanvang van de werkdag controleren of de collega's op tijd aanwezig zijn in alle teams. Zo nodig passen we de roosters aan.
Monitoren drukte	De verschillende dashboards in de gaten houden op drukte, statusgebruik en bijzonderheden en hierop anticiperen.
Aanpassen rooster & baliebeheer	Bij ziekte of afspraken van medewerkers passen we op de dag zelf het rooster aan. Aanpassing kunnen van invloed zijn op het hele rooster. De balies open en dichtzetten afhankelijk van de capaciteit op de dag zelf. Zo nodig passen we de roosters aan bij drukte maar ook bij rustige momenten.
Controleren uren medewerkers	Het nakijken van de ingevulde uren in Tim in vergelijking met hoe ze geroosterd waren. Bij afwijkingen wordt dit doorgegeven aan de teammanagers.