

Saxion Kenniscentrum Hospitality

Bedrijfsvoerings Service Punt

Korps Landelijke Politiediensten

Projectnaam: Inrichting van het Bedrijfsvoerings Service Punt

Niels Ronk

Facility Management

29 juni 2011

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2011 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

saxion.nl



Introductie

In de huidige situatie is per ondersteunende dienst binnen het KLPD een eigen helpdesk aanwezig waar de werknemers hun vragen kunnen stellen. Deze decentrale manier van werken is inefficiënt en levert niet tot nauwelijks managementinformatie op. Daarom is het Bedrijfsvoerings Service Punt (BSP) tot leven geroepen. De Dienst Facilitaire Operaties heeft daarnaast de kernwaarde Daadkracht, Ondernemerschap, Expertise, Trots, afgekort DOET, ontwikkeld. De doelstelling van het project is advies geven over de inrichting van het Bedrijfsvoerings Service Punt (BSP) zodat verzoeken tot dienstverlening, klachten, aanvragen en storingsmeldingen in de toekomst gestructureerd kunnen worden aangeboden aan de uitvoerende processen en conform vastgestelde normen eenduidig worden afgehandeld. In dit advies wordt rekening gehouden met de gewenste identiteit van de Dienst Facilitaire Operaties: DOET. *“Op welke wijze kan inrichting van het Bedrijfsvoerings Service Punt plaatsvinden uitgaande van de kernwaarde DOET?”*

Theorie

Om tegemoet te komen aan de vraag naar een logische ingang heeft het KLPD gekozen voor het concept van frontoffice–backoffice. Hierbij wordt met de frontoffice het BSP bedoeld. De rol van het BSP is het opvangen en het behandelen van de vraag, daarnaast is het BSP het visitekaartje van de ondersteunende diensten. Het BSP registreert de vraag en deze wordt eventueel doorgezet naar de backoffice wanneer het BSP het probleem zelf niet kan oplossen. Om de klantvraag bij de juiste backoffice te krijgen is het van belang dat het BSP de organisatie goed heeft ingericht.

Methode

Het onderzoek is opgedeeld in twee delen, te noemen het theoretisch onderzoek en het empirisch onderzoek. Bij het theoretisch onderzoek is gebruik gemaakt van bestaande informatie uit literatuur en is verkregen door deskresearch. Bij het empirisch onderzoek zijn gegevens verworven door middel van zowel interne en externe interviews als gesprekken en observaties in de organisatie. Er is gekozen voor kwalitatief onderzoek..

Empirisch onderzoek

Voor het empirisch onderzoek zijn twee interviews afgenomen bij bedrijven waar Planon wordt gebruikt als FMIS systeem. De interviews zijn afgenomen aan de hand van een interview guide. De servicedesks van deze bedrijven zijn winnaars van de Best Practice Award van Planon. De Planon Best Practice Award is in het leven geroepen om een FM-organisatie in de schijnwerpers te zetten, die voorop loopt met zijn facilitaire of ondersteunende organisatie door het effectief en innovatief inzetten van automatiseringshulpmiddelen. Het betreft de volgende bedrijven:

1. FaSam, servicedesk van het Ministerie van Binnenlandse Zaken & Justitie.
2. Servicebureau KPN, uitbesteed aan Sodexo

Ook binnen de organisatie zelf zijn op diverse afdelingen interviews gehouden om een duidelijk inzicht te krijgen omtrent de huidige situatie en hoe zij verdere ontwikkeling zien omtrent het Bedrijfsvoerings Service Punt.

Analyse en bevindingen

Uit de interne interviews is gebleken dat de basis voor een doorontwikkeling naar een multidisciplinaire front office nog niet mogelijk is. Zo zijn slechts drie van de negen functies binnen de front office ingevuld en zijn er geen procedures en werkinstructies. Daarnaast is er geen functioneel beheerder aangesteld om het nieuwe FMIS systeem Planon te laten functioneren volgens de wensen van het KLPD. Er zijn geen normen en doorlooptijden gekoppeld aan handelingen wat het onmogelijk maakt om de kwaliteit van het BSP te meten.

Conclusies en aanbevelingen

Door het literatuur- en veldonderzoek zijn er diverse aanbevelingen gegeven op het gebied van personele ontwikkeling, organisatorische ontwikkeling, DOET binnen het BSP en tot slot de wijze van implementatie. De probleemstelling die voorafgaand aan het onderzoek is geformuleerd wordt hierdoor beantwoord. *“Op welke wijze kan inrichting van het Bedrijfsvoerings Service Punt plaatsvinden uitgaande van de kernwaarde DOET (Daadkracht, Ondernemend, Expertise, Trots)?”*

Personeel

De zes “medewerker frontoffice” functies die op dit moment nog niet zijn gevuld zullen in eerste instantie verworven worden via de herplaatsbare kandidaten die zijn voortgekomen uit de reorganisatie. Bij het verwerven is het van belang dat het functieprofiel wordt gevolgd om voldoende kennis en kwaliteit binnen het BSP te plaatsen. Daarnaast is gebleken dat er onvoldoende functioneel beheer is ingezet om aanpassingen door te voeren in Planon. Om per 1 oktober het FMIS systeem gereed te hebben is het advies om een Functioneel Beheerder aan te stellen op projectbasis.

Organisatorisch

Sinds de invoering per 1 maart jl. zijn de verwachtingen omtrent de voortgang niet gehaald. Door het model van Abbink te gebruiken wordt de basis gelegd via een theoretisch model. Door de 13 stappen van de Rouw (2008) beginnend met de inventarisatie van de producten en diensten tot het in gebruik nemen van het BSP te volgen kan de basis worden gelegd voor de doorontwikkeling van het BSP. De organisatie heeft dit als meest wenselijk aangegeven.

DOET

Kernwaarde DOET is tot op heden onvoldoende tastbaar gemaakt. Coens (2011) heeft per begrip een korte toelichting gegeven:

Daadkracht

Dat wil zeggen dat de Dienst Facilitaire Operaties en haar medewerkers op een effectieve, efficiënte en resultaatgerichte manier werken.

Ondernemerschap

Dat wil zeggen dat de Dienst Facilitaire Operaties en haar medewerkers kansen signaleren, zowel voor bestaande als voor nieuwe producten en diensten, hiernaar handelen en daarbij risico's durven te nemen.

Expertise

Dat wil zeggen dat de Dienst Facilitaire Operaties en haar medewerkers kennis en kunde hebben m.b.t. datgene wat zij doen. Medewerkers zijn experts op hun vakgebied.

Trots

Dat wil zeggen dat de Dienst Facilitaire Operaties en haar medewerkers trots zijn op hun werk, trots zijn op het KLPD, waarbij zij een volwaardige partner is van alle (operationele) diensten.

Implementatie

Om de basis te creëren die noodzakelijk is voor de ontwikkeling van de fasevorming zoals die door Carlo Spelbrink is omschreven is het advies om een projectmatige aanpak te hanteren. De eerste stap die genomen moet worden het selecteren van vakkundig personeel en het aantrekken van een functioneel beheerder op het gebied van Planon. De projectleider zorgt ervoor dat afspraken worden nagekomen. Naast de projectleider zal er in de projectgroep een medewerker plaats moeten nemen op het gebied van communicatie, procesbeheer en functioneel beheer.

Literatuurlijst

Bedrijfsvoering KLPD op weg naar 2011: Expert in bedrijfsvoering

Coens, S. (2011), Scriptie: Op weg naar het lanceren van de nieuwe visie DOET onder de medewerkers van het facilitaire bedrijf;

Rouw, L.P. de (2008), De Servicedesk: Spin in het facilitaire web, 1^e druk, Kluwer, Alphen aan den Rijn;

Spelbrink, C. (2009), Businesscase: Bedrijfsvoerings Service Punt