



Gemeente Maastricht

Bedrijfsplan 2016

Shared Service Center Maastricht

Versie: 26 februari 2016 Definitief

Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting	3
2	Algemeen	4
2.1	Algemene aandachtspunten voor SSC Maastricht	4
3	De belangrijkste ontwikkelingen per team incl. concernopdrachten	7
3.1	Archief en Documentbehandeling	7
3.2	Bedrijfsbureau	7
3.3	Beheer Bedrijfsinformatiesystemen/Werkomgeving/Front Office (ICT-teams)	8
3.4	Financiële Administratie en Treasury/Financieel Advies/Planning & Control	9
3.5	Huisvestingservices	11
3.6	Personeel & Organisatie	12
3.7	Secretariële ondersteuning	16
3.8	Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MO)	16
3.9	Productraming	17
4	Bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling	18
4.1	Kengetallen bedrijfsvoering	18
4.2	Invulling Efficiencytaakstelling 2016	23
4.2.1	Doorkijk invulling efficiencytaakstelling 2016 en verder.	23
5	Financiën	24
6	Risicomanagement	25
6.1	Compliance	25
6.2	Wet markt en overheid	25
6.3	Vennootschapsbelasting	25

1 Managementsamenvatting

De focus voor 2016

In vorige jaarplannen presenteerde het SSC in deze managementsamenvatting steeds een te behalen klanttevredenheidsdoelstelling. Nu onze klanten ons over 2015 gewaardeerd hebben met een 7,5 kan het SSC de volgende stap gaan zetten. Klanttevredenheid is niet meer genoeg. Het verbeteren van de klanttevredenheid heeft er de afgelopen jaren voor gezorgd dat het SSC van vakgerichte stafafdeling geworden is tot een goede dienstverlener. Maar onze collega's willen meer.

De bedrijfsvoeringsprocessen van de organisatieonderdelen van de gemeente Maastricht zijn steeds vaker digitaal, innovatief, lean, interactief. Van het SSC wordt verwacht een partner te zijn in deze continu en snel veranderende context. Onze collega's hebben bedrijfsvoeringsprocessen nodig die hun ondersteunen in het bereiken van hun missie, doeltreffend dus maar ook nog steeds doelmatig. Het SSC moet helpen bij het mitigeren van bedrijfsvoeringsrisico's en met innovaties zorgen voor verbetering en versnelling.

Het SSC moet aan deze wensen tegemoet komen en ondertussen een migratie ondergaan naar het SSC ZL. Onderdelen van het huidige SSC zullen ontvlecht moeten worden uit de gemeente Maastricht. Medewerkers zullen onder nieuwe leidinggevend, op een andere locatie, met andere collega's hun werk doen. Het is voorzienbaar dat deze veranderingen gaan leiden tot een lagere klant- en medewerkerstevredenheid. Evenals in 2014 zal ook in 2016 een Medewerkersonderzoek plaatsvinden en op basis van de resultaten zullen binnen het SSC actieplannen worden uitgezet om de tevredenheid te monitoren.

De workload van het SSC is net als vorige jaren onder te verdelen in enerzijds bestaande dienstverlening waarover met onze klanten afspraken zijn gemaakt die zijn vastgelegd in dienstverleningsovereenkomsten, en anderzijds nieuwe dienstverlening die via projecten uit het I&A opgavenplan en via de concernopdrachten tot stand moet worden gebracht. Samengevat zijn de belangrijkste vraagstukken voor het SSC ten aanzien van deze bestaande en nieuwe dienstverlening de volgende 6:

1. Hoe krijgen onze klanten nog meer sturing op onze kosten? Hoe brengen we nog meer relatie aan tussen de diensten die klanten van het SSC ontvangen en de prijs die daarvoor wordt betaald? Dit wordt samengevat in de term "draaiknopdiscussie".
 2. Hoe kan de ontvlechting van teams en werkprocessen uit het SSC om over te dragen aan het SSC ZL plaatsvinden, zonder daarbij de bestaande hoge klant- en medewerkerstevredenheid te schaden?
 3. Welke zijn de majeure projecten uit het I&A projectenplan en concernopdrachten.
 4. Hoe kan het SSC de groeiende vraag naar capaciteit het hoofd bieden?
 5. Hoe kan het SSC de competentie "klantgerichtheid" verder verbeteren zodat winkelnering niet gedwongen is, maar gewenst?
 6. Op welke wijze kan het SSC ruimte creëren om verder te innoveren, om van te leren maar ook om verbetering en versnelling te bereiken zodat efficiency bij ons en bij de klant wordt verhoogd?
- Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de belangrijkste ontwikkelingen per team weergegeven. Laatstelijk treft u de noodzakelijke verplichte paragrafen aan.

Met deze indeling zijn wij tot een sterk ingedikt jaarplan gekomen. Op deze manier zijn de dubbels met de dienstverleningsovereenkomsten en het I&A opgaveplan eruit gehaald.

Wij wensen u veel leesplezier.

Enno Soeren
Manager Shared Service Center

Marc Habets
Manager Bedrijfsvoering

2 Algemeen

2.1 Algemene aandachtspunten voor SSC Maastricht

De missie van het Shared Service Center is:

Het Shared Service Center wordt door onze opdrachtgevers gezien als een professionele, innovatieve en doelmatige dienstverlener. Onze medewerkers werken er met plezier en hebben ruim baan om te werken aan vakmatige ontwikkeling en persoonlijke groei.

Het SSC is een opdrachtnemend organisatieonderdeel. De opdrachtgevende organisatieonderdelen van de gemeente realiseren de doelstellingen uit de programmabegroting met behulp van de diensten van het SSC.

Wij spreken vooraf met onze opdrachtgevers af welke producten en diensten we leveren, wat de bijbehorende leveringsvoorwaarden zijn en welke prestaties van ons worden verwacht en wat dat kost. We leggen deze afspraken vast in een raamovereenkomst en dienstverleningsovereenkomsten.

2.1.1 Draaiknoppendiscussie

In het verlengde van raamovereenkomsten en DVO's, bestaat er bij de klanten van het SSC nadrukkelijk de wens om tot meer invloed op de doorbelasting van de kosten door SSC te komen, de "draaiknoppendiscussie". Het MTBV heeft in de vergadering van 18 november 2015 opdracht gegeven aan de werkgroep Financiën om antwoord te geven op de volgende vragen:

- Kan er gekomen worden tot een verdeling van de budgetten waaruit doorbelastingen worden betaald, die worden gefixeerd op enig peiljaar?
- Kan er gekomen worden tot een systematiek waarbij voor autonome ontwikkelingen, zoals decentralisatie van taken naar de gemeente waarbij er nieuwe vraag ontstaat aan producten van het SSC, wel een toevoeging van budgetten plaatsvinden?
- Kan er, als het gaat om kostenverdeelsleutels per eenheid product, gekomen worden tot kostenverdeelsleutels die gefixeerd worden op enig peiljaar, zodat een afname van het aantal geproduceerde eenheden niet leidt tot een stijging van de prijs per product?

Het SSC ondersteunt de werkgroep Financiën bij de beantwoording en voorbereiding van deze materie en zal in de loop van 2016 ook uitvoering geven aan de besluitvorming van het MTBV omtrent de doorbelasting. Uitwerking hiervan zal plaatsvinden in de jaarplannen 2017.

2.1.2 Ontvlechting SSC Maastricht/SSC-ZL en Regionale samenwerking 2016

In de programmabegroting 2016 wordt binnen de programmalijn Bestuur nadrukkelijk richting gegeven aan de wensen op gebied van regionale samenwerking en de ontvlechting SSC Maastricht/SSC-ZL. Het SSC werkt al enkele jaren op verschillende onderdelen samen met gemeenten in de regio en met de provincie Limburg. Vanuit de positie van Maastricht als centrumgemeente werd de afgelopen jaren ook door het SSC Maastricht, mede op basis van het convenant "Samenwerking Heuvellandgemeenten en Maastricht" actief de samenwerking opgezocht. Toch zal aan de samenwerking in 2016 op een andere wijze invulling dienen te worden gegeven.

Maastricht is (mede)oprichter van het Shared Service Center ZL en het SSC ZL heeft tot doel de samenwerking en gezamenlijke uitvoer van bedrijfsvoeringstaken (eerst ICT, inkoop en het personeelssysteem/E-hrm en op basis van een positieve businesscase, later meer zoals bijvoorbeeld financiën, interne dienstverlening en documentaire informatievoorziening) binnen één organisatie voor de oprichters/deelnemers: gemeenten Heerlen, Sittard-Geleen en Maastricht te realiseren. Dat maakt dat het juridische kader waarbinnen diensten aan gemeenten die geen deelnemer binnen het SSC-ZL zijn, kunnen en mogen worden aangeboden is gewijzigd. Onderhandse opdrachten kunnen niet langer zonder aanbesteding aan het SSC Maastricht danwel SSC-ZL worden gegund.

Met de komst van het SSC-ZL zal bovendien opnieuw gekeken moeten worden naar o.a. regiehouderschap, opdrachtnemerschap, dienstverleningsconcept, resources, (frictie)budgetten, doorlooptijden en raamovereenkomsten en DVO's zullen opnieuw tegen het licht moeten worden gehouden en concreet worden benoemd.

Het SSC Maastricht wil ook in 2016 snel kunnen inspelen op veranderingen in de vraag van onze opdrachtgevers. Toe- of afname van de vraag moet kunnen worden opgevangen door schaalbare capaciteiten en kwaliteiten. In onze gemeentelijke context is dat reeds een uitdaging, op regionaal niveau nog meer. Een uitdaging die we als SSC Maastricht overigens graag in 2016 willen aangaan.

2.1.3 Shortlist I&A- opgaven tbv SSC van gemeente Maastricht 2016

Nr.	Nr. 2015	OO	Omschrijving	Opdrachtgever
16-9	15-8	SSC	Implementatie Zaakgericht Werken	CZ-Albert Royen
16-12	15-10	PD/SSC	Aanbesteding en implementatie Basisregistratie Personen (BRP)	CZ – Iris Schols
16-40	Nieuw	SSC	E-HRM fase 3	CZ – Rob Nelissen
16-41	15-31	SSC	Optimalisatie ITIL-processen fase 2	SSC – Marc Habets
16-68	15-55	SSC	Redesign ICT-infrastructuur (GIO, Groot Infrastructuur Onderhoud)	SSC – Enno Soeren
16-69	Nieuw	SSC	Skype 4 Business	SSC – Enno Soeren
16-70	Nieuw	SSC	Unix/Oracle migratie	SSC – Enno Soeren
16-71	Nieuw	SSC	R&D SSC	SSC – Enno Soeren

Tabel 1: I&A opgave 2016

n.b. voor specifieke informatie aangaande de individuele I&A opgaven voor SSC wordt verwezen naar het vastgestelde I&A-plan 2016. Op kwartaalbasis zal voortgang projecten in MTBV worden besproken.

2.1.4 Schaalbaarheid/Flexibele schil

Schaalbaarheid is een randvoorwaarde voor het SSC Maastricht om te kunnen blijven voldoen aan een af- en toenemende klantvraag. De praktijk laat vooralsnog zien dat er sprake is van een toenemende klantvraag die bovendien ook nog eens complexer van aard is. In 2016 zal nadrukkelijk door het SSC worden bekeken welke capaciteit er nodig is voor regulier beheer en hoeveel voor extra opdrachten. Nog niet op alle onderdelen is concreet en meetbaar vastgesteld wat als standaard dienstverlening kan worden gezien en wat als extra geldt. Normering zal daartoe binnen de SSC teams (waar mogelijk) worden toegepast. Waar en hoe kan worden opgeschaald moet inzichtelijk gemaakt worden, waarna, indien noodzakelijk, aanbesteding kan plaatsvinden.

Het streven voor 2016 is om zoveel als mogelijk de gewenste schaalbaarheid met eigen medewerkers te organiseren en raamcontracten af te sluiten daar waar dat kan. Last but not least dient de documentatie op orde te zijn en ook te houden (werkinstructies, processen) en zal er waar mogelijk, met roosters gewerkt gaan worden (o.a. op het gebied van wachtdiensten).

2.1.5 Klantgerichtheid

De competentie klantgerichtheid zal in 2016 specifiek aandacht krijgen van het MT SSC. Niet omdat deze momenteel niet aan de maat zou zijn, maar omdat klantgerichtheid geen vanzelfsprekendheid is. De praktijk laat zien dat de klant het niet als vanzelfsprekend beschouwd dat hij/zij afnemer is van SSC Maastricht. De houding en respons van het SSC Maastricht mag dan niet zijn, “maar er is gedwongen winkelnering”, maar moet medewerkers en MT triggeren om de vraag te stellen, waarom een klant niet wil afnemen en wat kunnen wij daar in positieve zin aan doen. Dat besef en dat signaal zal met meetbare termen worden meegenomen in de goede gesprekscyclus bij de competentie “Klantgerichtheid”. De eerste HGG-cyclus is afgerond en de nieuwe gesprekken voor de HGG-cyclus worden tijdig ingepland.

2.1.6 Innovatie

Research en Development is in 2016 op verzoek van het SSC formeel in het I&A plan opgenomen.

Innovatie mag niet afhankelijk zijn van toevalligheden of specifieke interesses, maar dient een structurele bijdrage te leveren aan het verbeteren van de efficiency. Niet alleen binnen het SSC, maar gemeentebreed. Immers zonder efficiencyverbeteringen is geen efficiencywinst te behalen en R&D speelt hierbij een belangrijke rol. Voor 2016 dient het SSC Maastricht een bezuiniging te realiseren van 146.159 euro. Maatregelen die het SSC om dit doel te bereiken zijn:

- Research & Development;
- Een verhoging realiseren van de inkomsten;
- Het optimaliseren en verder LEAN inrichten van processen;
- Het verminderen van personeelskosten;
- Verlagen van de inhuur van externen.

3 De belangrijkste ontwikkelingen per team incl. concernopdrachten

3.1 Archief en Documentbehandeling

In 2016 wordt een concrete start gemaakt met de implementatie van digitaal zaakgericht werken.

Hierbij wordt gebruik gemaakt van de zaaktype catalogus+ zoals deze door KING is vastgesteld en geïntegreerd met het metadata model van het zogenaamde E-depot. In 2016 zal een pilot E-depot in samenwerking met het Regionaal Historisch Centrum Limburg (RHCL) worden afgerond. Hierin zal o.a. nader onderzocht worden of een Recordsmanagement applicatie (RMA) noodzakelijk is. Door zowel Excellence alsook het metadata model op de randvoorwaarden van het E-depot te laten aansluiten, zal een zeer efficiënte wijze van digitale archivering en opslag geborgd worden. Hierdoor kan de opbouw van het digitale archief gestalte krijgen en kan naar verwachting ook begonnen worden met de integratie van processen en de invulling van de nieuwe functies.

De teams Archief en Documentbehandeling zullen na goedkeuring door DT en instemming OR, voor de analoge (papieren) werkzaamheden worden geïntegreerd. De nieuwe functies die zich bezig gaan houden met het digitale zaakgerichte werken (Adviseurs DIM en Kwaliteitsborgers DIM) zullen worden ondergebracht bij team Front Office. Hierdoor wordt de afgelopen jaren ingezette formatieafbouw binnen het analoge archief afgerond.

3.2 Bedrijfsbureau

De optimalisatie van de bedrijfsvoering SSC is een continue proces. De bedrijfsvoering dient gericht te zijn op het zo efficiënt mogelijk afhandelen van de klantvraag binnen de gestelde kaders. De eindverantwoordelijkheid voor de bedrijfsvoering SSC breed ligt bij onze manager bedrijfsvoering.

Het bedrijfsbureau heeft een faciliterende en ondersteunende rol ten opzichte van de teammanagers SSC. Deze zijn als producteigenaren immers verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering rond de producten en diensten die geleverd worden aan de klant.

In 2016 zorgt het Bedrijfsbureau SSC Maastricht voor een verdere verhoging van de professionaliteit, efficiency en doelmatigheid binnen het Shared Service Center. De bedrijfsvoering zal ook in 2016 gericht zijn op het zo efficiënt en effectief mogelijk afhandelen van de klantvraag binnen de gestelde kaders. Het Leanconcept zal daartoe ook in 2016 worden ingezet. Speerpunten vormen dit jaar het beheer gemeentebrede contracten in Top Desk, input leveren voor inkoopkalender (zie excelbijlage format inkoopkalender jaarplan 2016), regiehouderschap voor de projectenkalender, CMDB (databank) op orde, transparante gedetailleerde rapportages op doorbelastingen en implementatie van de uitkomsten van de draaiknoppendiscussie.

3.3 Beheer Bedrijfsinformatiesystemen/Werkomgeving/Front Office (ICT-teams)

In 2016 gaan de teams uit het I&A veld verder met “Lean”, het stroomlijning van de resources in projecten conform Prince II en het verder optimaliseren van ITIL-processen. In 2016 zullen de ITIL-processen Availability, Capacity, Continuity nader worden bekeken. De servicelines leveren een forse bijdrage aan de realisatie van de opgaven uit het I&A plan 2016. Vanzelfsprekend zullen ook de projectleiders, projectmedewerkers en de adviseurs proces- en gegevensmanagement worden ingezet voor de realisatie van de opgaven uit het I&A plan 2015 (overloop) en 2016.

Naast de onder hoofdstuk 3 genoemde I&A opdrachten, zal specifieke aandacht dit jaar worden besteed aan de informatiebeveiliging en de ontvlechting van ICT componenten richting SSC-ZL.

De Servicedesk die op basis van ITIL functioneert zal nadrukkelijk gaan sturen op meerkanaal registratie en afhandeling via de Selfserviceportal, waarmee afnemers zonder wachttijden en ook buiten openingsuren van de telefonische Servicedesk hun melding kunnen registreren en waar in steeds meer gevallen ook elektronisch de dienst wordt geïnitieerd of geleverd. Deze selfserviceportal wordt in 2016 verder uitgebreid.

Daarnaast wordt de bedrijfsvoering rond projectmatig werken en planning resources verder aangescherpt.

De projectleiders, projectmedewerkers en adviseurs proces- en gegevensmanagement zijn getraind in de Lean-methode en zullen deze vaardigheden steeds meer gaan toepassen in hun dagelijkse werk.

Dit jaar zal ook de integratie van de serviceline dataservices en generieke componenten in het team verder vorm krijgen.

3.4 Financiële Administratie en Treasury/Financieel Advies/Planning & Control

FA&T

In 2016 zal gekeken worden of en hoe de continuïteit van de bedrijfsapplicatie Corsa (Invoice, Post, Archief), binnen de diverse SSC onderdelen geborgd is. Ook zal het team FA&T een bijdrage blijven leveren aan de verdere uitrol van de gemeentebrede verplichtingenadministratie.

Inkoop & aanbesteding

De vakgroep Inkoop en Aanbesteding komt in de loop van 2016 onder functionele aansturing van het SSC-ZL Teammanager Inkoop te staan. De aandacht zal van daaruit vooral gericht zijn de verdere invulling van de regionale samenwerking op het gebied van Inkoop & Aanbesteding, op de grotere (gezamenlijke) aanbestedingstrajecten, het realiseren van de “quick wins”, en het uniformeren van het beleid. Dit kan spanning opleveren met betrekking tot de door onze interne klanten (SSC Maastricht) gevraagde (overige) dienstverlening.

Onderzoek & Statistiek

In tegenstelling tot het merendeel van de dienstverlening SSC welke op begrotingsbasis wordt afgerekend, werken de vakgroepen Inkoop & Aanbesteding en Onderzoek en Statistiek met declaraties op opdrachtbasis.

In 2015 is wederom fors geïnvesteerd in het verkrijgen van opdrachten voor de vakgroep O&S. Deze inspanning heeft er toe geleid dat de opdrachtenportefeuille voor de eerste maanden van het jaar gevuld is. Het merendeel van de opdrachten komt van interne opdrachtgevers maar een deel van het werk doen we voor externe opdrachtgevers, de regiogemeenten. Zo is het KTO 2015 ook door de vakgroep O&S naar tevredenheid uitgevoerd. Door actief te investeren in de relatie met onze interne opdrachtgevers denken we de inkomstentaakstelling 2016 te kunnen realiseren.

Financieel advies

Ten aanzien van de financiële adviesfunctie en FA&T zijn de opdrachten afgestemd met CZ. Deze uitgewerkte (en geaccordeerde) opdrachten treft u hieronder aan.

Resultaat afspraken concernopdrachten voor FA en FA&T 2016

In het kader van onze eigen opdracht hebben wij, Concernzaken, als opdrachtgever, met SSC Financiën en FA&T de volgende afspraken gemaakt.

Beheeropdrachten	Resultaat*
Zorg dragen voor een tijdige en volledige financiële informatievoorziening binnen de kaders en afspraken van de gemeentebrede termijnkalender (zoals op 14 april 2011 vastgesteld door het Bons) en de richtlijnen voor de verschillende P&C-producten.	P&C-producten die voldoen aan de vastgestelde kaders, richtlijnen en wettelijke voorschriften en regelgeving op het gebied van financiën.
Advisering rondom veelvoorkomende fiscale vraagstukken waaronder signalering van fiscale risico's en opschaling daarvan.	Tijdige en correcte maandelijkse BTW- aangiftes (inclusief een correcte boekingsgang).
Ontwikkelopdrachten	Resultaat
Kwaliteitsimpuls advisering.	Een verhoging van de klanttevredenheid
Uitvoeren verbijzonderde interne controle (=VIC) door het actief participeren in de VIC 2016 waarbij voorafgaand aan de controle en op basis van de resultaten van de (interim) controle concrete afspraken worden gemaakt over de aard en inhoud van controlewerkzaamheden. De controles op de juistheid van de betalingen via de crediteuren- en de salarisadministratie maken hier onderdeel van uit.	Dossiers/ verslaglegging van de interne controles die voldoen aan de afspraken welke hierover met de accountant gemaakt zijn zodat de accountantscontrole efficiënt en effectief plaats kan hebben. s.
Investeren in businesscontrol door de financieel adviseurs de opdracht mee te geven actief te zoeken naar verbeterpunten in de lijnorganisatie en te ondersteunen bij het realiseren hiervan.	Concrete verbetervoorstellen aan het management van de organisatieonderdelen waar de adviseurs voor werken.
(Adviseren bij het) opstellen van de financiële paragraaf in college- en raadsnota's.	Eenduidige financiële onderbouwing van college- en raadsnota's.
Operationalisering van gemeentelijk financieel beleid en beheer.	Via deelname projectteam Financiën.
Verbeteren van de informatie op Intranet.	Actualiseren van de website Financiën zodat hier geen gedateerde informatie meer op staat.
Participeren in evaluatie Werkkostenregeling.	Participeren in evaluatie van de Werkkostenregeling gedurende 2016
Ontwikkelen/veranderingen vanuit leantraject	Ondersteuning bieden bij de implementatie van ontwikkelingen/veranderingen vanuit het leantraject BCC.
Vertalen actuele ontwikkelingen	Vertalen van de actuele ontwikkelingen o.a. aanpassing BBV
Ondersteuning draaiknoppen doorbelastingen SSC/BCC	Ondersteuning en vertaling opdracht draaiknoppen doorbelasting SSC/BCC (vanuit projectteam Financiën)
Project verbeteren periodieke afsluiting administratie	Actieve deelname aan het project verbeteren periodieke afsluiting administratie bijv. koppelen aan P&C cyclus.

Tabel 2: Concernopdrachten Financiën

Het SSC draagt niet de inhoudelijke eindverantwoordelijkheid voor de hier geformuleerde resultaten. Het SSC zorgt wel voor adequate advisering en ondersteuning zodat het genoemde resultaat bereikt kan worden. De inhoudelijke organisatieonderdelen zijn eindverantwoordelijk.

3.5 Huisvestingservices

De volgende aanbestedingen staan in 2016 voor Huisvestingservices op de rol:

- Aanbesteding schoonmaak regionaal;
- Aanbesteding food en food gerelateerde non food;
- Aanbesteding cateringdiensten en bedrijfsrestaurants;
- Aanbesteding glasbewassing en sanitaire middelen;
- Diverse onderhandse aanbestedingen (bijvoorbeeld verhuizingen en schilderwerk).

In 2015 is met het aantrekken van een facilitair medewerker concreet invulling gegeven aan de regiefunctie voor de technische installaties en is er bovendien een nieuw contract in 2015 afgesloten voor het onderhoud aan de technische installaties.

In verband met de decentralisatie van rijkstaken en de samenvoeging van de sociale diensten in het heuvelland, gemeente Valkenburg aan de Geul en de gemeente Maastricht zijn per 1 januari 2016 in het pand Randwijcksingel 22 ± 90 werkplekken extra werkplekken ingericht. Aanvullend op de inrichting van 90 werkplekken bij RWS 22 zal in de loop van 2016 het vernieuwen van de inrichting van de beursvloer en het restaurant uitgevoerd worden.

In 2015 is ook de aanbesteding AV middelen opgestart, de raadzaal zal in de loop van 2016 ingericht worden met nieuwe audiovisuele apparatuur om de bijeenkomsten in de raadzaal optimaal te kunnen faciliteren.

Vanwege de werkzaamheden in het stadhuis verzorgt Huisvestingservice de tijdelijke huisvesting voor het college in het pand Batterijstraat. Team huisvestingservices is hierbij niet alleen verantwoordelijk voor de verhuisbeweging naar de nieuwe tijdelijke locatie, maar ook voor het inrichten en beheren van deze nieuwe locatie. Daarnaast maakt Huisvestingservices deel uit van de projectgroep restauratie Stadhuis.

Vanuit het MTBV heeft Huisvestingservice de opdracht gekregen om begin 2016 een nieuw vlekkenplan (het ouder dateert uit 2007) voor Mosea Forum te presenteren. Met dit nieuwe vlekkenplan wordt beoogd om, binnen het flexibel werken concept, bestaande pijnpunten op te lossen en de organisatieonderdelen die nauw met elkaar moeten samenwerken te clusteren en ruimtelijk te herpositioneren. De daaruit voortvloeiende noodzakelijke verhuisbewegingen, zullen door Huisvestingservices worden gecoördineerd.

Per 1 januari 2016 zijn de Arbo taken werkplek inrichting toegevoegd aan team huisvestingservices.

In het verlengde hiervan is begin 2016 de aanbesteding meubilair afgerond en zullen in 2016 alle bureaustoelen in Mosae Forum, Randwijcksingel en Stadhuis (tijdelijke locatie en daarna in Stadhuis) worden vervangen.

In het voorjaar van 2016 zal een pilot uitgevoerd worden voor testen van nieuwe zitelementen die de loungewerkplekken gaan vervangen. Plan van aanpak voor deze pilot zal in de eerste helft van 2016 voorgelegd worden aan het MTBV. Constante aandacht wordt er besteed aan het optimaliseren van het klimaat en energiegebruik binnen de gebouwen.

De huur Randwijcksingel zal in 2016 onder de loep worden genomen. De afgelopen jaren heeft het SSC steeds een sluitende jaarrekening gekend, met uitzondering van 1 post, namelijk de huurderiving Randwijcksingel als gevolg van het vertrek van het UWV uit het Werkplein. Om deze steeds terugkerende minpost structureel op te lossen wordt er een gezamenlijke memo Vastgoed en SSC opgesteld, waarbij nadrukkelijk wordt gekeken naar het onderliggende contract, gezien de hoge flexibiliteit die noodzakelijk en gewenst is ten aanzien van werkplekken en ruimte. De memo zal naar verwachting in Q2 aan het MTBV worden voorgelegd.

Last but not least wil Huisvestingservices zich verder voorbereiden op de regionale samenwerking. Er zal een situatieschets gemaakt worden hoe facilitaire zaken momenteel gemeentebreed zijn georganiseerd en hoe facilitaire zaken, met het oog op regionale samenwerking, efficiënt en doelmatig ingericht kan worden. Deze voorbereiding is noodzakelijk, zodat Huisvestingservices op het moment dat het regionaal gaat werken, de Gemeente Maastricht het overzicht heeft op de inrichting van de eigen organisatie en ook de processen goed zijn ingericht.

3.6 Personeel & Organisatie

Voor P&O is het streven om in 2016 een aantal processen op het gebied van EHRM lokaal en regionaal op elkaar af te stemmen en te implementeren om vervolgens regionaal een pakket van eisen te kunnen vaststellen om het PSA-systeem aan te besteden.

Team P&O is in beweging! Belangrijke ontwikkelingen zijn:

- De vraag vanuit dienstverlening aan de organisatieonderdelen is, als gevolg van grote maatschappelijke ontwikkelingen, nadrukkelijk en snel aan het veranderen;
- De digitalisering in het HRM vakgebied (E-HRM) gaat gestaag door;
- Er wordt ingezet op regionale samenwerking;
- Er zijn diverse nieuwe producten binnen het team;
- Het werken in een SSC vraagt om verdere professionalisering (werkwijzen, systemen, etc).

Dat vraagt van team P&O om zich verder door te ontwikkelen. Belangrijke onderdelen hierbij zijn:

- Starten van een ontwikkelingstraject voor adviseurs aansluitend bij de veranderende rol/vraag;
- Verder ontwikkelen van specialismen (waardoor ook differentiatie in functies zal ontstaan);
- Optimaliseren/herontwerp van de werkprocessen (via Lean-traject);
- Verder doorontwikkelen van nieuwe producten (SPP, Learn, etc);
- Implementeren nieuwe E-modules (inclusief beheer).

Aanbesteding Assessment

In het kader van het Van-Werk-Naar-Werk traject moeten kandidaten een assessment ondergaan. Verder wordt bij ontwikkeltrajecten en bij werving en selectie gebruikt gemaakt van assessments. Deze assessments worden door externe bedrijven uitgevoerd. Bij een analyse van 2014 blijkt dat de omvang van het aantal assessments zodanig is dat de aanbestedingsregels voor diensten van toepassing zijn. Inmiddels is de aanbesteding van assessments gestart en kan in het voorjaar de gunning van de raamcontracten verder worden afgerond.

HRM-convenant

De projecten uit het HRM-convenant, dat in mei 2012 met de ondernemingsraad is afgesloten, zijn in 2013 en 2014 opgepakt. Verschillende HR-instrumenten zijn opnieuw ontwikkeld en geïmplementeerd, veelal ondersteund door E-HRM modules. Inmiddels is eind 2015 samen met de OR gekeken in welke vorm er een vervolg gegeven kan worden aan het HR-convenant. Hierbij is geconcludeerd dat de verschillende projecten inmiddels zijn afgerond en het is van belang de verschillende ontwikkelde instrumenten te evalueren en verder binnen de organisatie te borgen. Samen met Concernzaken wordt bekeken welke accenten gezet gaan worden en of dit zal leiden tot nieuwe opdrachten.

Doorkijk huidige projecten HRM-convenant:

Project strategische personeelsplanning (SPP)

In het najaar 2015 is er door het MTBV een besluit genomen met betrekking tot het project strategische personeelsplanning. Men heeft besloten dat in 2016 geen gemeentebreed Strategisch Personeelsplan wordt opgeleverd. In 2016 zal de afdeling P&O in samenwerking met een aantal managers (bedrijfsvoering) en een afvaardiging van de OR inventariseren wat de behoefte en de verwachtingen zijn om het SPP nieuw leven in te blazen. Op grond van deze inventarisatie wordt een nieuw actieplan opgesteld, waarbij de ondersteuning via een digitaal geïntegreerd pakket een belangrijke voorwaarde zal zijn.

Het goede gesprek

1 januari 2014 is een start gemaakt met de nieuwe gesprekkencyclus "het goede gesprek". Inmiddels heeft het merendeel van de organisatieonderdelen de gesprekkencyclus uitgevoerd. Begin 2016 evalueert team P&O met CZ, de gesprekkencyclus, zowel methodiek als gebruik E-module. Tussentijds worden aan het systeem verbeteringen aangebracht. Na deze uitgebreide evaluatie, worden de projectresultaten in beheer genomen en eindigt het project.

Move@maastricht

MOVE@Maastricht is vanaf 1-1-2014 verankerd in de producten- en dienstencatalogus van het SSC en daarmee een regulier product. Punt van aandacht is de discrepantie tussen de beschikbare capaciteit versus het aanbod aan kandidaten

(BAB en vrijwillig). Eind 2015 is een evaluatie van de behaalde resultaten 2014 en het 2^e half jaar 2015 opgeleverd. De noodzakelijke capaciteit voor de toekomst dient in opdracht van het MTBV nog verder onderbouwd te worden.

Learn@maastricht

In het eerste kwartaal 2016 wordt er een evaluatie van het project Learn@maastricht opgeleverd. Learn heeft binnen en buiten de organisatie in korte tijd voet aan de grond gekregen. Met ingang van 1 maart 2016 wordt Learn, zoals eerder vermeld in het teamplan P&O, structureel verankerd binnen het team P&O als regulier product. Er is hierbij sprake van een nieuwe structurele taak en dus een capaciteitsclaim, welke is opgenomen in de evaluatie.

Managementinformatie

Als gevolg van de ontwikkeling van bovenstaande HR-instrumenten en de digitale ondersteuning daarvan (E-modules), zal de behoefte aan managementinformatie opnieuw worden geformuleerd. De beschikbare systemen worden daarop aangepast en zoveel mogelijk met elkaar verbonden. In het bijzonder is er aandacht voor informatie rond formatie en bezetting door middel van het beschrijven van hernieuwde P&O-werkprocessen door middel van het lean-traject.

Inrichting SSC-ZL 1^e fase

Om de inrichting van het SSC-ZL verder vorm te geven is gestart met het harmoniseren van de processen op het gebied van E-HRM. Vervolgens wordt een pakket van eisen vastgesteld om te komen tot een gezamenlijke aanbesteding van het personeelsinformatie- en salarissysteem. Na de aanbesteding wordt gestart met het onderbrengen van HRM-taken binnen het SSC-ZL en de daarmee samenhangende formatie. Nu de provincie niet meer aanhaakt bij het SSC-ZL, is het streven om met ingang van 1 januari 2018 het nieuwe systeem operationeel te hebben.

Andere opgaven team P&O 2016

Naast de dienstverlening aan de organisatieonderdelen, zijn er voor team P&O een aantal grotere opdrachten/opgaven:

- Vernieuwen introductieprogramma;
- Opschonen en digitaliseren Personeelsdossiers;
- Vertalen en invoeren besluiten in het kader van SSC-ZL;
- Bijdrage leveren aan ontwikkeling en implementatie aan E-HRM fase 2;
- Implementeren van het Sociaal statuut en diverse CAO-wijzigingen;
- Case management eigen-risicodragers voor de WGA;
- Geïmplementeerde en werkende methodiek van kennisdeling rond HRM-beleid en kaders.
- De RIE's worden geactualiseerd door team P&O;
- Ziekteverzuim – analyse ARBO wordt verder uitgewerkt in een actielijst;

Resultaat afspraken concernopdrachten voor P&O 2016

In het kader van onze eigen opdracht hebben wij, Concernzaken, als opdrachtgever, met P&O de volgende afspraken gemaakt.

Beheeropdrachten	Resultaat
Opdracht verbeteren administratieve processen P&O	
Opschonen en digitaliseren P-dossiers	Het opschonen wordt continue gemonitord. Er volgt een projectopdracht om de papieren personeelsdossiers te digitaliseren in Youforce.
Het genereren van betrouwbare P-managementinformatie	Bron en de behoefte inventariseren en definiëren ten behoeve van de P&C-cyclus met als resultaat een Dashboard management-informatie.
In-, door- en uitstroom (E-HRM)	Nadere uitwerking en regionale uniformering van P&O werkprocessen ten behoeve van E-HRM
In-, door- en uitstroom (lean)	Via een lean-traject wordt het proces geoptimaliseerd in samenwerking met ICT, facilitair en P&O
Opdracht: uitvoering	Resultaat
Introductieprogramma	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestart met een inventarisatie van inhoudelijke onderdelen als input voor nieuw programma 2. Verkennen van ideeën en wensen van DT, CZ P&O en communicatie rondom inhoud van nieuw introductieprogramma (Q2) 3. Vernieuwen van het programma (Q3)
Studiefaciliteiten regeling	Herzien van de huidige studiefaciliteitenregeling ism CZ
Herziening beloningsbeleid (2016)	Na bekendmaking van het landelijk voostel (verwacht 1 juli 2016) regelgeving aanpassen.
Opdracht: kennisdeling	Resultaat
Een geïmplementeerde en werkende methodiek rond kennisdeling HRM-beleid en kaders tussen CZ P&O en (senior)P-adviseurs van team P&O	Incidenteel opgepakt via themasessies. Voor 2016 worden thema's geïnventariseerd en ingepland.
Ontwikkelopdrachten	Resultaat
Organisatieontwikkeling / evaluatie sturingsfilosofie	Evaluatie opdrachtgever-/ opdrachtnemerschap
Het Goede Gesprek	Methodiek is bij alle organisatieonderdelen doorgevoerd. Na het doorlopen van de eerste gesprekkencyclus (plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprek) volgt een uitgebreide evaluatie (Q1 2016). De projectresultaten worden daarna in beheer genomen en eindigt het project. Decharge voor projectleider.
Strategische Personeelsplanning	<p>In 2016 wordt er geen gemeentebreed SPP opgeleverd. Op organisatieonderdeelniveau worden acties voorbereid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Met een groep managers (bedrijfsvoering) en een afvaardiging van de OR wordt de behoefte geïnventariseerd. Op basis van deze input wordt een realistische aanpak en planning opgesteld (Q2) - Vervolgens wordt bekeken of SPP kan worden ingebed in de P&C-cyclus bijv. opnemen in de richtlijnen van de diverse P&C-documenten (jaarplannen, jaarrekening) (Q3)
Move@maastricht	<p>De evaluatie van Move vormt et vertrekpunt voor de vervolgoopdracht (besluit MTBV 02-12-2015):</p> <ul style="list-style-type: none"> - De genoemde acties in de paragraaf verbeterpotentieel van de evaluatie invoeren - De loopbaanbegeleiding voor de vrijwillige loopbaankandidaten efficiënter te organiseren door hen eerst een loopbaantraining te laten volgen; - Lopende vrijwillige loopbaantrajecten volgens planning af te ronden om de efficiencywinst vast te stellen en opnieuw te evalueren in Q4. - Klanttevredenheid meten: bij Move-kandidaten als bij de organisatieonderdelen.

	<ul style="list-style-type: none"> - Aanbesteding assesement (Q1/2) - Aanbesteding (loopbaan)coaching <p>Nb. Door CZ wordt hier een concrete opdracht voor geformuleerd.</p>
Learn@maastricht	<ul style="list-style-type: none"> - De evaluatie wordt in Q1 aangeboden aan het MTBV. Hierin zijn opgenomen een voorstel voor organieke inbedding, bemensing en verdienmodel - Input en advies aan CZ over de modules voor de opleidingsgids (Q2) en voorleggen aan DT over mogelijke inhoudelijke herprioritering van de modules - Aanbesteding opleidinggids - Learn-promotieactiviteit
Project E-HRM fase 2	<p>Op basis van de businesscase en de projectopdracht wordt de (afroning van de) implementatie gemonitord (evaluatie volgt nadien):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mijlpaal 1: de implementatie van de modules: docs-designer, roosterplanning, verzuimmanager, flex benefitplanner, personeelsdossier. - Mijlpaal 2: alle gebruikers en medewerkers zijn opgeleid en voorbereid met het werken met de nieuwe modules - Mijlpaal 3: de oude P&O-formulieren op intranet zijn verwijderd
Project E-HRM fase 3	<p>Opdrachtformulering door CZ (mogelijk wordt dit opgepakt door SSC-ZL) met in ieder geval de volgende mijlpalen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pilot met HCM-grid, Skills-management - Module werving & selectie - Managementinformatie (geïntegreerd dashboard) <p>NB. De regionale aanbesteding kan vertragende impact hebben op het opleveren van de diverse mijlpalen</p>
Regionale ontwikkelingen	Resultaat
Inrichting SSC-ZL 1 ^e fase	<ul style="list-style-type: none"> - Plan van aanpak overgang PSA naar SSC-ZL, mogelijk nog andere HR-dienstverlening - Sociaal plan - Vergelijking arbeidsvoorwaarden
Aanbesteding Arbodienst	Vorbereidingen treffen voor de aanbesteding van het contract dat maart 2017 afloopt. Bekijken of dit door SSC-ZL wordt opgepakt.
Sociaal plan RUD	Vooralsnog is er geen akkoord voor het sociaal plan van de RUD. Dit wordt in 2016 verder opgepakt.
Verzoeken implementatie EHRM	Diverse organisatie willen aansluiten bij het implementatie traject EHRM. Hierbij dient te worden opgemerkt of dit door de gemeente Maastricht kan worden opgepakt of dat dit bij het SSC-ZL wordt ondergebracht.
Ontwikkeling team P&O	Resultaat
Ontwikkeltraject P&O-advies	Door de veranderende vraag bij de diverse onderdelen (complexer) wordt er meer van de P&O-adviseurs gevraagd. Aan de hand van een inventarisatie bij de diverse onderdelen Q1, wordt een ontwikkeltraject vormgegeven ter versterking van de adviesfunctie.
Kennisdeling	Op bepaalde kennisgebieden, is de kennis te beperkt belegd. Er worden afspraken gemaakt voor kennisdeling binnen het team.

Tabel 3: Concernopdrachten Personeel & Organisatie

3.7 Secretariële ondersteuning

Continuïteit van secretariële ondersteuning wordt gegarandeerd door het flexibel inzetten en onderlinge uitwisseling van secretariële medewerkers. Secretariële medewerkers zijn formeel ondergebracht in één team, hierdoor wordt de onderlinge uitwisseling bevorderd. Bij onderlinge uitwisseling wordt de klant vooraf geïnformeerd.

Bij kortstondig verzuim (maximale duur van 4 weken) vindt onderlinge vervanging van secretarieel medewerkers plaats. Hierbij worden de standaard vakmatige secretariële werkzaamheden (eerste drie genoemd bij productspecificaties) gegarandeerd. Een eventueel vervangingsschema wordt ter beschikking gesteld.

Bij langdurig verzuim (langer dan 4 weken door bijvoorbeeld zwangerschaps- of langdurig ziekteverlof) wordt in overleg met het inhurende organisatieonderdeel gezocht naar een oplossing. Indien tijdelijke inhuur van een uitzendkracht een oplossing is, komen de kosten hiervan ten laste van de bedrijfsreserve SSC, onder voorwaarde dat er voldoende reserve kan worden opgebouwd. In april 2016 zal evaluatie in het MTBV plaatsvinden inzake de gemaakte extra kosten.

In April 2016 gaat de huidige teammanager Secretariële ondersteuning met pensioen. Dit moment dient als impuls om de dienstverlening omtrent secretariële ondersteuning nog eens goed onder de loep te nemen en op basis daarvan wordt door het SSC een nieuw/aangepast functieprofiel voor de teammanager opgesteld. Streven is om de werving en selectie van de nieuwe teammanager voor de zomervakantie 2016 af te ronden.

3.8 Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MO)

Conform afspraak wordt het MO binnen alle teams van SSC besproken. Hierbij wordt de volgende procedure gehanteerd: In een teamoverleg worden per team de resultaten van het MO besproken en wordt samen met de medewerkers een "actieplan" opgesteld.

Daartoe is het noodzakelijk dat binnen de teams in overleg, waar nodig prioriteiten worden bepaald. Daartoe worden de resultaten van het betreffende team door de teammanagers onder de medewerkers rondgestuurd met het verzoek deze vooraf te bestuderen. De medewerkers noteren voor zichzelf de voor hen 4 belangrijkste punten uit het onderzoek (2 positieve punten en 2 verbeterpunten).

In de bijeenkomst zelf worden de 2 positieve en de 2 verbeterpunten verzameld en wordt er gezamenlijk bekeken of er een lijn te herkennen is van punten die we met z'n allen belangrijk vinden. Op basis daarvan kunnen we samen kijken of wat er nodig is om te consolideren dan wel te verbeteren en zullen er concrete acties worden benoemd, die we zelf als team/medewerkers gaan ondernemen.

- Wat gaat er precies gebeuren ?
- Wie gaat/gaan dat doen ?
- Wanneer is de actie afgerond ?

We gaan binnen SSC dus samen actief aan de slag met ons MO.

2 "koesterpunten" die we graag willen behouden zijn werkplezier en samenwerking.

2 "verbeterpunten" waaraan we extra aandacht aan zullen geven, zeker met de ontvlechting richting SSC-ZL in gedachte, zijn informatie en communicatie en werkdruk

3.9 Productraming

Programma 1: Bestuur en dienstverlening	Jaarplan 2016
Product 500700: Interne Dienstverlening	
Apparaatskosten	15.989.590
Kapitaallasten	4.635.859
Storting in voorzieningen	0
Overige lasten	11.885.349
Subtotaal Lasten	32.510.798
Opbrengsten	-32.738.695
Subsidies ontvangen	0
Subtotaal Baten	-32.738.695
Saldo voor Resultaatbestemming	-227.897
Storting reserve	4.863.757
Onttrekking reserve	-4.635.860
Subtotaal Reserves	227.897
Saldo na Resultaatbestemming	0
Totaal: Product 500700: Interne Dienstverlening	0

Tabel 4: Productraming SSC 2016

4 Bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling

4.1 Kengetallen bedrijfsvoering

Formatie SSC	fte	Toelichting
Stand bij het jaarplan 2015	240,9251	
Service line dataservices werkomgeving	-0,7	
Service line dataservices frontoffice	0,9	
Adm mdwrk C bedr bureau	0,5	
Vakspec D bedr bureau	0,2	
afronding	-0,0051	
	<u>0,8949</u>	
Nieuwe stand per 1-1-2015	241,82	
Mutaties 2015		
1 fte Vakspec C tbv E-HRM	1	team P&O
1 fte Vakspec D tbv Learn	1	team P&O
0,5 fte Vakspec D tbv WGA-taken	0,5	team P&O
0,38 fte adm mw B ivm Learn.	0,38	team P&O
	<u>2,88</u>	
Stand marap sept tevens stand jaarrekening 2015	244,7	
Vakspecialist D WO correctie mutaties I&A veld	-0,49	
Mw frontoffice B correctie mutaties I&A veld	0,56	
Stand Jaarplan SSC 2016	244,77	

Vorrangskandidaten

Het aantal vorrangskandidaten bij SSC per 1 jan 2016 8

Het SSC is actief bezig met het begeleiden van de betreffende medewerkers naar ander werk en heeft het streven om zo spoedig mogelijk alle vorrangskandidaten naar passend werk te hebben begeleid. Van de 8 vorrangskandidaten zijn allen bemiddelbaar.

Ziekteverzuimcijfers per 1-1-2016

Norm A&O	5,73%
Voortschrijdend verzuimcijfer	5,82%
Verdeling van het verzuim naar duur:	
verzuim kort	0,81%
verzuim midden	0,75%
verzuim lang	4,26%
Norm A&O meldingsfrequentie	1,16
Norm A&O meldingsfrequentie SSC	1,05

Functiegebouw SSC bedrijfsplan 2016

Totaal Team	team	Functie	OIK	Formatie	Bezetting	Vacature
SSC Management	SSC Overig	Management Trainee - 0479010	10	0,00	0,00	0,00
		BAB-kandidaat - 0009000	0	0,00	2,20	-2,20
	Totaal voor kostenplaats: SSC Overig			0,00	2,20	-2,20
	SSC Management	Sectormanager A - 0451015	15	0,03	1,00	-0,97
		Manager Bedrijf B - 0455514	14	1,00	1,00	0,00
		Manager bedrijfsv A - 0411013	13	1,00	1,00	0,00
	Totaal voor kostenplaats: SSC Management			2,03	3,00	-0,97
Totaal voor Niveau 4: SSC Management - 12710				2,03	5,20	-3,17
SSC Bedrijfsbureau	SSC Bedrijfsbureau	Vakspecialist B - 0222010	10	4,00	4,00	0,00
		Vakspecialist C + coord - 0223110	10	1,00	1,00	0,00
		Vakspecialist D - 0224008	08	1,00	0,89	0,11
		Administr mw A - 0111007	07	2,00	2,00	0,00
		BAB-kandidaat - 0009000	0	0,00	1,00	-1,00
	Totaal voor kostenplaats: SSC Bedrijfsbureau			8,00	8,89	-0,89
Totaal voor Niveau 4: SSC Bedrijfsbureau - 12713				8,00	8,89	-0,89
SSC Personeel en Organisatie	SSC Personeel en Organisatie	Teammanager A - 0441013	13	1,00	1,00	0,00
		Adviseur A - 0211012	12	5,30	5,25	0,05
		Vakspecialist B + coord - 0222111	11	1,00	1,00	0,00
		Adviseur C - 0213010	10	10,84	10,65	0,19
		Vakspecialist C - 0223009	09	2,00	2,00	0,00
		Vakspecialist D - 0224008	08	7,50	6,73	0,78
		Administr mw B - 0112006	06	3,78	3,60	0,18
		Voorrangskandidaat/tijd werk - 0009004		0,00	0,00	0,00
	Totaal voor kostenplaats: SSC Personeel en Organ			31,42	30,22	1,20
Totaal voor Niveau 4: SSC Personeel en Organisatie - 12715				31,42	30,22	1,20
SSC Financieel Advies	SSC FA Financ Adv en PenC	Teammanager A - 0441013	13	1,00	1,00	0,00
		Adviseur A - 0211012	12	4,00	4,00	0,00
		Adviseur B - 0212011	11	4,00	3,00	1,00
		Adviseur C - 0213010	10	8,99	10,99	-2,00
	Totaal voor kostenplaats: SSC FA Financ Adv en PenC			17,99	18,99	-1,00
	SSC FA Inkoop en Aanbest	Adviseur A - 0211012	12	0,60	0,60	0,00
		Adviseur C - 0213010	10	2,54	2,83	-0,29
	Totaal voor kostenplaats: SSC FA Inkoop en Aanbest			3,14	3,43	-0,29
	SSC FA Onderz en Statist	Adviseur B - 0212011	11	2,45	1,70	0,75
		Vakspecialist C - 0223009	09	3,00	3,00	0,00
		Vakspecialist D - 0224008	08	1,00	1,00	0,00
		Administr mw C - 0113005	05	0,50	0,50	0,00
	Totaal voor kostenplaats: SSC FA Onderz en Statist			6,95	6,20	0,75
	SSC FA Verzekeringen	Adviseur D - 0214009	09	1,00	1,00	0,00
	Totaal voor kostenplaats: SSC FA Verzekeringen			1,00	1,00	0,00
Totaal voor Niveau 4: SSC Financieel Advies - 12720				29,08	29,62	-0,54
SSC Beheer Bedr Info Syst	SSC Beheer Bedr Info Syst	Teammanager B - 0442012	12	1,00	1,00	0,00
		Vakspecialist B - 0222010	10	4,63	4,60	0,03
		Vakspecialist C - 0223009	09	22,80	29,08	-6,28
		Vakspecialist D - 0224008	08	1,00	0,00	1,00
		Administr mw A - 0111007	07	0,00	0,65	-0,65
		Assist Uitvoering B - 0122003	03	0,00	0,00	0,00

Totaal voor kostenplaats: SSC Beheer Bedr Info Syst				29,43	35,33	-5,90
Totaal voor Niveau 4: SSC Beheer Bedrijfsinformatiesystemen - 12730				29,43	35,33	-5,90
SSC Secretariële Onderst	SSC Secretariële Onderst	Teammanager B - 0442012	12	1,00	1,00	0,00
		Secretarieel mw Burgemeester - 0151008	08	1,00	1,00	0,00
		Secretarieel mw A - 0151007	07	15,95	15,25	0,70
		Secretarieel mw B - 0152006	06	11,05	9,69	1,36
		BAB-kandidaat - 0009000	0	0,00	0,89	-0,89
		Boventallige - 0008000	0	0,00	0,50	-0,50
Totaal voor kostenplaats: SSC Secretariële Onderst				29,00	28,33	0,67
Totaal voor Niveau 4: SSC Secretariële Ondersteuning - 12735				29,00	28,33	0,67
SSC Frontoffice	SSC Frontoffice	Teammanager B - 0442012	12	1,00	1,00	0,00
		Projectleider C - 0433011	11	2,80	3,80	-1,00
		Adviseur C - 0213010	10	4,00	2,80	1,20
		Projectleider D - 0434010	10	5,00	4,00	1,00
		Vakspecialist B - 0222010	10	4,00	4,45	-0,45
		Projectmw B - 0142009	09	1,00	0,00	1,00
		Vakspecialist C - 0223009	09	4,00	3,80	0,20
		Projectmw C - 0143008	08	1,00	2,00	-1,00
		Vakspecialist D - 0224008	08	0,00	1,00	-1,00
		Administr mw A - 0111007	07	0,90	0,90	0,00
		mw Frontoffice B - 0132007	07	1,00	1,56	-0,56
Totaal voor kostenplaats: SSC Frontoffice				24,70	25,31	-0,61
Totaal voor Niveau 4: SSC Frontoffice - 12740				24,70	25,31	-0,61
SSC Documentservices	SSC DS Documentbehandel	Teammanager D - 0444010	10	1,00	1,00	0,00
		Administr mw A + coord - 0111108	08	1,00	1,00	0,00
		Administr mw B - 0112006	06	5,00	5,18	-0,18
		Techn Uitv mw B - 0162006	06	0,20	0,00	0,20
		Administr mw C - 0113005	05	4,84	3,58	1,26
Totaal voor kostenplaats: SSC DS Documentbehandel				12,04	10,76	1,28
	SSC DS Archief	Teammanager C - 0443011	11	1,00	0,00	1,00
		Administr mw A + coord - 0111108	08	3,00	3,00	0,00
		Vakspecialist D - 0224008	08	3,22	3,00	0,22
		Administr mw A - 0111007	07	6,54	6,50	0,04
		Administr mw C - 0113005	05	2,00	2,00	0,00
Totaal voor kostenplaats: SSC DS Archief				15,76	14,50	1,26
Totaal voor Niveau 4: SSC Documentservices - 12745				27,80	25,26	2,54
SSC Werkomgeving	SSC Werkomgeving	Teammanager B - 0442012	12	1,00	1,00	0,00
		Adviseur C - 0213010	10	2,00	2,00	0,00
		Vakspecialist B - 0222010	10	11,40	11,00	0,40
		Vakspecialist C - 0223009	09	9,08	6,00	3,08
		Vakspecialist D - 0224008	08	4,00	9,00	-5,00
		BAB-kandidaat - 0009000	0	0,00	1,00	-1,00
		stagiair - 0019995		0,00	0,00	0,00
Totaal voor kostenplaats: SSC Werkomgeving				27,48	30,00	-2,52
Totaal voor Niveau 4: SSC Werkomgeving - 12750				27,48	30,00	-2,52
SSC Huisvesting	SSC Huisvesting	Projectleider C - 0433011	11	1,00	0,00	1,00
		Teammanager C - 0443011	11	1,00	1,00	0,00
		Vakspecialist B - 0222010	10	2,00	2,00	0,00
		Vakspecialist C - 0223009	09	2,80	1,80	1,00
		Vakspecialist D - 0224008	08	2,20	2,00	0,20
		Administr mw C - 0113005	05	4,00	3,00	1,00
		Techn Uitv mw C - 0163005	05	0,00	0,00	0,00

		stagiair - 0019995		0,00	0,00	0,00
	Totaal voor kostenplaats: SSC Huisvesting			13,00	9,80	3,20
Totaal voor Niveau 4: SSC Huisvesting - 12755				13,00	9,80	3,20
SSC FA&T	SSC FA&T	Teammanager B - 0442012	12	1,00	1,00	0,00
		Vakspecialist A - 0221011	11	1,00	1,00	0,00
		Beleidsmw D - 0314010	10	2,00	2,00	0,00
		Vakspecialist C - 0223009	09	2,00	2,00	0,00
		Vakspecialist D - 0224008	08	5,50	6,40	-0,90
		Administr mw A - 0111007	07	6,80	4,43	2,37
		Administr mw B - 0112006	06	4,53	5,43	-0,90
		stagiair - 0019995		0,00	0,00	0,00
	Totaal voor kostenplaats: SSC FA&T			22,83	22,26	0,57
Totaal voor Niveau 4: SSC FA&T - 12760				22,83	22,26	0,57
				244,77	250,22	-5,45
				244,77	250,22	-5,45

4.2 Invulling Efficiencytaakstelling 2016

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	tranch 2016 (tov 2015) wijz 2016	
Bezuinigingstaakstelling totaal (nog te realiseren)										
	Bezuinigingstaakstelling efficiency (zie notitie CS d.d. 30-9-2011)	(s)	397.000	596.000	826.000	1.056.000	1.215.000	1.517.000	1.644.000	
	Begroting 2011 vermindering inhuur externen	(s)	159.000	159.000	159.000	159.000	159.000	159.000	159.000	
	Aandeel in bezuiniging arbeidsvoorwaarden (gemeentebreed 700.000)	(s)	136.000	136.000	136.000	136.000	136.000	136.000	136.000	
	Korten minder afname Efficiencytaakstellen opdrachtgevende sectoren	(s)	PM	PM	PM	PM	PM	PM	PM	
	Totaal taakstelling SSC 2011-2018		692.000	891.000	1.121.000	1.351.000	1.510.000	1.812.000	1.939.000	
	<i>taakstelling tranche per jaar</i>			199.000	230.000	230.000	159.000	302.000	127.000	
	overheveling taakstelling deel comm tranche 2015 specifiek stadsdeelvoorlichter					-9.450	-9.450	-9.450	-9.450	
	overheveling taakstelling deel comm nr BCC agv org wijz obv fte verdeling	(s)	0	0	0	-4.718	-17.559	-21.854	-21.854	
	Totaal taakstelling SSC 2011-2018 na org wijz 2015		692.000	891.000	1.121.000	1.336.832	1.482.991	1.780.696	1.907.696	
	<i>taakstelling tranche per jaar</i>			199.000	230.000	215.832	146.159	297.705	127.000	
Bezuinigingsmaatregel (realisatie)										
Team	soort invulling	Fte	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
DOC/ARCH	vakspecialist archief oik 8 per 28-02-2015 pensioen	1,00			4.000	42.833	51.400	51.400	51.400	8.567
DOC/ARCH	Teammanager Archief oik 11 per 1-1-2016	1,00					78.500	78.500	78.500	78.500
Secr.ond	Bezuinigen secretariaat SSC oik 6 pers saldo 5/6 fte = 30 uur	0,83				32.359	35.301	35.301	35.301	2.942
WO	ramen opbrengsten derden bv telefonie	nvt				14.800	58.000	58.000	58.000	43.200
WO	herijken begroting (SSC innovaties o.a. cloud, backup etc.)	nvt				0	12.950	100.312	100.312	12.950
	Totaal bezuinigingsmaatregelen SSC 2011-2018	12,08	692.000	891.000	1.121.000	1.336.832	1.482.991	1.780.696	1.907.696	146.159
	<i>dekking tranche per jaar</i>			199.000	230.000	215.832	146.159	297.705	127.000	
Taakstelling nog toe wijzen en invullen (min = teveel ingevuld)			0	0	0	0	0	0	0	

Tabel 5: Invulling efficiencytaakstelling SSC

4.2.1 Doorkijk invulling efficiencytaakstelling 2016 en verder.

Er ligt een plan waarin door structurele maatregelen de tranche 2016 is ingevuld en hiermee ook de totale taakstelling tot en met 2016 van € 1.482.991. De concrete invulling van de jaarschijf van de resterende taakstelling zal elk jaar worden gerealiseerd.

5 Financiën

Saldo per organisatieonderdeel

In bijlage 3 van de richtlijnen zijn de saldi technische begroting opgenomen. Voor SSC is hier vermeld: € 0 voor 2016.

Kostenverdeelstaat	
kosten- en opbrengstsoorten	Jaarplan 2016
Formatiekosten	15.148.201
Tijdelijk Personeel	256.711
Overige personeelskosten	584.678
Materiele kosten	13.033.573
Aandeel SSC begrotingsbasis	2.406.179
Aandeel BCC begrotingsbasis	827.437
Totaal kosten	32.256.779
Doorrekening naar OO's	-30.292.952
Overige baten (proj rek basis)	-1.963.827
Totaal baten	-32.256.778
Saldo	0

Tabel 6: Kostenverdeelstaat SSC 2016

6 Risicomangement

Hieronder worden de belangrijkste risico's beschreven en worden de beheersingsmaatregelen genoemd.

6.1 Compliancy

Risico

Het niet beschikken over de rechtmatige contracten/licenties voor alle in gebruik zijnde applicaties. Het beschikken over voldoende licenties is een verantwoordelijkheid van de eigenaren van de applicaties. In veel gevallen zijn dit de organisatie - onderdelen zelf.

Maatregel

SSC WO heeft het proces ten aanzien van het beheer van licenties ingericht en verder verbeterd, voor die applicaties waarvan SSC WO eigenaar is.

Dit is gelukt, het Proof of Concept (POC) is afgerond en de papieren zijn getekend voor de uitrol van onze software asset management software (SNOW). Tevens is onze licentie beheerder in positie en is het proces rondom aanschaf van software geïmplementeerd.

Daar waar de overige organisatie - onderdelen (klanten zoals SZ, SB enz.) de eigenaar zijn, is de klant zelf verantwoordelijk en ook risicodrager. Via gemeentelijk contractbeheer wordt de klanten gevraagd de geldende overeenkomsten en contracten te overleggen. Het SSC Maastricht zal deze registreren en signaleren. Klanten krijgen nadrukkelijk ondersteuning in het compliant worden, maar blijven zelf verantwoordelijk.

De informatie vanuit de klanten blijft soms achterwege. Om de risico's af te dekken voor het SSC is in de dienstverleningsovereenkomsten met de klant vastgelegd, dat de informatieplicht, de verantwoordelijkheid en het risico bij de klant ligt. Vanuit SSC Maastricht wordt gesignaleerd als een contract verloopt en daarnaast worden regelmatig overzichten verstrekt met betrekking tot wie er van zijn applicatie gebruikt maakt. Dit als onderdeel van de reguliere dienstverlening.

6.2 Wet markt en overheid

Het Shared Service Center volgt de ontwikkelingen van de wet markt en overheid en zal, indien nodig, binnen de gemeente breed gestelde kaders, maatregelen treffen.

6.3 Vennootschapsbelasting

De op dit onderdeel te treffen maatregelen hangen nauw samen met de wet markt en overheid. Ook hier volgt het Shared Service Center de ontwikkelingen. Voor het jaar 2016 worden door SSC geen nieuwe economische activiteiten ontplooit.

Bijlage



Gemeente Maastricht

Format inkoopkalender jaarplan 2016

Korte omschrijving van de geplande inkoop / aanbesteding	Planning afronding v/d AB (vereiste ingangsdatum contract / start projectuitvoering)	Werk / Levering / Dienst	Eenmalige opdracht / project óf meerjaren (duur)contract	contractduur meerjaren-duurcontract (in maanden)	Raming v/d opdrachtwaarde (in EUR)	Inkoopcategorie (voor toelichting zie het werkblad toelichting inkooppakketten)	Te verwachte AB-procedure	Organisatieonderdeel / Team	Naam contactpersoon / budgethouder	Opmerkingen / aandachtspunten
Voorbeeld regel 1 - aanschaf nieuw software pakket xxxx incl 4 jarig onderhoud	jun-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48	€ 250.000	304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software	Europees	BCC - Concernzakken	naam contactpersoon	nieuwe aanbesteding ivm vervanging huidig contract xxx / opgenomen in J&A projectenplan nr xxx
Voorbeeld regel 2 - Groot Onderhoud straat xxxx	sept-2016	Werk	Eenmalige opdracht	NVT - eenmalige opdracht	€ 275.000	804 Aanleg en onderhoud wegennet	Meervoudig onderhands	B&O - ONTW - Projectmgmt	naam contactpersoon	geplande AB/project xxxx vanuit jaarprogramma verhandingen 2016
SH Onderhoud personenlift	feb-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48		708 Onderhoud W-gebouwinstallaties	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Huisv. Services	Julie van den Boorn	Stadhuis wordt gerenoveerd per 1 maart 2016, huidige leverancier Mijnsen liften

<i>Levering ICT producten en diensten</i>	mei-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48		301 Aanschaf, huur, installatie, beheer en onderhoud van hardware	Europees	SSC - Werkomgeving	<i>Erik Moust</i>	<i>Huidige leverancier, ARP, aanbesteding is gestart via Gemeente Sittard-Geleen</i>
<i>Wom belvedere 15 parkeerplaatsen</i>	jul-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48	€ 38.000	701 Aanschaf en huur gebouwen en terreinen	Meerzijdig onderhand	SSC - Huisv. Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>abonnementen parkeerplaatsen Sphinx</i>
<i>Incassodienst publiekrechtelijk</i>	nov-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48	<i>23,00 per dwangbevel</i>	506 Financiële economische advisering	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Fin.Admin / Treasury	<i>Rob Hautvast</i>	<i>Incassodienst, Dwangbevelen</i>
<i>iBabs, papierloos vergaderen</i>	jun-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48	€ 193.000,-	304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software	Nationaal	SSC - Beheer Bedr. Infosys	<i>Greet Krijgsman</i>	<i>Papierloos vergaderen</i>
<i>Centric, DDS4ALL</i>	jan-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48		304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software	Europees	SSC - Werkomgeving	<i>Erik Moust</i>	<i>DDS</i>
<i>Centric, ISA4ALL</i>	mrt-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48	€ 40.000,-	304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software	Meerzijdig onderhand	SSC - Beheer Bedr. Infosys	<i>Greet Krijgsman</i>	<i>ISA4All</i>
<i>Centric, Proliants</i>	apr-2016	Levering/dienst	Eenmalige opdracht	12	€ 2.630	304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Werkomgeving	<i>Erik Moust</i>	<i>Onderhoud Proliants</i>
<i>Centric, Data Protector</i>	apr-2016	Levering/dienst	Eenmalige opdracht	12	€ 4.320	304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Werkomgeving	<i>Erik Moust</i>	<i>Data Protector, contract 1 mei 2015 verlengd 1 jaar zonder stilzwijgende verlenging.</i>
<i>Cofely Housing overeenkomst</i>	okt-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48	€ 50.000	301 Aanschaf, huur, installatie, beheer en onderhoud van hardware	Meerzijdig onderhand	SSC - Werkomgeving	<i>Erik Moust</i>	<i>Housing overeenkomst, Gemeentelijke Suite</i>
<i>Cognos, uitbreiding licenties</i>	apr-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	36	€ 80.000	306 Telefoon diensten mobiel en mobiel internetverkeer	Meerzijdig onderhand	SSC - Beheer Bedr. Infosys	<i>Jan Sommers</i>	<i>Tijdelijke uitbreiding i.v.m. nieuwe aanbesteding</i>

<i>ErgoDirect Internationaal</i>	jul-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	12	€ 5.000	304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software	Enkelvoudig (1:1)	SSC - P&O	<i>Monique Mertschuweit</i>	<i>Pausesoftware. Arbo</i>
<i>Frissen Intern Transport</i>	jul-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	12	€ 1.400	714 Technische geen verbruiksartikelen, gereedschappen en klein materiaal	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Huisv. Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>Inspectie hoogwerker, stilzwijgend verlengd voor de duur van 1 jaar.</i>
<i>Onderhoud Powercenter</i>	apr-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	12	€ 37.526	304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software	Meervoudig onderhouds	SSC - Werkomgeving	<i>Erik Moust</i>	<i>Contract verlengd 1 jaar</i>
<i>Intercity Courier and Parcel Services</i>	dec-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	12		610 Vracht, porti en verzendkosten, koeriers voor goederenvervoer	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Doc. Behandeling	<i>Marij Frissen</i>	<i>1 jaar verlengd, Koeriersdiensten, € 0,48 p/km of € 22,50 p/uur.</i>
<i>Kalimba, Waterbollen</i>	dec-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	36	€ 25.000	720 Automaten (eten en drinken)	Meervoudig onderhouds	SSC - Huisv. Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>Kalimba Waterbollen</i>
<i>Kalimba, onderhoud waterkoelers</i>	dec-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	36	€ 20.000	720 Automaten (eten en drinken)	Meervoudig onderhouds	SSC - Huisv. Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>Kalimba Waterkoelers</i>
<i>Key Quality VSR Controles</i>	dec-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	12	€ 4.022	715 Schoonmaak kantoren en keukens	Meervoudig onderhouds	SSC - Huisv. Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>1 jaar verlengd tot 1 januari 2017. nieuwe aanbesteding</i>
<i>Lejeune Multi Electra, onderhoud inbraak</i>	apr-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	12	€ 180	706 Onderhoud E-gebouwinstallaties	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Huisv. Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>Watermolen 31</i>
<i>Loyalis Schade NV</i>	dec-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	36		108 Ziektekostenverzekeringen	Enkelvoudig (1:1)	SSC - P&O	<i>Monique Mertschuweit</i>	<i>IPAP verzekeringen</i>
<i>Lubron, waterontharder serviceonderhoud</i>	jun-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	12	€ 99,00 per jaar	720 Automaten (eten en drinken)	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Huisv. Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>Serviceabonnement Waterontharder start 01-06-2011</i>
<i>MTB Catering RWS</i>	sept-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48		719 Cateringdiensten	Meervoudig onderhouds	SSC - Huisv. Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>MTB, Sociale Werkvoorziening</i>

<i>MTB Catering MF</i>	mrt-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48		719 Cateringdiensten	Meervoudig onderhands	SSC - Huisv.Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>MTB, Sociale Werkvoorziening</i>
<i>MTB Postbezorging</i>	dec-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48		610 Vracht, porti en verzendkosten, koeriers voor goederenvervoer	Meervoudig onderhands	SSC - Doc. Behandeling	<i>Marij Frissen</i>	<i>MTB, Sociale Werkvoorziening</i>
<i>NotuDoc / NotuBiz Nederland</i>	jul-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48	€ 6.000,-	304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Beheer Bedr.Infosys.	<i>Greet Krijgsman</i>	<i>Software</i>
<i>Postma & Cohen, abonnementen</i>	dec-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48		208 Vakliteratuur en abonnementen	Meervoudig onderhands	SSC - Doc. Behandeling	<i>Marij Frissen</i>	<i>Aanbesteding in verleden samen met Sittard - Geleen</i>
<i>SBL Plus, Glasbewassing</i>	apr-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48		716 Glasbewassing	Europees	SSC - Huisv.Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>Glasbewassing</i>
<i>Ongediertebestrijding, Stadsbeheer</i>	dec-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	36		Selecteer inkoopcategorie	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Huisv.Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>Ongediertebestrijding, inhuur Stadsbeheer</i>
<i>Telindus, onderhoudsdiensten</i>	nov-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	36		304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software	Meervoudig onderhands	SSC - Werkomgeving	<i>Erik Moust</i>	<i>Onderhoudsdiensten Cisco</i>
<i>Unify BV Openscape UC Suite 2011</i>	jun-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48		307 Telecomapparatuur en telefooncentrales	Europees	SSC - Werkomgeving	<i>Erik Moust</i>	<i>Telefonie</i>
<i>van Happen Containers, plastic bekers MF + RWS</i>	mrt-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48		612 Verpakkingen, emballage en etiketten	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Huisv.Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>Ophalen plastic bekers</i>
<i>Vendor, aanbesteding wordt gestart</i>	jul-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48		715 Schoonmaak kantoren en keukens	Meervoudig onderhands	SSC - Huisv.Services	<i>Julie van den Boorn</i>	<i>Schoonmaak</i>
<i>WebReus, Domeinnaam SSC-ZL</i>	nov-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	12	16,98 per jaar	304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Werkomgeving	<i>Erik Moust</i>	<i>Domeinnaam SSC-ZL</i>

<i>Xafax huur en onderhoud muntautomat</i>	nov-2016	Levering/dienst	Meerjaren- / duurcontract	48	4275,12 per jaar	302 Aanschaf, huur, installatie, beheer en onderhoud van printers en reproductieapparatuur	Enkelvoudig (1:1)	SSC - Doc. Behandeling	<i>Marij Frissen</i>	<i>Muntautomaten Xafax</i>
	Selecteer planning	Selecteer W - L/D	Selecteer contracttype			Selecteer inkoopcategorie	Selecteer AB-procedure	Selecteer OO		