



*Gemeente Maastricht*

# Bedrijfsplan 2018

*Shared Service Center Maastricht*

**Versie: 26-01-2018**

# Inhoudsopgave

---

<b>1</b>	<b>Managementinleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>De belangrijkste opdrachten voor SSC Maastricht als geheel</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>De belangrijkste opdrachten per team incl. concernopdrachten</b>	<b>6</b>
3.1	Team Documentservices	6
3.2	Team Bedrijfsbureau SSC	6
3.3	I&A: teams Werkomgeving, Beheer Bedrijfsinformatiesystemen (BBI) en Frontoffice	7
3.4	Team Financiële Administratie en Treasury	8
3.5	Team Financieel Advies	8
3.6	Team Huisvestingservices	10
3.7	Team Personeel & Organisatie	11
<b>4</b>	<b>Bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling</b>	<b>13</b>
4.1	Kengetallen bedrijfsvoering	13
4.2	Functiegebouw	14
4.3	Invulling Efficiencytaakstelling t/m 2018	16
<b>5</b>	<b>Risicomanagement</b>	<b>17</b>
5.1	Compliance	17
5.2	Wet markt en overheid	17
<b>6</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>18</b>
	Bijlage 1: Formatie plan incl. formatiebudgetten.	18
	Bijlage2: Jaarschijf 2018 uit de NCFB (nieuwe centrale financiële begroting)	21

# 1 Managementinleiding

Voorliggend document is het bedrijfs-/jaarplan van het Shared Service Center Maastricht. Hierin zijn de belangrijkste reguliere en bijzondere opdrachten van het SSC opgenomen, zowel voor het SSC als geheel, alsook per team. Het jaarplan is verder gecompriëerd tot de kern, hetgeen bijdraagt aan de leesbaarheid en de focus.

SSC Maastricht bestaat sinds 2012 in haar huidige vorm. 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.*

De context waarin we werken is sinds 2012 sterk veranderd: van economische crisis naar groei, de veranderende rol van de overheid, de doorontwikkeling van digitalisering met bijbehorende verzwarende wet- en regelgeving, het besef dat regionale samenwerking niet meer weg te denken is, de ingezette verjonging van ons personeelsbestand, de toenemende spanning op de arbeidsmarkt, et cetera. Ook onze klanten acteren op de veranderingen in de omgeving, met als gevolg dat hun behoeften veranderen in hun primaire processen en hun bedrijfsvoering.

SSC Maastricht heeft de afgelopen vijf jaren geïnvesteerd in professionalisering en standaardisatie van dienstverlening en kostenefficiëntie. Dat is een groot goed en dient gekoesterd te worden in de toekomst. Tegelijkertijd vragen de veranderende omgeving en klantbehoeften om aanpassingen in de dienstverlening; meer oog en oor voor de specifieke eisen en wensen van de individuele klanten. Het is onze uitdaging en toegevoegde waarde om die twee ogenschijnlijk tegengestelde doelen, standaardisatie versus maatwerk, te verbinden door slimmer te combineren aan de achterkant van de dienstverlening in nauwe samenwerking met partner SSC-ZL. Dat stelt wel andere eisen aan onze mensen en organisatie en vormt de uitdaging voor de komende periode!

De samenwerking met SSC-ZL vormt een forse uitdaging op zichzelf. Het geduld van alle betrokkenen, zowel werkgevers, partners als medewerkers, wordt stevig op de proef gesteld. De stip op de horizon, waarop feitelijk invulling wordt gegeven aan de beoogde overdracht van dienstverlening en medewerkers naar SSC-ZL, is op het moment van dit schrijven weer tijdelijk achter de horizon verdwenen. Medewerkers van SSC Maastricht zijn toegewijd aan de kwaliteit van onze dienstverlening in Maastricht en blijven tegelijkertijd stevast doorwerken aan de voorbereiding van bedoelde overdracht. Dat verdient een groot compliment!

Mensen vormen de sleutel tot het succes van een organisatie, met name in moeilijker omstandigheden. En juist dat geeft veel vertrouwen in de toekomst.

Dörf geer 't met us aon?

Ivo Dielemans  
Manager Shared Service Center

Marc Habets  
Manager Bedrijfsvoering

## 2 De belangrijkste opdrachten voor SSC Maastricht als geheel

De opdrachten en opgaven van SSC Maastricht vallen uiteen in twee groepen: de opdrachten van SSC Maastricht als geheel, en de opdrachten voor de individuele teams (of combinaties daarvan).

Reguliere productie	
<p><b>Beoogd resultaat 2018</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realisatie van de overeengekomen DVO's en SLA's 2018 ten behoeve van de interne en externe klanten van SSC Maastricht;</li> <li>2. Uitvoering geven aan het I&amp;A-portfolio 2018 (inclusief informatiebeveiligingsplan 2018) in nauwe samenwerking met Concernzaken door het ter beschikking stellen van de juiste kennis en kunde;</li> </ol>	<p><b>Bereikte resultaten per 31-12-2018</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> </ol>
Organisatie(ontwikkeling)	
<p><b>Beoogd resultaat 2018</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. De missie/visie/strategie van SSC Maastricht is in 2018 herijkt en toekomstbestendig gemaakt met een primaire focus op de periode 2018-2022;</li> <li>4. Bovengenoemde herijking heeft geleid tot een optimalisatie van de organisatie van SSCM en haar procesgang. Expliciete elementen hierin vormen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) De kanteling van product- naar klantoriëntatie in servicelines;</li> <li>b) De doorontwikkeling van servicelines ten behoeve van integrale klantbediening over alle vakdisciplines heen;</li> <li>c) De aansluiting van team Huisvestingsservices op het I&amp;A cluster;</li> </ol> </li> <li>5. Het strategisch personeelsplan wordt vanuit de teams opnieuw opgebouwd op het niveau van SSC Maastricht;</li> <li>6. Medewerkersonderzoek: vanuit de teams is een plan van aanpak opgesteld waarmee opvolging wordt gegeven aan de resultaten van het eind 2017 uitgevoerde onderzoek;</li> <li>7. Klanttevredenheidsonderzoek: vanuit de teams is een plan van aanpak opgesteld waarmee opvolging wordt gegeven aan de resultaten van het eind 2017 uitgevoerde onderzoek. Doel is om de perceptie van onze dienstverlening opnieuw te verbeteren;</li> <li>8. Intranet: de vindbaarheid van informatie over de dienstverlening van SSC Maastricht op het intranet van de gemeente Maastricht is gebaseerd op de organisatorische inrichting. Dit is voor verbetering vatbaar. In 2018 wordt de betreffende informatie opnieuw gestructureerd en waar nodig opnieuw geformuleerd vanuit klantperspectief, teneinde de vindbaarheid en de doeltreffendheid (in één keer goed) te vergemakkelijken en te vergroten;</li> <li>9. "Draaiknoppen": Bij de klanten van het SSC bestaat de wens om meer invloed op de kosten uit te kunnen oefenen. SSC maakt een memo die inzicht</li> </ol>	<p><b>Bereikte resultaten per 31-12-2018</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.</li> <li>4.</li> <li>5.</li> <li>6.</li> <li>7.</li> <li>8.</li> <li>9.</li> </ol>

geeft in de diverse draaiknoppen en die aan MTBV ter besluitvorming zal worden voorgelegd.

Regio en SSC-ZL: de voorgenomen transitie van dienstverlening (zijnde inkoop, delen van ICT en personeels- en salarisadministratie) en daarmee ook medewerkers van SSC Maastricht naar SSC-ZL is nog niet gerealiseerd als gevolg van het uitblijven van overeenstemming met de medezeggenschapsorganen. De tijd wordt gebruikt om 1) de voorbereidingen voor de transitie verder uit te werken, 2) als centrumgemeente de helpende hand – als tussenoplossing – te reiken aan andere gemeenten op het gebied van bedrijfsvoering en 3) de koers van SSC Maastricht voor de komende jaren uit te stippelen binnen de nieuwe context.

**Beoogd resultaat 2018**

10. Vraagcoördinatie (dat wil zeggen het operationeel/tactisch/strategisch opdrachtgeverschap is procesmatig en organisatorisch verankerd binnen SSC Maastricht in nauwe afstemming met Concernzaken;
11. Interne communicatie over de transitie:
  - a) de interne en externe klanten zijn tijdig geïnformeerd over de op handen zijnde transitie naar SSC-ZL en de praktische en organisatorische gevolgen daarvan voor de huidige en toekomstige dienstverlening;
  - b) de medewerkers van SSC Maastricht zijn tijdig geïnformeerd over de wijze waarop aan de transitie invulling gegeven wordt;
12. SSC Maastricht levert een actieve bijdrage aan de invulling van SSC-ZL door de samenwerking op te zoeken met SSC-ZL en haar partners, en door de aanwezige kennis en kunde waar wenselijk en mogelijk beschikbaar te stellen;
13. Feitelijk invulling geven aan de transitie van dienstverlening en medewerkers naar SSC-ZL zodra alle noodzakelijke besluitvorming genomen is.

**Bereikte resultaten per 31-12-2018**

- 10.
- 11.
- 12.
- 13.

## 3 De belangrijkste opdrachten per team incl. concernopdrachten

### 3.1 Team Documentservices

Digitaal Zaakgericht Werken is in 2017 ingezet en wordt in 2018 voortgezet. Echter tot het moment dat we 100% digitaal zijn, ligt er voor Documentservices ook een taak om postregistratie, analoge archivering en analogo archiefbeheer adequaat en kwalitatief goed te beheren.	
<b>Beogd resultaat 2018</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Behoud en verbetering van de benodigde kennis, door middel van trainingssessies en actieve kennisoverdracht door interne kwaliteitsborgers aan archiefmedewerkers met tot doel de analoge archivering en het analogo archiefbeheer ook in de komende jaren naar behoren uit te kunnen voeren;</li> <li>Implementatie in 2018 van Decentrale Regelgeving en Openbare bekendmakingen (DROP). Dit is een wettelijke verplichting vanaf 2019 en betekent veel extra werk voor DS;</li> <li>Afronding project digitalisering P-dossiers;</li> </ol>	<b>Bereikte resultaten per 31-12-2018</b> <ol style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> </ol>

### 3.2 Team Bedrijfsbureau SSC

BB Interne Bedrijfsvoering en Ondersteuning SSC Maastricht: het Bedrijfsbureau van SSC Maastricht ondersteunt de diverse teams in het leveren van hun dienstverlening en ziet toe op toepassing van de administratieve organisatie en gerichte controle daarop.	
<b>Beogd resultaat 2018</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Inkoop:             <ol style="list-style-type: none"> <li>Operationele inkoop SSC 100% via Bedrijfsbureau na goedkeuring door management/manager BV;</li> <li>Tijdig en volledig overzicht vanuit SSC Maastricht voor gezamenlijke inkoopkalender SSC-ZL 2018/2019;</li> </ol> </li> <li>Accountmanagement: doorontwikkelde en actuele PDC - accountmanagement gaat samen met teammanagers SSC bekijken waar "maatwerk" omgezet kan worden in regulier/standaard PDC product;</li> <li>Procesbeheer: opstarten Leantraject rondom verwerken van P&amp;F mutaties dmv Topdesk;</li> </ol>	<b>Bereikte resultaten per 31-12-2018</b> <ol style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> </ol>

BB Klanten en Verantwoording:	
<b>Beogd resultaat 2018</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Per kwartaal tijdige aanlevering van specificaties door SSC richting klanten (OO's);</li> <li>Op basis van de afgesloten DVO's SLA rapportages vormgeven, die aan de klanten ter beschikking worden gesteld en inzicht geven in de geleverde diensten en producten.</li> </ol>	<b>Bereikte resultaten per 31-12-2018</b> <ol style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> </ol>

BB SSC-ZL en Regio: in de voorbereiding van de overdracht van diensten naar SSC-ZL, treft het Bedrijfsbureau in 2018 een aantal maatregelen.	
<b>Beoogd resultaat 2018</b> 1. Advies waar en hoe Resourceplanning na overgang diensten naar SSC-ZL binnen SSC Maastricht effectief ten behoeve van capaciteitsplanning kan worden ingezet; 2. Gemeentebrede contracten overbrengen vanuit Top Desk naar Negometrix (SSC-ZL); 3. Ontvlechting financiële huishouding team Werkomgeving met oog op transitie SSC-ZL; 4. Advisering vanuit BB SSC Maastricht omtrent inrichting en uniformering van processen en doorbelastingen tbv samenwerking SSC-ZL.	<b>Bereikte resultaten per 31-12-2018</b> 1. 2. 3. 4.

### 3.3 I&A: teams Werkomgeving, Beheer Bedrijfsinformatiesystemen (BBI) en Frontoffice

De activiteiten van de I&A teams zijn geheel ondersteunend aan de realisatie van het I&A-portfolio 2018 en de voorbereiding op de transitie van dienstverlening (en dientengevolge ook medewerkers) naar SSC-ZL op een nog nader te bepalen datum. Daarnaast voeren zijn in nauwe samenwerking met elkaar een aantal andere activiteiten uit.	
<b>Beoogd resultaat 2018</b> 1. SSC-ZL: a) Het opstellen van functionele architectuurplaten per service line, met het oog op de ontvlechting van dienstverlening naar SSC-ZL; b) Voorbereiden en uitvoeren van de transitie van dienstverlening Informatiediensten naar SSC-ZL; 2. Servicedesk: a) Uitbouwen van specialisme per medewerker (incl. opleiding/training) naast het hebben van een stevige inhoudelijke kennis- en ervaringbasis; b) Advies opstellen op basis van data-analyse, raadpleging van klankbordgroep gebruikers en ervaringen servicedesk medewerkers inzake verbeteren efficiency contactkanalen en bijbehorende procesgang; 3. Projectmanagement en I&A advisering: a) Eerste generieke basisniveau voor advies is voor wat betreft kennis en vaardigheden bereikt door de adviseurs IM, PM en GM; b) De DIM adviseurs/kwaliteitsborgers zijn in staat om basis opdrachten (her)ontwerp van processen uit te voeren; c) De productiviteitsnorm van de rendabele functies wordt verhoogd van 1000 naar 1100 uren per jaar per FTE met een tariefdaling tot gevolg; 4. Een ingerichte testomgeving (OTA) voor alle generieke applicaties bij I&A/SSC in beheer; 5. Afronden van in beheer nemen (achterstallige activiteiten, & update naar laatste versie -1) van internet, intranet, BAG en DDS;	<b>Bereikte resultaten per 31-12-2018</b> 1. 2. 3. 4. 5.

### 3.4 Team Financiële Administratie en Treasury

Team FA&T ondersteunt organisatiebreed in het voeren van de (sub)administraties voor de interne organisatie en externe partners.	
<b>Beoogd resultaat 2018</b> 1. Verzorgen van de reguliere productie, inclusief bijbehorende accountantsvereisten, als onderdeel van de gemeentelijke P&C-cyclus en dienstverlening voor derden; 2. Actualisering van het treasury statuut; 3. Opstellen en uitvoeren van het auditprogramma 2018, inclusief verlenging ISO-certificering; 4. Upgrade van Coda v12 naar v14, als randvoorwaarde voor verdere digitalisering en e-facturatie.	<b>Bereikte resultaten per 31-12-2018</b> 1. 2. 3. 4.

### 3.5 Team Financieel Advies

De diverse vakgroepen van team Financieel Advies voeren vanuit hun eigen vakinhoudelijke expertise een aantal activiteiten uit ter ondersteuning van hun dienstverlening aan onze klanten.	
<b>Beoogd resultaat 2018</b> 1. Inkoop & Aanbesteden a) Financiële afrekening van alle overgedragen aanbestedingen; b) Het maken van afspraken over adequate dossiervorming van aanbestedingen in de samenwerking met SSC-ZL; 2. Onderzoek & Statistiek a) Formatie en bezetting op orde brengen en in lijn met de omvang van de klantvraag; b) Nieuwe Europese aanbesteding van een raamovereenkomst voor invulling van de benodigde flexibele schil; c) Aanbod van nieuwe onderzoekstechnieken en -methoden en van moderne technieken om de resultaten te presenteren; d) Onderzoeken en realiseren van een grotere effectiviteit in de samenwerking tussen O&S en BI; 3. Business Intelligence a) Aanbod van nieuwe vormen van data-ontsluiting en data-analyses ten behoeve van latente en expliciete klantbehoefte; b) Nieuwe Europese aanbesteding van een raamovereenkomst voor invulling van de benodigde flexibele schil; 4. Financieel advies a) Nieuwe Europese aanbesteding van een raamovereenkomst voor invulling van de benodigde flexibele schil;	1. 2. 3. 4.



Team Financieel Advies levert tevens een aantal bijdragen aan opgaven die in samenwerking met Concernzaken worden gerealiseerd.

**Bijdragen worden in 2018 geleverd:**

- |   |     |
|---|-----|
| 1. aan de nieuwe indeling van programma's en producten op basis van de gewijzigde BBV ten behoeve van de gemeentebegroting 2019;  | 1.  |
| 2. aan de vertaling van de nieuwe methodiek van rentetoerekening als gevolg van de gewijzigde BBV;  | 2.  |
| 3. aan de Burap per 1-9-2018 (oktober in de Raad);  | 3.  |
| 4. op het thema Overhead in relatie tot de externe tarifiering;   | 4.  |
| 5. aan de vertaling van het BTW- Sportbesluit (impact voor MS en B&O);  | 5.  |
| 6. bij het organiseren en uitvoeren van integraal horizontaal toezicht;   | 6.  |
| 7. aan de evaluatie van alle veranderingen in werkwijzen en processen die het gevolg zijn van de nieuwe BBV. Dit inclusief de rol en werkwijze van de werkgroep BBV en de financiële informatievoorziening (Cognos en Beaufort inclusief autorisaties en beheer van aanvragen en aanpassingen in de Cognosoverzichten); | 7.  |
| 8. de spend-analyse ten behoeve van de accountant en SSC- ZL;   | 8.  |
| 9. aan de incidentele dekking van de begroting 2018;  | 9.  |
| 10. aan de exercitie externe inhuur (conform de gemeentebreed vastgestelde definitie);  | 10. |
| 11. toets op de boekingsgang, de onderbouwing en de afloop van de Reserve Overloop;   | 11. |
| 12. aan het digitaliseren van de P&C- documenten;   | 12. |

### 3.6 Team Huisvestingservices

Team Huisvestingservices voert vanuit haar eigen vakinhoudelijke expertise, faciliterende en beherende activiteiten uit ter ondersteuning van de dienstverlening aan onze klanten.	
Beoogd resultaat 2018	Bereikte resultaten per 31-12-2018
1. Taken en verantwoordelijkheden medewerkers zijn duidelijk omschreven t.a.v. contract- en leveranciersmanagement. Concreet resultaat is een rapportage met procesbeschrijvingen van de werkwijze.	1.
2. De volgende aanbestedingen van team HVS staan gepland in 2018: a) Aanbesteding fysieke beveiliging gemeentelijke panden (start april 2018); b) Netwerkbekabeling (gestart december 2017); c) Eindejaarsgeschenken (start juni 2018).	2.
3. Optimaliseren klimaatinstallaties: a) Randwycksingel 22: vervangen GBS systeem ten behoeve van een verbeterde beheersing van het binnenklimaat van het pand; b) Mosae Forum 10: vervangen GBS systeem ten behoeve van een verbeterde beheersing van het binnenklimaat van het pand, in nauwe afstemming met Vastgoed en de overige maatregelen aan de installaties;	3.
4. Aanpak leegstand. Beoogd resultaat is een adviesdocument (met scenario's), in samenwerking met Vastgoed, over hoe om te gaan met de panden Mosae Forum 10 en Randwycksingel 22 die eigendom zijn van de gemeente Maastricht. Welke richting wordt gekozen voor huisvesting ambtenaren in relatie tot huidige leegstand?	4.
5. Inrichting BHV organisatie conform NEN norm 8112:2017 - Bedrijfs Nood Organisatie (BNO). Beoogd resultaat is een rapportage waarin is opgenomen: huidige situatie, gewenste situatie, uitvoeringsplan en de daadwerkelijke uitvoering van het uitvoeringsplan.	5.
6. Beheer kunst gemeente Maastricht. Beoogd resultaat: Uiteindelijk is het doel om een compleet overzicht te hebben van alle kunst en antiek in het stadhuis, overige gemeentelijke gebouwen en bruikleen elders. Een groot gedeelte is reeds in kaart gebracht, een deel moet nog in kaart gebracht worden. Team HVS sluit voor de bedoelde registratie aan op het systeem van Centre Ceramique (Adlib) waarin ook andere erfgoedcollecties zijn vastgelegd. Daarnaast wordt de expertise van CC ingezet bij eventuele reparaties en restauraties van de kunstwerken.	6.
7. Vervangen loungewerkplekken Randwycksingel 22.	7.

### 3.7 Team Personeel & Organisatie

Arbeidsmarkt	
<p><b>Beoogd resultaat 2018</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MOVE@Maastricht:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Monitoren en evalueren inspanningen en effecten MOVE (Q1) (zie ook projectopdracht);</li> </ol> </li> <li>2. HR-groep:               <p>Opstellen van een eenvoudige set spelregels voor het DT (budget, bemensing, werkwijze rondom vacatures) als alternatief voor de huidige regeling met de vacaturestop die (Q1);</p> </li> <li>3. Arbeidsmarktcommunicatie (in samenwerking met Concernzaken):               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Opstellen en afstemmen aanpak employer branding (Q1/Q2);</li> <li>b) Intensiveren en professionaliseren inzet LinkedIn als wervingskanaal (Q1/Q2);</li> </ol> </li> <li>4. Nieuwe medewerkers:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Vernieuwing en modernisering introductieprogramma nieuwe medewerkers (Q1/Q2);</li> <li>b) Aanbesteden en implementeren mobiele applicatie voor nieuwe medewerkers. Wordt opgepakt in regionaal verband (2018);</li> </ol> </li> </ol>	<p><b>Bereikte resultaten per 31-12-2018</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>

Arbeidsvoorwaarden, beoordelen en modern beloningsbeleid	
<p><b>Beoogd resultaat 2018</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren 2020:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Verkennen van de impact(Q1/Q2);</li> <li>b) Opstellen planmatige aanpak transitie (Q3/Q4 );</li> </ol> </li> <li>2. Modern beloningsbeleid:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Opstellen opzet kaders/pilot modern belonen (Q4);</li> </ol> </li> <li>3. Evaluatie en doorontwikkeling Het Goede Gesprek               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Ondersteunen van de opzet en uitvoering evaluatie Goede Gesprek in samenwerking met Concernzaken (Q1/Q2);</li> <li>b) Opstellen en uitvoeren pilot 360-graden feedback (2018) (Q4).</li> </ol> </li> </ol>	<p><b>Bereikte resultaten per 31-12-2018</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol>

Regio, duurzame inzetbaarheid en overige activiteiten	
<p><b>Beoogd resultaat 2018</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SSC-ZL:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Laten opstellen DVO PSA omgekeerde dienstverlening (Q1);</li> <li>b) Voorbereiden en uitvoeren transitie/ontvlechting PSA naar SSC-ZL (planning nog te bepalen);</li> </ol> </li> <li>2. Uitvoering geven aan het HRM-portfolio 2018 door het ter beschikking stellen van de juiste kennis en kunde, in nauwe samenwerking met Concernzaken (2018);</li> <li>3. Verkennen impact Omgevingswet (ism Concern) (Q3);</li> <li>4. Doorontwikkelen adviesfunctie binnen P&amp;O (Q4);</li> <li>5. Ondersteuning WOR-bestuurder: hij wordt in de periodieke overleggen met de Ondernemingsraad ondersteund door een vertegenwoordiger van P&amp;O, daarnaast ondersteuning bij de uitvoering van de nog op te stellen HRM-convenant;</li> </ol>	<p><b>Bereikte resultaten per 31-12-2018</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> <li>5.</li> </ol>

<p>6. Bieden van ondersteuning bij de totstandkoming van de OO-specifieke Strategische Personeelsplanningen (SPP) en de relatie van elk afzonderlijk SPP tot de spankrachtdiscussie;</p> <p>7. Learn@Maastricht: a) Evaluatie Learn@Maastricht (Q2);</p> <p>8. Evaluatie ziekteverzuim: a) Monitoren acties verzuimnota (Q1); b) Analyseren ziekteverzuim en opstellen gewenste interventies (Q1);</p> <p>9. E-HRM (beoogde overgaan naar SSC-ZL): a) Evalueren fase 2, op basis van de business case en projectopdracht (Q2); b) Afronden projectopdracht fase 3 tbv HCM-grid en W&amp;S module (Q2);</p> <p>10. ARBO: a) Uitzetten en monitoren van de uitvoering van de PSA vragenlijst(Q1); b) Opvolgen en monitoren van de vervolgacties op de PSA vragenlijst (Q2).</p>	<p>6.</p> <p>7.</p> <p>8.</p> <p>9.</p> <p>10.</p>
---	--

# 4 Bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling

## 4.1 Kengetallen bedrijfsvoering

### Mutaties formatie van marap 2017 naar jaarplan 2018

Formatie SSC	fte
<b>Stand Marap 2017</b>	<b>216,37</b>
<b>Restpunt 2017</b>	
Invullen taakstelling vermindering dienstverlening BBI 2017	-0,2
<b>Mutaties obv besluitvorming</b>	
Formaliseren DVO BCC in formatieplekken Frontoffice	4
Uitbreiding dienstverlening BBI aan P&O	0,3
Formaliseren 1UD dienstverlening in formatieplek BBI	1
Huisvesting uitbreiding techniek	4
<b>DVO</b>	
Overdracht Debiteurenbeheer FA&T vanuit V&L	1
Overdracht Debiteurenbeheer FA&T vanuit V&L	0,6
<b>Stand jaarplan 2018</b>	<b>227,07</b>

### Voorrangskandidaten

Op 1 januari 2018 zijn er bij het SSC nog 2,4 fte aan voorrangskandidaten werkzaam.

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

### Ziekteverzuimcijfers per 1-1-2018

Gemeentelijke zvz norm	4,51%
Voortschrijdend verzuimcijfer	5,95%
Verdeling van het verzuim naar duur:	
verzuim kort	0,92%
verzuim midden	0,72%
verzuim lang	4,30 %
Norm A&O meldingsfrequentie	1,03
Meldingsfrequentie SSC	1,17

## 4.2 Functiegebouw

FUNCTIEPROFIEL	Fte	OIK
<b>Totaal SSC</b>	<b>227,07</b>	
<b>SSC Algemeen</b>	<b>2,65</b>	
Manager Bedrijf B	1,00	14
Manager Bedrijfsvoering A	1,00	13
Secreatrieeel med A	0,65	7
<b>Bedrijfsbureau</b>	<b>8,00</b>	
Vakspecialist B	5,00	10
Vakspecialist C + Coördinatie	0,00	10
Vakspecialist D	1,00	8
Administratief mw A	2,00	7
<b>P&amp;O</b>	<b>30,63</b>	
Teammanager A	1,00	13
Adviseur A	5,25	12
Vaakspecialist B + Coord	1,00	11
Adviseur C	11,10	10
Vakspecialist C	2,43	9
Vakspecialist D	4,80	8
Administratief B	5,05	6
<b>Financieel advies</b>	<b>18,99</b>	
Teammanager A	1,00	13
Adviseur A	4,00	12
Adviseur B	4,00	11
Adviseur C	9,99	10
<b>Inkoop &amp; Aanbesteding</b>	<b>3,14</b>	
Adviseur A	0,60	12
Adviseur C	2,54	10
<b>Onderzoek &amp; Statistiek</b>	<b>4,45</b>	
Adviseur B	2,45	11
Adviseur C	0,50	10
Vakspecialist D	1,00	8
Administratief mw C	0,50	5
<b>Verzekeringen</b>	<b>1,00</b>	
Adviseur D	1,00	9
<b>Business intelligence</b>	<b>3,00</b>	
Adviseur D	3,00	9
<b>BBI</b>	<b>34,83</b>	
Teammanager B	1,00	12
Vakspecialist B	4,00	10
Vakspecialist C	29,83	9

<b>FUNCTIEPROFIEL</b>	<b>Fte</b>	<b>OIK</b>
<b>Frontoffice</b>	<b>37,86</b>	
Teammanager B	1,00	12
Projectleider C	2,80	11
Adviseur C	9,00	10
Projectleider D	5,00	10
Vakspecialist B	3,00	10
Projectmed B	1,00	9
Vakspecialist C	11,60	9
Project med C	2,00	8
Adm med A	0,90	7
Mw Frontoffice	1,56	7
<b>Document Services</b>	<b>18,38</b>	
Teammanager D	1,00	10
Administratief med A + coor	1,00	8
Administratief med A	6,54	7
Administratief med B	5,00	6
Administratief med C	4,84	5
<b>Werkomgeving</b>	<b>22,99</b>	
Teammanager B	1,00	12
Vakspecialist B	11,40	10
Vakspecialist C	8,08	9
Vakspecialist D	2,51	8
<b>Huisvesting</b>	<b>16,72</b>	
Teammanager C	1,00	11
Projectleider C	1,00	11
Vakspecialist B	4,52	10
Vakspecialist C	1,00	9
Vakspecialist D	2,20	8
Administratief med C	7,00	5
<b>FA&amp;T</b>	<b>24,43</b>	
Teammanager B	1,00	12
Vakspecialist A	1,00	11
Beleidmed D	2,00	10
Vakspecialist C	2,00	9
Vakspecialist D	6,50	8
Administratief med A	7,40	7
Administratief med B	4,53	6

### 4.3 Invulling Efficiencytaakstelling t/m 2018

	Formatie	FTE	Opbrengsten	Kosten	Incidenteel
<b>Extra inkomsten realiseren</b>					
Extra inkomsten door het verwerven van nieuwe klanten/ administraties			50.000		
Heffing adm kosten ingebrekestelling privaatrechtelijke vorderingen			10.000		
Heffing invorderingsrente bij niet tijdige betaling publiekrechtelijke vorderingen			5.000		
Extra inkomstentaakstelling miv 2013 ipv ombuiging Enne			50.000		
Inkomsten verhogen door regionalisering dienstverlening			50.000		
<b>Zelf doen in plaats van uitbesteden</b>					
Dwangbevelen zelf per post versturen (miv 1-7-2012)				15.000	
Stoppen inhuur externe data specialist				15.000	
Minder inhuur coda/corsa specialist				16.000	
<b>Kostenreductie</b>					
Aanpassen catering Werkplein/ MF				65.000	
Vergadercentrum Mosae Forum/automatencatering MF Noord. Meer zelfbediening.				40.000	
Minder glasbewassing MF/ Werkplein				25.000	
Afvalinzameling MF/ WPM/ Stadhuis				29.000	
Kantoormaterialen MF/ WPM				12.500	
Lagere kapitaallasten, licentiekosten en kosten beheer/onderhoud na WOW				111.508	
Businesscase nieuwe dienstverlening P&O/E-hrm (p-administratie)		0,50		30.000	
Verbetering bedrijfsprocessen WO (LEAN)				165.406	
<b>Lagere P- kosten</b>					
Differentiatie functieniveau financieel adviseur	20.000				
Vervallen adm ondersteuning Inkoop & Aanbesteding (1,0te oik 7)	45.000	1,00			
Vervallen secretariële functie voorm team IJ (1 fte oik 6)	41.000	1,00			
Inleveren 0,6 fte aanbestede oik 10 (vac. ruimte)	38.631	0,60			
Inleveren 1,65 fte onderzoeker oik 11 (vacatureruimte)	121.000	1,65			
Niet meer invullen vacature secretaresse (0,8 fte oik 6)	32.000	0,80			
Verminderen capaciteit grafisch vormgeving (0,3 fte oik 9 muv 1-5-2012)	17.500	0,30			
Verminderen stadsdeelvoorlichting (0,6 fte oik 10)*	28.350	0,60			
Sr adm mw documentbehand oik 6 per 14-12-2014 pensioen	42.361	1,00			
Mw postkamer/ bode oik 5 per 28-9-2014 pensioen	24.338	0,60			
Fotograaf (WSW) voor 0,6 fte ingaande 1-4-2012 pensioen	7.000				
Adviseur Arbo oik 10 per 1-3-2017 ==> inhuur voor Arbo € 30.000,=	38.258	1,00			
E-hrm 0,5 fte ziekteverzuim oik 6	21.668	0,50			
E-hrm 0,5 fte sal.adm. Oik 8	27.061	0,50			
Sr adm mw 0,53 fte documentbehand oik 6 per 26-07-2018 pensioen	0	0,00			
Vakspecialist archief oik 8 per 28-02-2015 pensioen	51.400	1,00			
Vakspecialist archief oik 8 per 13-05-2017 pensioen	51.400	1,00			
Allround medew DIV oik 7 per 1-1-2014 pensioen	22.500	0,50			
Allround medew DIV oik 7 1 fte per 1-7-2018 pensioen	0	0,00			
Allround medew DIV oik 7 per 1-1-2015 WIA	31.500	0,70			
Teammanager Archief oik 11 per 1-1-2016	78.500	1,00			
Aanbesteding bewaking/beveiliging	0			25.502	
Bezuinigen secretariaat SSC oik 6 pers saldo 5/6 fte = 30 uur	35.301	0,83			
Ramen opbrengsten derden bv telefonie bij WO	0		58.000		
div mat budgetten wo	0			187.647	
Vervallen 0,5 fte oik 9 bij data services data quality specialst	30.500	0,50			
Vervallen 0,5 fte oik 9 bij data services reporting specialist	30.500	0,50			
Div mat budgetten ssc algemeen				75.642	
<b>Totaal</b>	<b>835.768</b>	<b>16,08</b>	<b>223.000</b>	<b>813.205</b>	<b>0</b>
<b>Totaal</b>					<b>1.871.973</b>



# 5 Risicomanagement

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

## 5.1 Compliance

### 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 geslaagd: 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 organisatieonderdelen (klanten zoals SZ, SB enz.) eigenaar zijn, is de klant zelf verantwoordelijk en ook risicodragend. Via gemeentelijk contractbeheer wordt de klanten gevraagd de geldende overeenkomsten en contracten te overleggen. Het SSC Maastricht registreert en signaleert. 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.

## 5.2 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 Bijlagen

## Bijlage 1: Formatie plan incl. formatiebudgetten.

FUNCTIEPROFIEL	Fte	OIK	Loonsom primair	Loonsom IKB	Loonsom OPK	Loonsom DSK	Totale loonkosten
<b>Totaal SSC</b>	<b>227,07</b>		<b>14.061.740</b>	<b>1.767.806</b>	<b>510.908</b>	<b>55.576</b>	<b>16.396.030</b>
<b>SSC Algemeen</b>	<b>2,65</b>		<b>226.588</b>	<b>29.099</b>	<b>5.963</b>	<b>0</b>	<b>261.649</b>
Manager Bedrijf B	1,00	14	102.150	13.188	2.250		117.588
Manager Bedrijfsvoering A	1,00	13	93.720	12.032	2.250		108.002
Secreatrieel med A	0,65	7	30.718	3.878	1.463		36.059
<b>Bedrijfsbureau</b>	<b>8,00</b>		<b>485.365</b>	<b>60.814</b>	<b>18.000</b>	<b>0</b>	<b>564.179</b>
Vakspecialist B	5,00	10	337.131	42.131	11.250		390.512
Vakspecialist C + Coördinatie	0,00	10	0	0	0		0
Vakspecialist D	1,00	8	53.716	6.751	2.250		62.717
Administratief mw A	2,00	7	94.517	11.933	4.500		110.950
<b>P&amp;O</b>	<b>30,63</b>		<b>1.997.587</b>	<b>251.809</b>	<b>68.918</b>	<b>0</b>	<b>2.318.313</b>
Teammanager A	1,00	13	93.720	12.032	2.250		108.002
Adviseur A	5,25	12	455.497	58.155	11.813		525.465
Vakspecialist B + Coord	1,00	11	76.846	9.718	2.250		88.814
Adviseur C	11,10	10	748.432	93.530	24.975		866.937
Vakspecialist C	2,43	9	147.582	18.474	5.468		171.524
Vakspecialist D	4,80	8	257.838	32.403	10.800		301.042
Administratief B	5,05	6	217.671	27.497	11.363		256.530
<b>Financieel advies</b>	<b>18,99</b>		<b>1.421.739</b>	<b>179.389</b>	<b>42.728</b>	<b>0</b>	<b>1.643.855</b>
Teammanager A	1,00	13	93.720	12.032	2.250		108.002
Adviseur A	4,00	12	347.046	44.309	9.000		400.354
Adviseur B	4,00	11	307.385	38.871	9.000		355.256
Adviseur C	9,99	10	673.589	84.177	22.478		780.243
<b>Inkoop &amp; Aanbesteding</b>	<b>3,14</b>		<b>223.320</b>	<b>28.049</b>	<b>7.065</b>	<b>0</b>	<b>258.433</b>
Adviseur A	0,60	12	52.057	6.646	1.350		60.053
Adviseur C	2,54	10	171.263	21.402	5.715		198.380
<b>Onderzoek &amp; Statistiek</b>	<b>4,45</b>		<b>296.170</b>	<b>37.363</b>	<b>10.013</b>	<b>0</b>	<b>343.545</b>
Adviseur B	2,45	11	188.273	23.808	5.513		217.594
Adviseur C	0,50	10	33.713	4.213	1.125		39.051
Vakspecialist D	1,00	8	53.716	6.751	2.250		62.717
Administratief mw C	0,50	5	20.467	2.591	1.125		24.183
<b>Verzekeringen</b>	<b>1,00</b>		<b>60.733</b>	<b>7.603</b>	<b>2.250</b>	<b>0</b>	<b>70.586</b>
Adviseur D	1,00	9	60.733	7.603	2.250		70.586
<b>Business intelligence</b>	<b>3,00</b>		<b>182.200</b>	<b>22.808</b>	<b>6.750</b>	<b>0</b>	<b>211.758</b>
Adviseur D	3,00	9	182.200	22.808	6.750		211.758

<b>BBI</b>	<b>34,83</b>		<b>2.168.144</b>	<b>271.566</b>	<b>78.368</b>	<b>0</b>	<b>2.518.078</b>
Teammanager B	1,00	12	86.761	11.077	2.250		100.089
Vakspecialist B	4,00	10	269.705	33.705	9.000		312.410
Vakspecialist C	29,83	9	1.811.677	226.785	67.118		2.105.579
<b>Frontoffice</b>	<b>37,86</b>		<b>2.437.107</b>	<b>305.502</b>	<b>85.185</b>	<b>0</b>	<b>2.827.794</b>
Teammanager B	1,00	12	86.761	11.077	2.250		100.089
Projectleider C	2,80	11	215.169	27.210	6.300		248.679
Adviseur C	9,00	10	606.837	75.835	20.250		702.922
Projectleider D	5,00	10	337.131	42.131	11.250		390.512
Vakspecialist B	3,00	10	202.279	25.278	6.750		234.307
Projectmed B	1,00	9	60.733	7.603	2.250		70.586
Vakspecialist C	11,60	9	704.507	88.190	26.100		818.797
Project med C	2,00	8	107.433	13.501	4.500		125.434
Adm med A	0,90	7	42.533	5.370	2.025		49.928
Mw Frontoffice	1,56	7	73.723	9.308	3.510		86.541
<b>Document Services</b>	<b>18,38</b>		<b>843.851</b>	<b>106.501</b>	<b>41.355</b>	<b>0</b>	<b>991.707</b>
Teammanager D	1,00	10	67.426	8.426	2.250		78.102
Administratief med A + coor	1,00	8	53.716	6.751	2.250		62.717
Administratief med A	6,54	7	309.070	39.021	14.715		362.807
Administratief med B	5,00	6	215.516	27.224	11.250		253.990
Administratief med C	4,84	5	198.122	25.078	10.890		234.091
<b>Werkomgeving</b>	<b>22,99</b>		<b>1.480.975</b>	<b>185.508</b>	<b>51.728</b>	<b>0</b>	<b>1.718.210</b>
Teammanager B	1,00	12	86.761	11.077	2.250		100.089
Vakspecialist B	11,40	10	768.660	96.058	25.650		890.368
Vakspecialist C	8,08	9	490.726	61.429	18.180		570.335
Vakspecialist D	2,51	8	134.828	16.944	5.648		157.420
<b>Huisvesting</b>	<b>16,72</b>		<b>923.909</b>	<b>116.246</b>	<b>37.620</b>	<b>55.576</b>	<b>1.133.351</b>
Teammanager C	1,00	11	76.846	9.718	2.250	55.576	144.390
Projectleider C	1,00	11	76.846	9.718	2.250		88.814
Vakspecialist B	4,52	10	304.767	38.086	10.170		353.023
Vakspecialist C	1,00	9	60.733	7.603	2.250		70.586
Vakspecialist D	2,20	8	118.176	14.851	4.950		137.977
Administratief med C	7,00	5	286.540	36.270	15.750		338.561
<b>FA&amp;T</b>	<b>24,43</b>		<b>1.314.053</b>	<b>165.549</b>	<b>54.968</b>	<b>0</b>	<b>1.534.570</b>
Teammanager B	1,00	12	86.761	11.077	2.250		100.089
Vakspecialist A	1,00	11	76.846	9.718	2.250		88.814
Beleidmed D	2,00	10	134.853	16.852	4.500		156.205
Vakspecialist C	2,00	9	121.467	15.205	4.500		141.172
Vakspecialist D	6,50	8	349.156	43.879	14.625		407.660
Administratief med A	7,40	7	349.713	44.153	16.650		410.515
Administratief med B	4,53	6	195.257	24.665	10.193		230.115

## PERSONEELSKOSTEN JAARPLAN 2018- SSC

Programma's / Producten / activiteiten	Management	Teams	TOTAAL BEGROTING JAARPLAN 2018	TOTAAL BEGROTING NCFB - jaarschijf 2018 (Programma-begroting 2018)	Resultaat door formatie-wijzigingen. (jaarplan 2018)	Resultaat door herberekening P-kosten 2018
SSC Algemeen	261.649		261.649	217.084	36.059	8.506
P&O		2.318.313	2.318.313	2.329.795	-54.966	43.484
Financieel advies		1.643.855	1.643.855	1.539.727	78.103	26.026
Inkoop & Aanbesteding		258.433	258.433	253.730		4.703
Onderzoek & Statistiek		343.545	343.545	297.931	39.051	6.563
Verzekeringen		70.586	70.586	69.346		1.240
Business intelligence		211.758	211.758	204.381		7.377
Secretarieel				36.059	-36.059	0
BBI		2.518.078	2.518.078	2.371.141	101.369	45.567
Frontoffice		2.827.794	2.827.794	2.272.654	501.267	53.873
Document Services		991.707	991.707	992.029		-322
Werkomgeving		1.718.210	1.718.210	1.913.902	-218.922	23.231
Huisvesting		1.133.351	1.133.351	911.276	215.684	6.391
FA&T		1.534.570	1.534.570	1.411.495	96.002	27.073
Bedrijfsbureau		564.179	564.179	631.098	-78.103	11.184
<b>TOTAAL</b>	<b>261.649</b>	<b>16.134.381</b>	<b>16.396.030</b>	<b>15.451.648</b>	<b>679.486</b>	<b>264.895</b>

**Bijlage2: Jaarschijf 2018 uit de NCFB (nieuwe centrale financiële begroting)**

Dit overzicht zal worden aangeleverd zodra dit beschikbaar is.