



Gemeente Maastricht

Bedrijfsplan 2019

Shared Service Center Maastricht

Versie: 21-1-2019

Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting	4
2	De belangrijkste opdrachten voor SSC Maastricht als geheel	5
3	De belangrijkste opdrachten per team incl. concernopdrachten	7
3.1	Team Documentservices	7
3.2	Team Bedrijfsbureau SSC	8
3.3	I&A: teams Werkomgeving, Beheer Bedrijfsinformatiesystemen (BBI) en Frontoffice	9
3.4	Team Financiële Administratie en Treasury	10
3.5	Team Financieel Advies	11
3.6	Team Huisvestingservices	12
3.7	Team Personeel & Organisatie	14
4	Financiën	17
5	Bedrijfsvoering en organisatie ontwikkeling	18
5.1	Kengetallen bedrijfsvoering	18
5.2	Functiegebouw	20
5.3	Invulling Efficiencytaakstelling t/m 2018	22
5.4	Financiële maatregelen en taakstellingen uit de programmabegroting	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.5	Informatievoorziening en automatisering	22
5.6	Externe inhuur	22
6	Risicomanagement	23
6.1	Compliance	23
6.2	Wet markt en overheid	23
6.3	Vennootschapsbelasting	23
6.4	Forfaitaire BTW mengpercentages	23

7	Bijlagen	24
	Bijlage 1: Formatie plan incl. formatiebudgetten.	25
	Bijlage 2: Jaarschijf 2019 uit de NCFB (nieuwe centrale financiële begroting)	28
	Bijlage 3: Geaccordeerde prestatieafspraken / DVO	29
	Bijlage 4: Externe inhuur	30

1 Managementsamenvatting

Voorliggend document is het bedrijfs-/jaarplan 2019 van het Shared Service Center Maastricht. Hierin zijn de belangrijkste reguliere en bijzondere opdrachten van het SSC opgenomen, zowel voor het SSC Maastricht als geheel, alsook per team. Het jaarplan is evenals vorig jaar verder gecomprimeerd tot de kern, hetgeen bijdraagt aan de leesbaarheid en de focus.

SSC Maastricht heeft de afgelopen jaren stevig geïnvesteerd in professionalisering en standaardisatie van dienstverlening en kostenefficiëntie. In het kader van het nieuwe coalitieakkoord wordt in 2019 gezocht naar aanvullende (structurele) efficiency gezocht om de ambities uit het akkoord waar te kunnen maken.

Tegelijkertijd vragen de veranderende omgeving en klantbehoeften om aanpassingen in de dienstverlening met 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 strategieën, standaardisatie versus vraaggerichte dienstverlening, te verbinden door slimme combinaties te maken binnen het SSC en in nauwe samenwerking met onze ketenpartners in de regio. Meer klantfocus dus en tegelijkertijd efficiency koesteren. Dat stelt wel andere eisen aan onze mensen en organisatie en vormt de uitdaging voor de komende periode!

In de samenwerking met SSC-ZL wordt momenteel een pas op de plaats gemaakt, in afwachting van de formele ontwikkelingen rondom arbeidsvoorwaarden. Het geduld van alle betrokkenen, zowel werkgevers, partners als medewerkers, wordt stevig op de proef gesteld. Het moment, waarop feitelijk invulling wordt gegeven aan de beoogde overdracht van dienstverlening en medewerkers naar SSC-ZL, blijft op het moment van dit schrijven een stip op de horizon. Medewerkers van SSC Maastricht zijn toegewijd aan de kwaliteit van onze dienstverlening in Maastricht en blijven constructief doorwerken om de dagelijkse dienstverlening aan onze klanten te borgen en verder te verbeteren. Dat is bewonderenswaardig!

Mensen vormen de sleutel tot het succes van een organisatie, met name in tijden van bezuiniging en doorontwikkeling. We zien 2019 dan ook met vertrouwen tegemoet.

Veer goon de veur !

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>Beoogd resultaat 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realisatie van de overeengekomen DVO's en SLA's 2019 ten behoeve van de interne en externe klanten van SSC Maastricht. Ondertekening Q1 2019; 2. Uitvoering geven aan het I&A-portfolio 2019 (inclusief informatiebeveiligingsplan 2019) in nauwe samenwerking met Concernzaken door de inzet van de juiste kennis en kunde; 	<p>Bereikte resultaten per 31-12-2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2.
Organisatie(ontwikkeling)	
<p>Beoogd resultaat 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. De missie/visie/strategie van SSC Maastricht is in 2018 herijkt en toekomstbestendig gemaakt met een primaire focus op de periode 2018-2022. Afronding Q1 2019; 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"> a) De kanteling van product- naar klantoriëntatie in servicelines; b) De inrichting van klantteams waarin de adviesfuncties P,F en I per klant zijn georganiseerd teneinde beter te kunnen voorzien in de specifieke behoeften van de diverse OO's; 5. Het strategisch personeelsplan wordt in het licht van deze doorontwikkeling vanuit de teams in 2019 opnieuw opgebouwd tot het niveau van SSC Maastricht; 6. Uitvoeren van een onderzoek naar de verhouding tussen rendabele vs onrendabele functies. 7. De adviseurs van de diverse disciplines volgen allen de training egostrappen; 	<p>Bereikte resultaten per 31-12-2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 4. 5. 6. - 7. -
<p>Regio en SSC-ZL: Uitvoering geven aan de overdracht van specifieke bedrijfsvoeringstaken aan SSC-ZL (A6 in UP1). Een en ander is nog niet gerealiseerd als gevolg van het uitblijven van overeenstemming met de medezeggenschapsorganen. In de tussentijd werkt SSC Maastricht door aan de beoogde samenwerking met SSC-ZL, zowel ten aanzien van de transitie als in de invulling van praktische samenwerking waar mogelijk.</p>	
<p>Beoogd resultaat 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Vraagcoördinatie (dat wil zeggen het operationeel/tactisch/strategisch) opdrachtgeverschap is procesmatig en organisatorisch verankerd binnen SSC Maastricht in nauwe afstemming met Concernzaken. Uitgangspunten en rolverdeling binnen SSCM is in opzet gereed. Afstemmingstraject SSC/CZ loopt nog en is in afwachting van SSC-ZL voortgang; 	<p>Bereikte resultaten per 31-12-2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. -

<p>9. Interne communicatie over de transitie:</p> <p>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;</p> <p>b) De medewerkers van SSC Maastricht zijn tijdig geïnformeerd over de wijze waarop aan de transitie invulling gegeven wordt. De Informatievoorziening in deze wordt voortgezet zodra het medezeggenschapstraject is doorlopen.</p> <p>10. 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;</p> <p>11. Feitelijke invulling geven aan de transitie van dienstverlening en medewerkers naar SSC-ZL zodra alle noodzakelijke besluitvorming definitief is afgerond genomen is.</p>	<p>9.</p> <p>a.</p> <p>b.</p> <p>10.</p> <p>11.</p>
---	---

Overige algemene aandachtspunten voor SSC Maastricht	
<p>Beoogd resultaat 2019</p> <p>12. Uitvoering geven aan de relevante onderdelen van het coalitieakkoord die vertaald zijn in UP1 en UP, meer specifiek betreft het SSC-ZL (A6), mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (B4), klimaatneutrale organisatie in 2030 (C1), de samenwerking mede-overheden en bedrijfsleven (D11), alsmede efficiencyonderzoeken I&A en Huisvesting ikv "Op weg naar Kaderbrief 2019" (Q1);</p> <p>13. AVG: Het verder uitbouwen en onderhouden van het bewustzijn mbt regelgeving van de AVG, zowel in procedures als ook in informatiesystemen</p> <p>14. Blijvende aandacht voor ziekteverzuim en dan met name voor het verzuim met een langdurig karakter, mede door het uitvoeren van het gemeentebrede actieplan "verzuim";</p>	<p>Bereikte resultaten per 31-12-2019</p> <p>12.</p> <p>13.</p> <p>14.</p>

3 De belangrijkste opdrachten per team incl. concernopdrachten

3.1 Team Documentservices

Digitaal Zaakgericht Werken is in 2017 ingezet en wordt in 2019 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.	
Beoogd resultaat 2019 <ol style="list-style-type: none">1. 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 Per 1 januari 2019 zijn 2 fte DIM (tijdelijk) overgeheveld naar analogo archief tot aan pensioen van betreffende medewerkers. Herhalingstraining archiveren zal in Q4/Q1 2019 plaatsvinden;2. Decentrale Regelgeving en Openbare bekendmakingen (DROP), is een wettelijke verplichting vanaf 1 januari 2019 en betekent veel extra werk voor DS. Capaciteit tot 1 juli 2019 geborgd 20 uur per week. Evaluatie zal juni 2019 plaatsvinden en op basis daarvan besluitvorming inzake structurele formatie en dekking capaciteit. Conform afspraak heeft evaluatie in 2019 plaats.3. Afronding project digitalisering P-dossiers. Digitalisering P-dossiers Maastricht zijn gescand, maar vanwege veranderde toepassing regelgeving is aanvullende schoning van de digitale P-dossiers opgestart. Verwachte afronding schoning Q2 2019.;	Bereikte resultaten per 31-12-2019 <ol style="list-style-type: none">1.2.3.

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.	
<p>Beoogd resultaat 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inkoop: <ol style="list-style-type: none"> a) Borging operationele inkoop SSC 100% via Bedrijfsbureau na goedkeuring door management/manager BV; b) Tijdig en volledig overzicht vanuit SSC Maastricht voor gezamenlijke inkoopkalender SSC-ZL 2019/2020. Afhankelijk van voortgang SSC-ZL in Q4 2019 contracten mogelijk in Negometrix) 2. Accountmanagement: doorontwikkelde en actuele PDC - accountmanagement gaat samen met teammanagers SSC bekijken waar "maatwerk" omgezet kan worden in regulier/standaard PDC product; 3. Contract- en leveranciersmanagement SSC Maastricht als pilot/experiment opstarten en evalueren. Hierbij wordt ook Stadsbeheer betrokken en worden de ervaringen van Sport meegenomen. BB coördineert en legt ook relatie met contractbeheer; 4. Opstarten en beheren ism BI van digitale jaarkalender SSC door BB SSC; 5. Ondersteuning bieden bij efficiencyonderzoek I&A incl. rapportage bevindingen en mogelijke financiële opbrengsten in Q1. 6. Afronding aanbesteding Service Management Tool in regionaal verband. 	<p>Bereikte resultaten per 31-12-2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inkoop: <ol style="list-style-type: none"> a. b. 2. 3.- 4.- 5.- 6.

BB Klanten en Verantwoording:	
<p>Beoogd resultaat 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conform proces per kwartaal tijdige aanlevering van specificaties door SSC richting klanten (OO's); 2. Conform klantvraag aangepaste PDC incl. aangepaste tarieven is voorgelegd aan MTBV ter besluitvorming (Q1 2019). 3. SSC BB/FA maakt voor het MTBV een notitie waarbij de begrotingstechnische vertaling vanaf 2019 per OO van de gedaalde gesprekskosten en de gewijzigde afschrijvingstermijnen I-phones wordt uitgewerkt (Q1) 	<p>Bereikte resultaten per 31-12-2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2.

BB SSC-ZL en Regio: in de voorbereiding van de overdracht van diensten naar SSC-ZL, treft het Bedrijfsbureau in 2019 een aantal maatregelen.

Beoogd resultaat 2019	Bereikte resultaten per 31-12-2019
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gemeentebrede contracten overbrengen vanuit Top Desk naar Negometrix (SSC-ZL). Mede afhankelijk van voortgang SSC-ZL; 2. Ontvlechting financiële huishouding team Werkomgeving met oog op transitie SSC-ZL is in beeld en in afwachting van voortgang SSC-ZL. Jaarlijkse I-budgetten WO en HVS voor 2019 in bij manager bedrijfsvoering ondergebracht, toekennen budgetten na afstemming teammanager/mbv o.b.v. intern jaarplan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2.

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 2019. In afwachting van de voortgang m.b.t. transitie SSC ZL zullen op dit gebied nieuwe ontwikkelingen in onderlinge afstemming worden opgepakt.

Beoogd resultaat 2019	Bereikte resultaten per 31-12-2019
<ol style="list-style-type: none"> 1. SSC-ZL: <ol style="list-style-type: none"> a. Architectuurplaten opstellen in de monitoring tool PRTG incl. instructie voor functioneel beheerders start Q1 2019 b. Financiële ontvlechting en implementatieadvies afgerond. Transitie in afwachting voortgang SSC-ZL. 2. Servicedesk: data-analyse, raadpleging van klankbordgroep gebruikers, ervaringen servicedesk medewerkers inzake verbeteren efficiency contactkanalen en bijbehorende procesgang; 3. Projectmanagement en I&A advisering: <ol style="list-style-type: none"> a) Eerste generieke basisniveau voor advies is voor wat betreft kennis en vaardigheden bereikt door de adviseurs IM, PM en GM maar is nog niet vastgesteld, maar wordt wel al uitgewerkt teneinde kennis/kunde te kunnen delen. Vaststelling Q1 2019 b) Engage training wordt opgestart Q1 2019 zodra team op sterkte is. c) Onderzoek optimalisatie functiegebouw en werktitels; 4. Opzetten en uitvoeren van beheer camera's en cameragerelateerde devices ikv "internet of things". Initiatief vanuit CZ om te komen tot regeling voor gebruik beelden obv uitspraak ombudsman; 5. Verdere professionalisering gegevensbeheer; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. SSC-ZL: <ol style="list-style-type: none"> a. b. 2. Servicedesk: 3. Projectmanagement en I&A-advisering: <ol style="list-style-type: none"> a. b.- c. 4. – 5.

6. Testfaciliteiten: Uitlijnen testomgeving met AVG (pragmatische oplossing);	6. –
7. Verdere professionalisering:	7.
a. Doorontwikkelen van vakgroepen over de teams en servicelines heen;	a.-
b. Uitvoeren deregulering (lean) interne werkprocessen	b.-
c. Evaluatie wijzigingenproces:	c.
1. Lean evaluatie CAB ICT (overleg dat adviseert over technische wijzigingen) en invoeren gewenste veranderingen;	1.
2. Evaluatie Verzoek tot Wijziging (VTW) formulier en implementatie ervan;	2.-
8. Personeel en opleidingen:	8. –
a. Verbeteren van de samenwerking tussen Adviseurs en Service Line Coördinatoren (SLC-ers);	a.
b. Verder implementeren van het gedachtegoed Verdraaide organisatie;	b.
c. Bezetting SL's n.a.v. I&A portfolio 2019;	c.
d. Onderzoeken naar juiste capaciteit FB P&O;	d.
e. FB techniek realiseren/invullen;	e.
f. Verruimen technische kennis FBers;	f.
g. Acties implementeren uit training Werkdruk;	g.
h. Q1 voortgangsgesprekken afronden;	h.
i. Q4 beoordelingsgesprekken afronden;	i.
j. SSP samen met p&o opstellen;	j.-
9. Technische verbeteringen:	9. -
a. Interne telefonie upgrade Unify;	
b. Eerste voorber. stappen telefonie GT Connect;	
c. Netwerk access laatste fase;	
d. Windows 10 upgrade voorbereiden (aangemeld voor spaarlijst I&A 2019);	
e. Definitieve inrichting backup	
10. Optimaliseren servicelines in hun span of control;	10.

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.	
Beoogd resultaat 2019	Bereikte resultaten per 31-12-2019
1. Verzorgen van de reguliere productie, inclusief bijbehorende accountantsvereisten, als onderdeel van de gemeentelijke P&C-cyclus en dienstverlening voor derden;	1.
2. Opstellen en uitvoeren van het auditprogramma 2019, inclusief verlenging ISO-certificering;	2.
3. Implementatie en beheer upgrade van Coda v12 naar v14, als randvoorwaarde voor verdere optimalisering en onderhoud.	3.
4. Inspanningsverplichting om ikv E-facturering het aantal inkomende/uitgaande analoge facturen te verminderen;	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.	
Beoogd resultaat 2019	Bereikte resultaten per 31-12-2019
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inkoop & Aanbesteden Verrekening van onderhanden werk met SSC-ZI na de transitie; 2. Onderzoek & Statistiek <ol style="list-style-type: none"> a) Nieuwe Europese aanbesteding van een raamovereenkomst voor invulling van de benodigde flexibele schil (Q1); b) Aanbod van nieuwe onderzoekstechnieken en -methoden en van moderne technieken om de resultaten te presenteren; 3. Business Intelligence <ol style="list-style-type: none"> a) Aanbod van nieuwe vormen van data-ontsluiting en data-analyses ten behoeve van latente en expliciete klantbehoefte; b) Ondersteunen van activiteiten op gebied van Smart City (F12, UP1); c) Voorstel verdere doorontwikkeling samenwerking BI/O&S; In 2019 wordt de verdere samenwerking tussen de vakgroepen O&S en BI opgezocht op de volgende onderdelen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aanbod van nieuwe onderzoekstechnieken en -methoden en van moderne technieken om de resultaten te presenteren; 2. Aanbod van nieuwe vormen van data-ontsluiting en data-analyses ten behoeve van latente en expliciete klantbehoeften, waarbij ook thema's als Smart Cities en Big Data betrokken worden. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. a) b) 3. a) b) c) 1. 2.

Team Financieel Advies levert tevens een aantal bijdragen aan opgaven die in samenwerking met Concernzaken worden gerealiseerd.	
Bijdragen worden in 2019 geleverd:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bijdrage leveren aan de digitalisering van de P&C- cyclus (inclusief de integratie met Coda) conform I&A opgave 19/28; 2. Inventariseren van de werkzaamheden van de financieel adviseurs. Hier ligt een relatie met deelopdracht efficiency van op weg naar de kaderbrief en mogelijk met het lean traject financieel adviseurs. 3. Bijdrage leveren aan de ombouw naar de taakvelden in de begroting 2019 (inclusief informatievoorziening via Cognosoverzichten) 4. Beheer en verder uitbouwen van de accountingmanual 5. Onderzoek doen naar de meerwaarde van kwartaal- of maandafsluitingen (heeft relatie met opdracht 2) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5.

6. Voorstel doen voor de wijze waarop we omgaan met interne verrekeningen (heeft relatie met opdracht 2, 4 en 10)	6.
7. Actualiseren regeling budgethouderschap	7.
8. Organiseren van een centrale informatievoorziening mbt budgethouderschap en andere regelingen/ afspraken met een financiële component	8.
9. Controle op de juistheid en volledigheid van de WKR-boeking	9.
10. Bijdrage leveren aan de Overheadproblematiek irt kostendekkendheid van tarieven en de interne verrekeningen	10.
11. Inrichten van de VPB- clustering in de financiële administratie	11.
12. Bijdrage leveren aan de vertaling van het BTW-Sportbesluit (SPUK) in de financiële administratie	12.
13. Bijdrage leveren aan het realiseren van budgetrapportages (Apparo) inclusief de informatievoorziening via de Cognosoverzichten	13.
14. Bijdrage leveren aan de continuering en effectuering van de werkgroep NCFB	14.
15. Bijdrage leveren aan de vertaling van de BBV-ontwikkelingen in de gemeentelijke P&C- producten	15.
16. Opschonen van de financiële Cognosrapportages;	16.

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.	
<p>Beoogd resultaat 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Taken en verantwoordelijkheden medewerkers zijn duidelijk omschreven t.a.v. contract- en leveranciersmanagement 50% van de verdeling en toewijzing van taken , contracten en verantwoordelijkheden per mdw. heeft in 2018 plaatsgevonden. Aantal procesbeschrijvingen worden nog uitgewerkt en getoetst aan de leanprincipes, met geplande afronding Q2 2019. Documentatie is op orde. 2. De volgende aanbestedingen van team HVS staan gepland in 2019: <ol style="list-style-type: none"> a. Aanbesteding fysieke beveiliging gemeentelijke panden (start Q1 2019); b. Aanbesteding regionaal gebouw gebonden installaties (ingang contract 1 januari 2020); 3. Ondersteuning vanuit HVS inzake optimaliseren klimaatinstallaties: <ol style="list-style-type: none"> a. Mosae Forum 10: vervangen GBS systeem ten behoeve van een verbeterde beheersing van het binnenklimaat van het pand. Dit is formeel een project van Vastgoed, waarbij HVS specifieke ondersteuning levert inzake maatregelen en beheer aan en van de installaties; 	<p>Bereikte resultaten per 31-12-2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. . 2. <ol style="list-style-type: none"> a) b) - 3. Ondersteuning vanuit HVS inzake optimaliseren klimaatinstallaties: <ol style="list-style-type: none"> a)

<p>4. a. Aanpak leegstand. Hiertoe is een projectopdracht geformuleerd "onderzoek naar goedkopere huisvestingslasten."</p> <p>In deze projectopdracht zijn 3 sporen geformuleerd. Team huisvestingservices is verantwoordelijk voor uitvoering van spoor 1A en levert samen met Vastgoed spoor 1B op.</p> <p>spoor 1A: SSC Huisvestingservices doet nader onderzoek naar formele bezetting enerzijds versus feitelijk gebruik anderzijds.</p> <p>Spoor 1B: een rapport opstellen op basis van bovengenoemde rapportage waarin conclusies worden getrokken over de mogelijkheden tot het structureel vrijspelen van eenheden/verdiepingen of vleugels en welke maatregelen daarvoor nodig zijn om dit te bewerkstelligen.</p> <p>Oplevering 1A + 1B eind Q1 2019</p> <p>Efficiencyopgave ikv coalitieakkoord wordt in 2019 Q1 opgepakt.</p> <p>b. Onderzoek door HVS naar centralisatie gebouwbeheer binnen gemeente Maastricht.</p> <p>5. Inrichting BHV organisatie conform NEN norm 8112:2017 - Bedrijfs Nood Organisatie (BNO). Rapportage waarin is opgenomen: huidige situatie, gewenste situatie is in 2018 afgerond. Offerte opgevraagd bij adviesbureau BOL voor opstellen uitvoeringsplan BHV conform NEN-normering. Daadwerkelijk uitvoering 2019.</p> <p>6. Vervangen loungewerkplekken Mosae Forum Zuid 3 en 4.</p> <p>7. In kader van coalitieopgave duurzaamheid (C1, UP1) opstellen van plan van aanpak (Q1)</p> <p>8. Pilotjaar Fit en Gezond uitvoering conform vastgestelde memo vitaliteit medewerkers</p> <p>9. Onderzoek naar correcte werking noodstroomaggregaat irt ledverlichting tunnel</p>	<p>4. a.</p> <p>b.</p> <p>5.</p> <p>6.</p> <p>7.</p> <p>8. -</p> <p>9. -</p>
--	--

3.7 Team Personeel & Organisatie

In alles wat P&O doet staan co-creatie (samenwerking), personaliseren, regionale samenwerking, integraliteit, flexibiliteit, communicatie, integriteit, eigen verantwoordelijkheid en klantgericht centraal op de manier waarop ons HRM- beleid tot stand komt. Hierbij zetten we als moderne werkgever in op de volgende HRM-doelstellingen: goede, aantrekkelijke en stimulerende werkgever.

Coalitieakkoord Maastricht: 'onbegrensd en ontspannen' (2018-2022) en uitvoeringsprogramma	
<p>Beoogd resultaat 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>A5 Opgavegericht werken</u>: P&O neemt deel aan de personele werkgroep om in gezamenlijkheid met Concern en management een vervolg te geven aan het uitvoeringsprogramma A5 (Q1-4) 2. <u>A6 Transitie SSC-ZL</u> 3. <u>Quickscan personele haalbaarheid (UP2)</u>: Vanuit P&O wordt vanuit de organisatieonderdelen input geleverd aan Concern met als resultaat inventarisatie (Q1). 4. <u>B4, UP1 Gemeentelijke organisatie als voorbeeld</u> Opleveren draaiboek: mensen met afstand op de arbeidsmarkt (garantiebanen) Q1 5. <u>D11, UP1 Detachering personeel</u> Ambitieverkenning beoogde partners 	<p>Bereikte resultaten per 31-12-2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5.

Arbeidsmarkt	
<p>Beoogd resultaat 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. <u>MOVE@Maastricht</u>: <ol style="list-style-type: none"> a. Bedrijfsvoering en dienstverlening verder door ontwikkelen en professionaliseren (Q1-4) b. Openstaande acties projectplan verder oppakken (Q1-Q4) c. Inzet gericht op het terugdringen (langdurige) voorrangskandidaten; 7. <u>Arbeidsmarktcommunicatie (in samenwerking met Concernzaken)</u>: <ol style="list-style-type: none"> a. Opstellen en afstemmen aanpak employer branding (Q1-Q2) b. Intensiveren en professionaliseren inzet LinkedIn als wervingskanaal (Q1-Q4) 8. <u>Nieuwe medewerkers</u>: <ol style="list-style-type: none"> a. Uitrol introductieapp (Q1) b. Uitvoeren introductiedag (Q1-Q4) 	<p>Bereikte resultaten per 31-12-2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. <ol style="list-style-type: none"> a. b. 7. <ol style="list-style-type: none"> a. b. 8. <ol style="list-style-type: none"> a. b.

Wet-en regelgeving	
<p>Beoogd resultaat 2019</p> <p>9. <u>CAO</u> Implementeren gevolgen nieuwe CAO (Q1-Q4)</p> <p>10. <u>Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren 2020</u>: a. Projectleiderschap wordt door P&O verzorgd (Q1-Q4) b. Implementeren aan de hand van projectplan (Q1-Q4)</p> <p>11. <u>Omgevingswet</u>: Deelname aan werkgroep organisatieontwikkeling (Q1-Q4)</p> <p>12. <u>WAB</u>: Implementeren gevolgen WAB (Q1-Q4)</p> <p>13. <u>Het Goede Gesprek</u> Oppakken acties naar aanleiding van evaluatie in samenwerking met Concern (Q1-Q4)</p>	<p>Bereikte resultaten per 31-12-2019</p> <p>9.</p> <p>10. a. b.</p> <p>11.</p> <p>12.</p> <p>13.</p>

Duurzame inzetbaarheid	
<p>Beoogd resultaat 2019</p> <p>14. <u>Learn@Maastricht</u>: a. Professionalisering financiële en organisatorische bedrijfsvoering (Q1-Q2) b. Actualiseren opleidingsaanbod in samenwerking met Concernzaken (Q2) c. Plannen, organiseren en borgen leiderschapstrainingen in samenwerking met Concernzaken (Q1-Q4) d. Nieuwe vorm van samenwerking met externe partners en partijen onderzoeken en uitwerken (Q2) e. Aanbesteding opleidingsaanbod (Vorbereiding Q4/implementatie 2020)</p> <p>15. <u>Verzuim</u>: a. Uitvoeren en actualiseren van het actieplan verzuim (Q1-Q4); b. Aanpassen verzuimbeleid (Q1)</p> <p>16. <u>ARBO</u>: Ondersteuning aan onderdelen bij het uitvoering geven aan het plan van aanpak (on)gewenste omgangsvormen (Q1-Q4)</p> <p>17. <u>Duurzame inzetbaarheid / levensfasebewust personeelsbeleid</u> In samenwerking met Concernzaken uitwerken en implementeren van een handzaam instrument voor managers en medewerkers dat levensfase bewust beleid faciliteert (Q1-Q2)</p>	<p>Bereikte resultaten per 31-12-2019</p> <p>14. a b. c. d. e.</p> <p>15. a. b.</p> <p>16.</p> <p>17.</p>

Overige activiteiten	
Beoogd resultaat 2019	Bereikte resultaten per 31-12-2019
18. <u>HRM-porfolio 2019</u> Uitvoering geven aan het HRM-portfolio aan de hand van de gezamenlijke jaarplannen (Concernzaken en P&O) door het ter beschikking stellen van de juiste kennis en kunde (Q1-Q4)	18.
19. <u>Doorontwikkelen team P&O</u> Voortzetting van het ontwikkeltraject van de p-adviseurs gericht op professionalisering van adviesvaardigheden, verdieping van HR kennis, een actievere betrokkenheid bij gemeentelijke brede thema's zoals ziekteverzuim/spankracht/opgavegericht werken, meer deelnemen aan projectopdrachten, optimaliseren van de communicatie binnen het eigen team, meer betrokkenheid en daadwerkelijke inzet bij medezeggenschapsvraagstukken. (Q1-Q4)	19.
20. <u>Ondersteuning WOR-bestuurder:</u> Afstemmen taken adviseur WOR-bestuurder met de nieuwe WOR-bestuurder en waar nodig verder professionaliseren van de adviesvaardigheden (Q1-Q4)	20.
21. <u>HR-convenant</u> In samenwerking met Concernzaken opstellen concept-convenant (Q3-4)	21.
22. <u>E-HRM:</u>	22.
a. Opschonen gedigitaliseerde personeelsdossiers (Q1-Q4)	a.
b. Optimaliseren en door ontwikkelen modules Youforce (Q1-Q4)	b.
23. <u>FUWA:</u> Up to date houden functieboek o.a. met het oog op ontwikkelingen zoals de omgevingswet (Q1-Q4)	23.
24. <u>Aanbestedingen uitvoeren</u>	24.
a. Europese aanbesteding Learn (incl. de uitbreidingen n.a.v. de omgevingswet e.a.)	a.
b. Loopbaan/assessment/coaching	b.
c. Inhuur strategische adviseur	c.
d. Meer inzet op contractmanagement contracten uitzendkrachten (Start) en payroll (Driessen) in overleg met opdrachtgevende managers (bedrijfsvoering);	

4 Financiën

Hier wordt, na de laatste versie ncfb (eind januari 2019), de samenvatting van de begroting gepresenteerd.

5 Bedrijfsvoering en organisatie ontwikkeling

5.1 Kengetallen bedrijfsvoering

Mutaties formatie van marap 2018 naar jaarplan 2019

Formatie SSC (verloop)	fte	toelichting
Stand Marap 2018	236,23	
P&O		
Vakspecialist B + Coördinatie	1,00	uitbreiding al gevolg van verschuiving formatieplek Adv A
Adviseur A	-0,88	Verschuiving Formatieplek naar vakspec. B + coördinatie
Stand jaarplan 2019	236,35	

Voorrangskandidaten

Op 1 januari 2019 zijn er bij het SSC 4 voorrangskandidaten met een capaciteit van 2,9 fte 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.

Verzuim:

Speciaal punt van zorg en aandacht was het stijgend ziekteverzuim binnen SSC Maastricht het afgelopen jaar. De grootste impact hierin wordt veroorzaakt stijging van het langdurig verzuim, veelal van medisch fysieke aard. Dit langdurig ziekteverzuim kan nauwelijks door het management worden beïnvloed. Echter ook in 2019 zal in nauwe samenwerking met de bedrijfsarts, maandelijks worden bekeken hoe herstel van betrokken medewerkers bevorderd kan worden. Het management SSC Maastricht tracht daarnaast, door preventie en het stellen van prioriteiten, ervoor te zorgen dat op knelpunten ondersteuning wordt geboden en de werkdruk binnen de perken wordt gehouden, zodat het ziekteverzuim binnen SSC Maastricht niet verder oploopt. Door de brede variëteit aan werkzaamheden binnen SSC Maastricht worden waar mogelijk re-integratietrajecten voor eigen medewerkers gestart. Daarnaast wordt ook regelmatig voor medewerkers van andere OO's de mogelijkheid geboden om te re-integreren binnen SSC Maastricht.

Ziekteverzuim

	DEC	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV
Gem. pers sterkte	229,55	229,61	229,63	229,69	229,83	230,15	230,36	230,54	230,57	230,75	230,66	230,59
# Start vzv tot	291	289	305	318	337	325	329	324	319	321	332	329
Gemeentelijke vzv norm	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%
Verzuimpercentage	6,19%	6,19%	6,28%	6,48%	6,67%	6,69%	6,78%	6,79%	6,79%	6,77%	6,79%	6,82%
Verzuimpercentage kort	0,94%	0,92%	0,96%	0,99%	1,08%	1,06%	1,07%	1,06%	1,04%	1,03%	1,05%	1,08%
Verzuimpercentage midden	0,67%	0,63%	0,63%	0,74%	0,77%	0,77%	0,81%	0,80%	0,77%	0,75%	0,77%	0,84%
Verzuimpercentage lang	4,58%	4,64%	4,68%	4,75%	4,82%	4,86%	4,90%	4,92%	4,98%	4,99%	4,97%	4,90%
<i>meldingsfrequentie norm</i>	<i>1,12</i>	<i>1,12</i>	<i>1,12</i>	<i>1,12</i>	<i>1,12</i>	<i>1,12</i>	<i>1,12</i>	<i>1,12</i>	<i>1,12</i>	<i>1,12</i>	<i>1,12</i>	<i>1,12</i>
Meldingsfrequentie	1,15	1,15	1,21	1,26	1,33	1,28	1,30	1,28	1,26	1,27	1,31	1,30

HR instrumenten:

Mobiliteit:

De HR-visie vormt een goed kader waarbinnen ook mobiliteit ruime aandacht krijgt. Afgelopen jaar zijn er structurele stappen gezet op het gebied van MOVE en 2019 wordt gebruikt om samen met Concernzaken de inspanningen en effecten van MOVE te monitoren en te evalueren.

In de goede gesprekscyclus, is (vrijwillige) mobiliteit een structureel gesprekstema tussen medewerker en leidinggevende en wordt samen naar arbeidsperspectief voor medewerkers gekeken. Signaleren bij MOVE dat men over vrijwillige mobiliteit nadenkt is de eerste stap hierin. SSC Maastricht heeft in de periode 2018/2019 2 klussen via MOVE weten weg te zetten, hetgeen ontwikkelingskansen voor betrokken medewerkers biedt, maar ook helpt bij het terugdringen van de externe inhuur. Per definitie kijkt SSC Maastricht eerst binnen de eigen organisatie en in tweede instantie via MOVE of klussen en werkzaamheden in "eigen beheer" kunnen worden weggezet, alvorens tot inhuur of werving wordt overgegaan.

Het Goede Gesprek:

Het voeren van het Goede Gesprek wordt binnen het MT SSC als waardevol en gewenst ervaren. Echter het informele gesprek of persoonlijk onderhoud gedurende het jaar is minstens net zo belangrijk. Weten wat er leeft onder de medewerkers is voor het management SSC Maastricht essentieel voor het adequaat kunnen faciliteren en sturen van de eigen medewerkers. Hierbij vormen mobiliteit, ontwikkeling vakkennis (in eerste instantie via Learn) en competentieontwikkeling tot de vaste gespreksonderwerpen. In de vergaderingen van het MT SSC wordt regelmatig gesproken over het goede gesprek en wordt gemonitord dat de geplande gesprekken ook daadwerkelijk en tijdig plaatsvinden. Punt van aandacht is echter het instrumentarium dat het goede gesprek faciliteert, en onderdeel van de evaluatie is geweest.

Overige:

Begin 2019 staat het SPP SSC Maastricht op de agenda, teneinde de employability van de medewerkers waar mogelijk te borgen en tijdig te kunnen sturen op vervanging en overdracht van kennis en kunde.

Momenteel zijn we in afwachting van de ontwikkelingen rondom SSC-ZL.

Ontvlechting en vervlechting van oude en nieuwe organisatietaken zullen daardoor naar verwachting in 2019 aan de orde zijn. Uiteindelijk zal moeten blijken of er binnen SSC Maastricht, niet voorziene, hiaten op gebied van formatie en kennis en kunde zullen ontstaan of niet.

5.2 Functiegebouw

FUNCTIEPROFIEL	Fte	OIK
Totaal SSC	236,35	
SSC Algemeen	2,65	
Manager Bedrijf B	1,00	14
Manager Bedrijfsvoering A	1,00	13
Secretarieel mw A	0,65	7
Bedrijfsbureau	8,00	
Vakspecialist B	5,00	10
Vakspecialist D	1,00	8
Administratief mw A	2,00	7
P&O	32,85	
Teammanager A	1,00	13
Adviseur A	4,37	12
Vakspecialist B + Coördinatie	2,00	11
Adviseur C	13,43	10
Vakspecialist C	1,20	9
Vakspecialist D	5,80	8
Administratief B	5,05	6
Financieel advies	19,07	
Teammanager A	1,00	13
Adviseur A	4,00	12
Adviseur B	4,08	11
Adviseur C	9,99	10
Inkoop & Aanbesteding	3,14	
Adviseur A	0,60	12
Adviseur C	2,54	10
Onderzoek & Statistiek	4,45	
Adviseur B	2,95	11
Vakspecialist D	1,00	8
Administratief mw C	0,50	5
Verzekeringen	1,00	
Adviseur D	1,00	9
Business intelligence	4,00	
Adviseur D	4,00	9
BBI	35,63	
Teammanager B	1,00	12
Vakspecialist B	4,00	10
Vakspecialist C	30,63	9
FUNCTIEPROFIEL	Fte	OIK

Frontoffice	39,76	
Teammanager B	1,00	12
Adviseur A	1,00	12
Projectleider C	2,80	11
Adviseur C	11,40	10
Projectleider D	4,00	10
Vakspecialist B	3,00	10
Vakspecialist C	11,60	9
Project mw C	2,50	8
Adm mw A	0,90	7
Mw Frontoffice	1,56	7
Document Services	18,38	
Teammanager D	1,00	10
Administratief mw A + coördinatie	1,00	8
Administratief mw A	6,54	7
Administratief mw B	5,00	6
Administratief mw C	4,84	5
Werkomgeving	25,99	
Teammanager B	1,00	12
Adviseur B	1,00	11
Vakspecialist A	1,00	11
Vakspecialist B	11,40	10
Vakspecialist C	9,08	9
Vakspecialist D	0,51	8
Mw Frontoffice	2,00	7
Huisvesting	17,00	
Teammanager C	1,00	11
Projectleider C	1,00	11
Vakspecialist B	5,00	10
Vakspecialist C	1,00	9
Vakspecialist D	2,00	8
Administratief mw C	4,00	5
techn uitv mw C	3,00	5
FA&T	24,43	
Teammanager B	1,00	12
Vakspecialist A	1,00	11
Beleid mw D	2,00	10
Vakspecialist C	2,00	9
Vakspecialist D	6,50	8
Administratief mw A	7,40	7
Administratief mw B	4,53	6

5.3 Invulling Efficiencytaakstelling t/m 2018

Het SSC heeft de efficiency taakstelling 2012-2018 volledig en structureel ingevuld.

5.4 Informatievoorziening en automatisering

Wij verwijzen hiervoor met name naar de opgaven uit hoofdstuk 3.3 en de “must do” opgaven I&A portfolio 2019.

5.5 Externe inhuur

Het SSC Maastricht heeft in 2018 waar mogelijk externe inhuur omgezet naar vaste formatie. Externe inhuur blijft met name vanwege specifieke deskundigheid op het gebied van I&A nodig. Externe inhuur zal nog verder afnemen als de tijdelijk ingehuurde formatie mbt SSC-ZL niet meer nodig is. Verwijzend naar het onderzoeksrapport Externe Inhuur december 2018, ligt het percentage externe inhuur bij SSC Maastricht op 3,89% en daarmee ruim onder het organisatiegemiddelde van 12,7%.

MT SSC Maastricht zal ook in 2019 in afstemming met klanten, terughoudend zijn met externe inhuur en waar mogelijk kiezen voor eigen medewerkers dan wel overwegen, waar mogelijk, vaste formatie te werven.

SOORT EXTERNE INHUUR (niet zijnde advies-accountant-mtb-podium24)	Uitzend-krachten	Totale verwachting 2019	Jaarplan 2018	Prognose 2018 Berap	Verklaring verschil jaarplan 2019, jaarplan 2018 en bestuursrapportage 2018	Toelichting op de werkzaamheden (structureel? onvermijdelijk?)	Welke maatregelen nemen we om inhuur terug te dringen?
Ziekteverzuim	131.000	131.000	82.800	82.800	zie analyse in bijlage	structureel/onvermijdelijk	terugdringen ziekteverzuim
Piekwerkzaamheden (flex-schil)	202.000	202.000	36.000	36.000	zie analyse in bijlage	structureel/onvermijdelijk	piek meer spreiden
Kennis niet in huis (flex-schil)	231.000	231.000	162.300	93.050	zie analyse in bijlage	structureel/onvermijdelijk	nvt is noodzakelijk om dienstverlening te garanderen
tijdelijke klussen (projecten)	215.000	215.000	417.000	417.000	zie analyse in bijlage	structureel/onvermijdelijk	nvt is noodzakelijk om dienstverlening te garanderen
Totaal	779.000	779.000	698.100	628.850			

6 Risicomanagement

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 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 is de klanten de mogelijkheid geboden, om 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.

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 Venootschapsbelasting

De op dit onderdeel te treffen maatregelen hangen samen met de wet markt en overheid. Ook hier volgt het Shared Service Center de ontwikkelingen. In 2019 worden door SSC naar verwachting geen nieuwe economische activiteiten ontplooid.

6.4 Forfaitaire BTW mengpercentages (2018)

Organisatieonderdeel	Formatie in fte	Overheids-activiteiten	Belaste ondernemers-activiteiten	Vrijgestelde ondernemers-activiteiten
	<i>per 01-01-2019</i>	<i>BTW compensabel</i>	<i>BTW aftrekbaar</i>	<i>BTW niet-aftrekbaar</i>
Shared service center	236,35	78,31%	15,38%	6,31%

n.b. Op basis van de ingediende jaarplannen 2019 zal er een nieuw percentage voor SSC Maastricht worden vastgesteld.

7 Bijlagen

Bijlage 1: Formatie plan incl. formatiebudgetten.

FUNCTIEPROFIEL	Fte	OIK	Loonsom primair	Loonsom IKB	Loonsom OPK	Loonsom DSK	Totale loonkosten
Totaal SSC	236,35		15.012.147	1.887.394	543.605	56.799	17.499.944
SSC Algemeen	2,65		231.573	29.739	261.311	6.095	0
Manager Bedrijf B	1,00	14	104.397	13.478	2.300		120.175
Manager Bedrijfsvoering A	1,00	13	95.782	12.297	2.300		110.379
Secretarieel mw A	0,65	7	31.394	3.964	1.495		36.852
Bedrijfsbureau	8,00		496.044	62.155	558.199	18.400	0
Vakspecialist B	5,00	10	344.550	43.060	11.500		399.110
Vakspecialist D	1,00	8	54.898	6.899	2.300		64.097
Administratief mw A	2,00	7	96.596	12.196	4.600		113.392
P&O	32,85		2.181.155	274.732	2.455.888	75.555	0
Teammanager A	1,00	13	95.782	12.297	2.300		110.379
Adviseur A	4,37	12	387.488	49.473	10.051		447.012
Vakspecialist B + Coördinatie	2,00	11	157.074	19.862	4.600		181.536
Adviseur C	13,43	10	925.461	115.659	30.889		1.072.009
Vakspecialist C	1,20	9	74.484	9.324	2.760		86.568
Vakspecialist D	5,80	8	318.408	40.014	13.340		371.763
Administratief mw B	5,05	6	222.458	28.103	11.615		262.176
Financieel advies	19,07		1.459.304	184.133	1.643.437	43.861	0
Teammanager A	1,00	13	95.782	12.297	2.300		110.379
Adviseur A	4,00	12	354.680	45.284	9.200		409.164
Adviseur B	4,08	11	320.431	40.518	9.384		370.333
Adviseur C	9,99	10	688.411	86.034	22.977		797.422
Inkoop & Aanbesteding	3,14		228.233	28.667	256.900	7.222	0
Adviseur A	0,60	12	53.202	6.793	1.380		61.375
Adviseur C	2,54	10	175.031	21.874	5.842		202.748
Onderzoek & Statistiek	4,45		307.500	38.843	346.343	10.235	0
Adviseur B	2,95	11	231.684	29.296	6.785		267.766
Vakspecialist D	1,00	8	54.898	6.899	2.300		64.097
Administratief mw C	0,50	5	20.918	2.648	1.150		24.715
Verzekeringen	1,00		62.070	7.770	69.840	2.300	0
Adviseur D	1,00	9	62.070	7.770	2.300		72.140
Business intelligence	4,00		248.280	31.080	279.360	9.200	0
Adviseur D	4,00	9	248.280	31.080	9.200		288.560
BBI	35,63		2.265.514	283.764	2.549.278	81.949	0
Teammanager B	1,00	12	88.670	11.321	2.300		102.291
Vakspecialist B	4,00	10	275.640	34.448	9.200		319.288
Vakspecialist C	30,63	9	1.901.204	237.995	70.449		2.209.648

Frontoffice	39,76		2.641.258	331.290	2.972.548	91.448	0	3.063.996
Teammanager B	1,00	12	88.670	11.321		2.300		102.291
Adviseur A	1,00	12	88.670	11.321		2.300		102.291
Projectleider C	2,80	11	219.904	27.807		6.440		254.150
Adviseur C	11,40	10	785.574	98.177		26.220		909.971
Projectleider D	4,00	10	275.640	34.448		9.200		319.288
Vakspecialist B	3,00	10	206.730	25.836		6.900		239.466
Vakspecialist C	11,60	9	720.012	90.132		26.680		836.824
Project mw C	2,50	8	137.245	17.248		5.750		160.243
Adm mw A	0,90	7	43.468	5.488		2.070		51.026
Mw Frontoffice	1,56	7	75.345	9.513		3.588		88.446
Document Services	18,38		862.413	108.845	971.258	42.274	0	1.013.532
Teammanager D	1,00	10	68.910	8.612		2.300		79.822
Administratief mw A + coördinatie	1,00	8	54.898	6.899		2.300		64.097
Administratief mw A	6,54	7	315.869	39.881		15.042		370.792
Administratief mw B	5,00	6	220.255	27.825		11.500		259.580
Administratief mw C	4,84	5	202.481	25.628		11.132		239.241
Werkomgeving	25,99		1.719.508	215.626	1.935.133	59.777	0	1.994.910
Teammanager B	1,00	12	88.670	11.321		2.300		102.291
Adviseur B	1,00	11	78.537	9.931		2.300		90.768
Vakspecialist A	1,00	11	78.537	9.931		2.300		90.768
Vakspecialist B	11,40	10	785.574	98.177		26.220		909.971
Vakspecialist C	9,08	9	563.596	70.552		20.884		655.031
Vakspecialist D	0,51	8	27.998	3.518		1.173		32.689
Mw Frontoffice	2,00	7	96.596	12.196		4.600		113.392
Huisvesting	17,00		966.335	121.555	1.087.890	39.100	56.799	1.183.789
Teammanager C	1,00	11	78.537	9.931		2.300	56.799	147.567
Projectleider C	1,00	11	78.537	9.931		2.300		90.768
Vakspecialist B	5,00	10	344.550	43.060		11.500		399.110
Vakspecialist C	1,00	9	62.070	7.770		2.300		72.140
Vakspecialist D	2,00	8	109.796	13.798		4.600		128.194
Administratief mw C	4,00	5	167.340	21.180		9.200		197.720
techn uiv mw C	3,00	5	125.505	15.885		6.900		148.290
FA&T	24,43		1.342.960	169.194	1.512.154	56.189	0	1.568.343
Teammanager B	1,00	12	88.670	11.321		2.300		102.291
Vakspecialist A	1,00	11	78.537	9.931		2.300		90.768
Beleid mw D	2,00	10	137.820	17.224		4.600		159.644
Vakspecialist C	2,00	9	124.140	15.540		4.600		144.280
Vakspecialist D	6,50	8	356.837	44.844		14.950		416.631
Administratief mw A	7,40	7	357.405	45.125		17.020		419.550
Administratief mw B	4,53	6	199.551	25.209		10.419		235.179

PERSONEELSKOSTEN Jaarplan 2019

Programma's / Producten / activiteiten	D			F	H	I
	Management	Teams	TOTAAL BEGROTING jaarplan 2019	TOTAAL BEGROTING NCFB jaarplan 2019	Resultaat door formatie- wijzigingen. (2018)	Resultaat door herberekening P-kosten 2018
SSC Algemeen	267.406		267.406	267.405		1
P&O		2.531.443	2.531.443	2.530.200	752	491
Financieel advies		1.687.298	1.687.298	1.687.276		22
Inkoop & Aanbesteding		264.122	264.122	264.119		3
Onderzoek & Statistiek		356.578	356.578	351.103	5.473	2
Verzekeringen		72.140	72.140	72.139		1
Business intelligence		288.560	288.560	216.417	72.140	3
BBI		2.631.227	2.631.227	2.631.185		42
Frontoffice		3.063.996	3.063.996	3.041.743	22.469	-216
Document Services		1.013.532	1.013.532	1.013.435		97
Werkomgeving		1.994.910	1.994.910	1.995.090		-180
Huisvesting		1.183.789	1.183.789	1.183.771		18
FA&T		1.568.343	1.568.343	1.568.331		12
Bedrijfsbureau		576.599	576.599	576.591		8
TOTAAL	267.406	17.232.537	17.499.944	17.398.805	100.834	305
			totaal D - F	101.139	totaal H + I	101.139

Bijlage 2: Jaarschijf 2019 uit de NCFB (nieuwe centrale financiële begroting)

Dit overzicht zal worden opgenomen zodra het beschikbaar is (eind januari 2019).

Bijlage 3: Geaccordeerde prestatieafspraken / DVO

Op moment van indienen van dit bedrijfsplan zijn nog niet alle DVO's definitief afgerond/getekend. Zodra de DVO's ondertekend zijn zullen ze hier worden opgenomen.

Bijlage 4:

Externe inhuur

Elementen	D realisatie per 18-12 excl mtb/podium24	E Opgenomen bij J plan 18	F Opgenomen bij Brp 18	E - F verschil J plan tov Brp	F - D verschil Brp tov realisatie per 18-12	verklaring verschil J plan tov Brp	verklaring verschil Brp tov realisatie per 18-12
820 - Shared Service Center	928.958,29	705.100,00	628.850,00	76.250,00	-300.108,29		
Rubriek: 5 - Producten	928.958,29	705.100,00	628.850,00	76.250,00	-300.108,29		
82131 - personeel en organisatie	399.593,40	288.000,00	277.000,00	11.000,00	-122.593,40	geen inhuur nodig gehad voor RAP, was geraamd op € 11.000	Inhuur tbv Move hoger uitgevallen circa € 35.000, en vacatureplek Sr. Adviseur. Flinkke verbeteropdracht waardoor raming te laag is ingeschat. Meer inhuur regulier P-advies circa € 65.000. Dit komt voort uit het niet invullen van de vaste formatieplekken. Inhuur tbv ondersteuning reguliere dienstverlening Ziekteverzuim, P-admin circa € 30.000. Bestaande vacatures maar it SSC ZL niet in vaste dienst, 1 pers is inmiddels in vaste dienst en andere blijft inhuur ivm SSC ZL en perikelen rondom vaste aanstellingen
82141 - Fin.adm.& Treasury	10.522,98	14.400,00	14.400,00	0,00	3.877,02	nvt	nvt
82151 - financiën advies en p&c	15.191,12	12.000,00	12.000,00	0,00	-3.191,12	nvt	nvt
82152 - inkoop en aanbesteding	327.877,52	200.000,00	200.000,00	0,00	-127.877,52	nvt	als gevolg van de stagnerende ontwikkelingen mbt SSC-ZI en vacatures binnen de vakgroep is er meer ingehuurd als oorspronkelijk voorzien. Een deel van de inhuur wordt in rekening gebracht bij SSC- ZL.
82153 - onderzoek en statistiek	10.229,99	35.000,00	35.000,00	0,00	24.770,01	nvt	minder inhuur nodig gehad als voorzien in het jaarplan 2018
82181 - huisvestingservices	955,50	0,00	0,00	0,00	-955,50	nvt	nvt
82211 - Front-office	46.078,53	58.000,00	0,00	58.000,00	-46.078,53	Er is bij de Brp geen rekening gehouden met onvoorziene omstandigheden die uiteindelijk leiden tot een hogere uitgave bij de jaarrekening.	we hebben R.K veel langer moeten inhuren door 2 oorzaken: Vertraging in wervingstraject functioneel beheer kantoorautomatisering en de kandidaat die het geworden is zal pas starten per 1 maart 2019. We hebben moeten inhuren omdat onverwachts R.B. veel langer uit roulatie is gebleven dan voorzien (uitval wegens ziekte) in combinatie met langdurige uitval van M.F.
82221 - Documentservices	344,51	5.700,00	18.450,00	-12.750,00	18.105,49	onjuiste inschatting	onjuiste inschatting
82242 - Beheer bedrijfs info syst.	86.352,55	36.000,00	36.000,00	0,00	-50.352,55	nvt	ziekte langer dan verwacht
82243 - Werkomgeving	31.812,19	56.000,00	36.000,00	20.000,00	4.187,81	Wij hadden verwacht voor mobility in de vervanging van de iPhones meer ondersteuning nodig te hebben. Dat blijkt achteraf niet nodig.	nvt